

FAKTOR KEPUASAN KERJA DAN CABARAN YANG DIHADAPI OLEH AHLI KOMUNITI YANG BEKERJA DI GAYANA ECO RESORT, PULAU GAYA, KOTA KINABLU, SABAH, MALAYSIA.

JOB SATISFACTION FACTORS AND CHALLENGES FACED BY COMMUNITY MEMBERS WORKING AT GAYANA ECO RESORT, GAYA ISLAND, KOTA KINABALU, SABAH, MALAYSIA.

Harhamsah Hairal¹ & Jalihah Md Shah²

¹Faculty of Social Sciences and Humanities
Universiti Malaysia Sabah
harhamsah9503@gmail.com

²Faculty of Social Sciences and Humanities
Universiti Malaysia Sabah
jalihah@ums.edu.my

Corresponding Author (s): Jalihah Md Shah (email: jalihah@ums.edu.my)

Tarikh Diserah: 04 Oktober 2023

Tarikh Diterima: 31 Oktober 2023

ABSTRACT

Tourism is one of the most important industries for the Malaysian economy. This is because tourism is one of the sectors that is the heart of the economy in several countries, especially developing countries. The tourism sector has opened many job opportunities and has greatly influenced the living standards of communities involved in tourism development. The existence of many job opportunities has met one of the frameworks to achieve life progress and development and influence a better quality of life. The focus of this study is on job satisfaction factors and challenges faced by the community working at Gayana Eco Resort in Gaya Island, Kota Kinabalu, Sabah. A qualitative data collection method was used to obtain the necessary information by interviewing 15 informants who work at Gayana Eco Resort. The findings show that job satisfaction at Gayana Eco Resort is due to having good welfare services provided for all employees, close accessibility, and the service of picking up workers down to the workplace and sending workers off. However, several challenges must be addressed to create a better work environment, namely the limitations of communicating in foreign languages due to the large number of visitors from abroad. Challenges in terms of lack of rooms for guests visiting during festive seasons and school holidays. Despite such things, the implementation and operation of this resort are continuing, the challenge is not an obstacle. Various initiatives implemented by the management to overcome these challenges to become a more successful tourism center.

Keywords: Community involvement, Job satisfaction, Style Island, Resort Development

ABSTRAK

Pelancongan merupakan salah satu industri yang amat penting kepada ekonomi Malaysia. Ini kerana, pelancongan merupakan salah satu sektor yang menjadi nadi penggerak ekonomi di beberapa buah negara terutamanya negara sedang mambangun. Sektor pelancongan telah banyak membuka peluang pekerjaan serta telah banyak mempengaruhi taraf hidup komuniti yang terlibat dalam pembangunan pelancongan. Kewujudan peluang pekerjaan yang banyak ini telah menepati salah satu rangka mencapai kemajuan hidup dan pembangunan serta mempengaruhi kualiti hidup yang lebih baik. Fokus kajian ini berkenaan faktor kepuasan kerja dan cabaran yang di hadapi oleh komuniti yang bekerja di Gayana Eco Resort di Pulau Gaya, Kota Kinabalu, Sabah. Kaedah kutipan data kualitatif digunakan untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan dengan menemu bual 15 orang informan yang bekerja di Gayana Eco Resort. Hasil dapatan menunjukkan bahawa kepuasan kerja di Gayana Eco Resort kerana mempunyai perkhidmatan kebajikan yang baik disediakan untuk semua pekerja, jarak ketersampaian dekat dan mempunyai khidmat mengambil pekerja turun ke tempat kerja serta menghantar pekerja. Namun begitu, terdapat beberapa cabaran yang harus ditangani bagi mewujudkan suasana kerja lebih baik iaitu keterbatasan berkomunikasi bahasa asing kerana ramai pengunjung dari luar negara. Cabaran dari segi kekurangan bilik untuk tetamu yang berkunjung pada musim-musim perayaan dan cuti sekolah. Walaupun hal sedemikian, pelaksanaan dan pengoperasian resort ini masih diteruskan cabaran bukanlah satu yang menjadi penghalang. Pelbagai inisiatif yang dilaksanakan oleh pihak pengurusan bagi mengatasi cabaran-cabaran tersebut untuk menjadi pusat pelancongan ini lebih berjaya.

Kata kunci: Penglibatan komuniti, Kepuasan Kerja, Pulau Gaya, Pembangunan resort.

Pengenalan

Pelancongan merupakan salah satu sektor yang menjadi nadi penggerak ekonomi di beberapa buah negara terutamanya negara sedang mambangun. Banyak kawasan yang menarik dan berpotensi untuk pelancongan dibuka dan dimajukan bagi tujuan pelancongan sama ada melalui inovasi pelancongan ataupun membuka kawasan baru oleh pihak yang berkepentingan (Abdul Rahman, 2008). Kemasukan pelancong asing yang ramai akan menyumbang kepada ekonomi negara melalui pertukaran wang asing yang nilainya lebih tinggi. Dalam rangka membangunkan sektor pelancongan yang semakin giat telah membuka peluang pekerjaan yang banyak kepada ahli komuniti yang berada di kawasan pembangunan pelancongan tersebut. Menurut Jamaluddin (2009), kewujudan peluang pekerjaan yang banyak ini telah menepati salah satu rangka mencapai kemajuan hidup dan pembangunan. Peluang pekerjaan yang banyak akan mempengaruhi kualiti hidup yang lebih baik.

Seterusnya, penyertaan komuniti dalam pelancongan ini bukan hanya memberikan peluang pekerjaan, mengubah taraf hidup, malahan penyertaan komuniti dalam pembangunan pelancongan juga boleh menjadikan pusat pelancongan lebih berjaya (Pingking & Hussin, 2020). Hal ini kerana, pengetahuan komuniti dalam kawasan pelancongan amat diperlukan bagi

penerangan atau menjelaskan keadaan persekitaran pelancongan kerana pengetahuan komuniti tempatan lebih baik berbanding pengetahuan pekerja yang dari luar kawasan tersebut.

Dalam konteks kajian ini, Gayana Eco Resort yang berada di Pulau Gaya merupakan kawasan kajian. Pulau Gaya mempunyai tiga buah resort iaitu Bungaraya Resort, Gaya Island Resort dan Gayana Eco Resort yang dipilih menjadi kawasan kajian. Ketiga-tiga resort ini merupakan hak milik persendirian bukan dibawa penyeliaan kerajaan. Manakala, komuniti yang mendiami pulau ini majoriti adalah komuniti Bajau yang dikenali sebagai Bajau Ubian. Kajian ini memfokuskan terhadap kepuasan pekerjaan dan cabaran yang dihadapi oleh komuniti yang bekerja di Gayana Eco Resort.

Sorotan Literatur dan Konsep Kajian

Konsep Komuniti

Komuniti adalah satu unit analisis yang penting disebabkan dapat mempengaruhi kejayaan sesuatu program mahupun projek pembangunan di satu-satu kawasan (Pingking & Hussin, 2020). Menurut Abdul Rahman (2008) tanpa penyertaan atau peranan komuniti disesuatu projek atau program pembangunan yang dijalankan akan menghadapi masalah ataupun kurang berjaya untuk mencapai sasaran.

Seterusnya, menurut Yahya Ibrahim (2008) komuniti boleh definisikan sebagai kumpulan kecil yang tinggal di sesuatu penempatan yang mengamalkan satu tahap autonomi dan cara hidup terendiri. Komuniti ini berkongsi aspirasi dan mempunyai kehendak mengambil bahagian dalam aktiviti harian, bersatu padu dengan semangat kekitaan serta mempunyai kaitan yang rapat dalam semua aspek kehidupan.

Cresswell (2005), menyatakan bahawa komuniti mempunyai dua jenis maksud atau definisi iaitu sebagai satu penjelasan terhadap tempat tinggal manusia. Seterusnya, komuniti juga berkaitan dengan kemesraan yang wujud dikalangan manusia yang tinggal dalam satu kawasan yang sama dimana tahap kemesraan ini dapat dilihat dari segi kekerapan dan kekuatan perhubungan seharian komuniti serta tahap kewujudan institusi-institusi sosial. Justeru komuniti boleh didefinisikan sebagai kelompok manusia yang mempunyai interaksi, jalinan dan ikatan sosial yang terbentuk antara mereka (individu, keluarga dan kelompok) dalam ruang fizikal yang sama serta membangun institusi-institusi sosial yang menjadi tunjang kehidupan harian mereka.

Konsep Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja seseorang pekerja dalam sesebuah organisasi akan selalu dikaitkan dalam *Performance-Satisfaction-Effort Loop*, yang mana terdapat dalam hubungan sebab akibat yang muncul dengan adanya hasil kerja yang lebih baik, akan mengarah ke penghargaan secara ekonomi, sosiologi dan psikologi yang lebih tinggi dari pekerja. Seterusnya, dengan adanya penghargaan yang dirasa adil dan cukup, akan timbul kepuasa yang akan mengarah kepada peningkatan komitmen seseorang pekerja terhadap organisasinya (Siaputra et al, 2012).

Robbins dan Judge (2013) menjelaskan bahawa kepuasan kerja adalah gambaran persepsi yang positif terhadap suatu pekerjaan, yang dihasilkan dari penilaian terhadap karakteria seseorang pekerja. Selain itu, kepuasan kerja juga merupakan tindak balas efektif atau emosi terhadap pelbagai aspek pekerjaan (Kreitner & Kinicki, 2001: 271). Di samping itu, kepuasan kerja juga dapat didefinisikan sebagai akibat dari persepsi pekerja tentang sejauhmana pekerjaannya memberikan manfaat yang positif dan memberikan pulangan yang dianggap penting (Luthans, 2016).

Pendekatan Teori Irritation Indeks Oleh Doxey (1976)

Pendekatan teori Irritation Indeks Doxey (1976), digunakan dalam penyelidikan ini bagi menggambarkan perubahan sikap masyarakat lokal terhadap pelancongan secara linier. Terdapat empat fasa dari sikap masyarakat lokal iaitu Euphoria, Apathy, Annoyance dan yang terakhir Antagonism. Pendekatan Irritation Indeks ini menjelaskan perubahan sikap masyarakat secara beransur-ansur dari positif kepada negatif.

Jadual 1: Model Tindak Balas Host-Pelancong Oleh Doxey (1975)

BIL	Tahap Tindak Balas	Hubungan Sosial	Hubungan Kuasa
1	Euphoria	Merupakan tahap awal pembangunan pelancongan di mana pengunjung dan para pelabur digalakkan hadir	Berlakunya perancangan yang formal tetapi kawalan adalah dilakukan oleh individu dan kumpulan lokal tetapi kawalan masih di tangan individu atau kumpulan lokal
2	Apathy	Para pelawat mula mengambil kesempatan hubungan di antara penduduk dan orang luar semakin formal terutama aspek komersil	Perancangan pada peringkat ini menumpukan pada pemasaran di mana individu pelancongan berkembang mengikut kepentingannya
3	Annoyance	Pada peringkat ini berlakunya tahap di mana penduduk mula berasa sangsi terhadap industri pelancongan	Para perancang mula menguasai dan meningkatkan pelaburan infrastruktur tetapi tidak menghadkan pertumbuhan. Pada peringkat ini berlakunya protes di kalangan kumpulan individu tempatan kerana kepentingan masing-masing
4	Antagonism	Tindak balas diluahkan secara terbuka oleh komuniti tempatan. Pelawat dilihat sebagai penyebab kepada kebanyakan masalah sosial yang timbul di destinasi	Perancangan masih meningkatkan promosi pelancongan tanpa mengira reputasi, destinasi yang semakin merosot akibat pertentangan komuniti tempatan tersebut

Sumber: Doxey (1975)

Dalam konteks kajian ini, model tindak balas host-pelancong oleh Doxey (1975) digunakan untuk melihat atau sebagai indikator penglibatan komuniti dalam pekerjaan yang ditawarkan oleh Gayana Eco Resort. Model ini juga untuk mengenalpasti bentuk tindak balas antara pelancong dan pekerja terutamanya dalam proses layanan dan penerimaan tetamu yang berkunjung. Selain itu, model ini juga diaplikasi oleh penyelidik untuk melihat hubungan dan tindak balas Host-pelancong berada di tahap mana. Dalam hal ini, hubungan host dan pelancong berada di peringkat Antagonism.

Metodologi Kajian

Pendekatan yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah kaedah kutipan data kualitatif. Bagi mendapatkan data primer, temubual mendalam dilaksanakan dengan komuniti yang berkerja di Gayana Eco Resort dan pegawai-pegawai yang bertanggungjawab dalam mengurus hal-hal pekerja. Temubual ini dilakukan bagi mendapatkan data berkenaan kepuasan kerja dan cabaran yang dihadapi semasa bekerja di Gayana Eco Resort. Seterusnya, pemerhatian tidak turut serta dilakukan di lapangan bagi memperkayakan lagi maklumat yang diperolehi dan boleh meningkatkan kebolehpercayaan kepada penyelidikan yang telah dilaksanakan di Gayana Eco Resort.

Gambar 1: Gayana Eco Resort



Sumber: <http://www.mysabah.com>

Gambar 2: Peta Pulau Gaya



Sumber: <http://www.mysabah.com>

Gayana Eco Resort merupakan salah satu pusat peranginan yang terdapat di Pulau Gaya dan juga antara resort yang menjadi tumpuan pelancong dari dalam dan juga luar negara. Gayana Eco Resort menawarkan banyak fasiliti serta aktiviti menarik seperti *snorkeling* dan kayak disekitar pesisir pantai. Resort ini juga mempunyai 52 buah bilik dan setiap vila dilengkapi dengan penghawa dingin serta beberapa vila mempunyai kolam renang peribadi. Perjalanan menaiki bot dari terminal Jesselton Point memakan masa 20 minit untuk sampai ke Gayana Eco resort.

Dapatan Kajian dan Perbincangan

Faktor Kepuasan Kerja Di Gayana Eco Resort

Antara faktor kepuasan komuniti yang bekerja di Gayana Eco Resort ialah penyediaan perkhidmatan kemudahan yang pelbagai kepada pekerja-pekerja. Menurut Chef Azmi sebagai ketua dibahagian restoran Gayana Eco resort ini menyatakan bahawa setiap pekerja dibawah pengawasan Gayana Eco Resort, kebajikan pekerja sangat ditekankan dan dijaga. Hal ini kerana menurut Chef Azmi, salah satu kemudahan yang diberikan kepada pekerja ialah rawatan dan kesihatan percuma diberikan kepada setiap pekerja. Perkara ini, jelas menunjukkan bahawa kepuasan pekerja yang bekerja di Gayana Eco Resort dengan adanya kemudahan rawatan kesihatan yang percuma bagi memberikan rawatan ataupun menjaga kesihatan setiap pekerja di mana kemudahan disediakan secara percuma kepada setiap pekerja.

“iya, bahagian atasan mengutamakan kebajikan pekerja seperti memberikan rawatan kesihatan yang percuma disediakan untuk pekerja-pekerja...”

(Chef Azmi, 2023)

Selain itu, menurut Chef Azmi juga jenis kemudahan lain diberikan kepada pekerja di Gayana Eco Resort ialah seperti perkhidmatan penghantaran dan pengambilan pekerja dari setiap kampung-kampung di Pulau Gaya. Perkara ini telah menjadi satu perkhidmatan kemudahan yang diberikan kepada ahli komuniti yang bekerja di Gayana Eco Resort mendapat kemudahan pengangkutan. Kemudahan ini menjimatkan masa mereka untuk datang bekerja yang sekaligus memberikan kepuasan setiap bekerja di Gayana Eco Resort. Oleh itu, menurut Chef Azmi perkara ini sangat memberikan satu keselesaan dan kepuasan para pekerja untuk terus bekerja di Gayana Eco Resort ini.

“...bahagian pembawaan bot ini akan berperanan menghantar para pekerja yang sudah habis masa bekerja dan bahagian ini juga akan mengambil para pekerja yang baru nak masuk bekerja...”

(Chef Azmi, 2023)

Di samping itu, menurut Helmi yang bekerja sebagai *housekeeping*, menyatakan bahawa faktor yang memberikan kepuasan bekerja di Gayana Eco Resort ini ialah mengamalkan satu sistem kerja yang berpasukan serta memberikan latihan percuma kepada semua pekerja supaya mempunyai pelbagai kemahiran. Hal ini, menyebabkan pekerja-pekerjadi Gayana Eco Resort tidak hanya bergantung pada satu kemahiran sahaja setiap pekerja mempunyai pelbagai kemahiran. Perkara ini, mewujudkan satu pusat pelancongan yang bukan hanya membantu komuniti untuk meningkatkan taraf hidup mereka dari segi ekonomi malah ia berfungsi sebagai satu tempat yang melahirkan masyarakat yang berpengalaman dan berpengetahuan luas tentang kerja khususnya dalam sektor pelancongan.

“...satu yang perkara yang sangat memuaskan bekerja disini ialah mengamalkan kerja berkumpulan serta memberikan latihan kepada semua pekerja biarpun pekerja berlainan tugas. Saya sokong cara diterapkan di Gayana Eco Resort ini dan perkara ini seharusnya di terapkan dalam semua lapisan masyarakat untuk melahirkan masyarakat yang berkemahiran di masa akan datang...”

(Helmi, 2023)

Menurut Cik Siti pula, faktor kepuasan ahli komuniti yang bekerja di Gayana Eco Resort ini ialah pelbagai kemudahan yang diberikan kepada pekerja. Salah satunya membuka kelas untuk belajar bahasa seperti kelas tidak formal Bahasa Inggeri dan juga Bahasa Cina. Kelas ini bertujuan untuk melahirkan pekerja yang mempunyai kemahiran berkomunikasi dengan pelbagai bahasa yang terpenting di dunia. Kemahiran bahasa ini sangat ditekankan dalam bahagian kaunter pertanyaan dan *‘front officer’* kerana bahagian ini akan selalu berdepan dengan para

pelancong yang berkunjung. Di samping itu juga, Gayana Eco Resort ini sering mendapat kunjungan pelancong dari Eropah serta Negara Asia yang lain yang menyebabkan kelas bahasa ini penting. Oleh hal ini, dengan adanya kelas percuma untuk belajar bahasa asing menyebabkan pekerja semangat bekerja kerana dapat kemahiran berkomunikasi bahasa asing dan kemahiran berbahasa ini sangat penting dan ditekankan oleh pihak pengurusan.

“...faktor yang memuaskan bagi saya ialah memberikan kelas bahasa tidak formal disini, kami latih mereka yang kurang pandai berbahasa untuk lebih mahir, kerana Gayana Eco Resort ini ramai pelancong luar datang. Perkara ini pekerja harus menguasai bahasa asing untuk memudahkan komunikasi.”

(Cik Siti, 2023)

Seterusnya, menurut Encik Almar yang bekerja di ‘front office’, beliau sangat berpuas hati dapat bekerja di Gayana Eco Resort khususnya dalam bahagian ‘front office’. Hal ini kerana, menurut beliau banyak pengalaman dapat diperolehi salah satunya dapat meningkatkan kemahiran komunikasi dan penguasaan lebih dari satu bahasa. Menurut beliau lagi, mereka akan berdepan dengan pelbagai pelancong setiap hari, minggu, mahupun dalam masa sebulan, perkara ini secara tidak langsung melatih mereka berkomunikasi lebih bagus, serta latihan yang dibuat oleh pihak pengurusan sendiri bagi membantu para pekerja untuk menguasai lebih dari satu bahasa adalah satu tindakan yang sangat memuaskan untuk saya terus bekerja di sini. Begitu juga, pekerja dibahagian pemandu bot iaitu Encik Saidi menyatakan bahawa bekerja di bahagian pemandu bot ini seharusnya menguasai pelbagai bahasa untuk memudahkan komunikasi di samping untuk melahirkan kemesraan antara pelancong dengan pekerja.

“...kami bekerja di bahagian Front office dan pemandu bot, bahasa sangat ditekankan untuk kami lebih mesra berkomunikasi serta dapat melayan pelancong dengan baik dan memenuhi permintaan para pelancong.”

(Encik Almar & Encik Saidi, 2023)

Manakala, menurut pekerja sebagai pengawal keselamatan iaitu Encik Hatika menyatakan bahawa selama berkhidmat di Gayana Eco Resort ini, banyak membantu ahli komuniti seperti membuka peluang pekerjaan dan menyediakan perkhidmatan kebajikan yang sangat berbaloi untuk para pekerja serta menyediakan makanan kepada semua pekerja secara percuma. Kewujudan pusat pelancongan yang berdekatan dengan komuniti memudahkan dan menjimatkan masa untuk datang bekerja dan menjimatkan perbelanjaan harian dengan disediakan makanan percuma kepada setiap pekerja. Menurut informan, layanan yang diberikan oleh pihak pengurus Gayana Eco Resort kepada pekerja-pekerja adalah sangat mesra dan baik menjadi salah satu faktor komuniti ingin bekerja di resort ini.

“...kami berasa berterima kasih sebab apa nie banyak kemudahan diberikan untuk pekerja-pekerja, macam makanan percuma, kami dilayan baik dan sama rata semua...”

(Encik. Hatika 2023)

Secara keseluruhannya, kesemua informan yang ditemubual menyatakan sangat berpuas hati terhadap pengurusan Gayana Eco Resort yang sedikit sebanyak telah membantu pekerja-pekerja di resort tersebut di samping membantu ahli komuniti Pulau Gaya dalam meningkatkan taraf hidup melalui membuka peluang pekerjaan kepada komuniti. Dalam hal ini, penerimaan ahli komuniti sangat baik dengan penubuhan pusat pelancongan ini.

Cabaran ahli komuniti yang bekerja di Gayana Eco Resort

Antara cabaran yang dihadapi oleh komuniti untuk menceburi bidang pekerjaan di Gayana Resort, Pulau Gaya adalah sikap komuniti itu sendiri. Menurut En. Andrea sebagai *Executive Assistant Manager* di Gayana Eco Resort, menyatakan bahawa di dalam proses mereka memilih pekerja, adakalanya taraf pendidikan seseorang itu dilihat sebagai kriteria nombor dua. Manakala kriteria yang utama dinilai adalah sikap dan kesungguhan pemohon pekerja tersebut. Hal ini kerana, menurut beliau lagi pengetahuan lokal komuniti dan ahli komuniti Pulau Gaya adalah diutamakan bekerja di resort ini sebab sekarang banyak pekerja-pekerja lokal bekerja di Gayana Eco Resort.

“...Yes, there’s a lot of them here from the operation manager to the dishwasher. The manager here is local, the security is local, the restaurant manager is local, security, manager, dishwasher is local...”

(Encik. Andrea 2023)

Menurut Cik Siti, antara punca yang menyebabkan mereka gagal semasa sesi temuduga adalah tidak melakukan sebarang persediaan. Menurut beliau, contoh persediaan yang dimaksudkan adalah seperti mencari maklumat tentang resort, mencari maklumat tentang bidang pekerjaan yang ingin diceburi, tiada resume disediakan, dan juga persediaan dari segi penampilan. Aspek-aspek tersebut menurut beliau, dapat memberi tanggapan pertama tentang diri individu dan sekiranya mereka tidak bersedia, maka ia memberikan tanggapan pertama yang kurang baik kepada bakal majikan mereka. Menurut Cik Siti lagi, sekiranya mereka melakukan persediaan dengan rapi, mereka mempunyai peluang yang tinggi untuk lulus di dalam temu duga walaupun memiliki taraf pendidikan yang tidak seberapa kerana di dalam sektor ini, kesungguhan merupakan ciri yang amat penting untuk dimiliki oleh pekerja.

“...kita memang utamakan pekerja-pekerja orang sini, tetapi ada kalanya orang sini kurang persediaan la untuk bekerja di sini, seperti tiada resume, penampilan kurang rapi dan bila ditemuduga tidak mengambil maklumat tentang pelancongan ni, sebab kebanyakan pekerja di sini orang-orang pulau ni..”

(Cik Siti, 2023)

Selain itu, kemampuan untuk berani berkomunikasi dengan orang lain juga merupakan kriteria yang amat penting dimiliki untuk menceburi bidang pekerjaan dalam sektor ini menurut Cik Siti. Dalam sektor hospitaliti ini, mereka memerlukan individu yang tidak berasa malu untuk bercakap dengan orang lain. Namun, keberanian berkomunikasi tersebut bukanlah bersifat pergaulan kosong sahaja, ia perlulah mempunyai input-input yang sesuai mengikut situasi. Hal ini, selalunya menjadi cabaran kepada ahli komuniti untuk mendapatkan pekerjaan di resort ini. Terdapat ahli komuniti yang mesra bergaul tetapi hanya mampu bergaul kosong yang tidak mempunyai sebarang isi. Menurut Cik Siti lagi, walaupun seseorang pemohon pekerjaan itu tidak mempunyai pengalaman yang lama dalam sektor ini ataupun tidak mempunyai pengalaman langsung, sekiranya dia mampu untuk berkomunikasi secara berkesan. Individu tersebut akan terus menjadi seseorang yang bakal mereka terima untuk berkerja di resort tersebut.

“...kalau pekerja di kaunter depan tu memang kita perlukan pekerja yang boleh berkomunikasi, tidak malu la berhadapan dengan pelancong, pandai menyambut tetamu biarpun dia kurang mahir berbahasa asing kita akan sediakan kelas bahasa supaya mereka lebih mahir berbahasa yang penting tidak malu la bercakap dengan pelancong.”

(Cik Siti, 2023)

Menurut informan seterusnya iaitu Cik Emelda yang berkerja sebagai *Housekeeping Manager* di Gayana Resort, beliau menyatakan cabaran yang beliau rasakan adalah Gayana Eco Resort kekurangan bilik untuk tetamu. Menurut beliau hanya terdapat 52 buah bilik yang disediakan sedangkan bilangan pelanggan yang datang dan memerlukan bilik untuk berehat terlalu ramai, bilik yang disediakan tidak memenuhi keperluan pelanggan. Selain itu beliau juga menyatakan bahawa jumlah pekerja yang ditetapkan untuk setiap *department* yang kurang, perkara tersebut memaksa mereka untuk bekerja dengan lebih kerap dan keras. Menurut beliau mereka memerlukan lebih ramai pekerja khususnya yang bekerja sebagai *housekeeping* kerana pekerjaannya sangat mencabar dan berat. Beliau juga mengharapkan lebih ramai pekerja lelaki yang bersungguh-sungguh ingin bekerja kerana pekerja lelaki sangat diperlukan untuk mengangkat barang keperluan yang banyak dan berat.

“...cabaran dihadapi adalah jika pelancong datang terlalu ramai bilik penginapan tidak mencukupi dan bilangan pekerja kurang terutama pekerja yang untuk mengangkat barang-barang, keadaan ini biasanya jika musim cuti, perayaan dan hujung tahun la dia sangat sibuk..”

(Cik Emelda, 2023)

Bagi cabaran di bahagian pengawal keselamatan pula, Encik Hatika menyatakan bahawa agak sukar untuk jabatan mereka bagi mengawal keselamatan secara keseluruhan kawasan resort ini. Perkara ini kerana, kawasan resort ini yang luas menyukarkan untuk dipantau oleh secara keseluruhan pada masa satu-satu masa dengan kekurangan pekerja di bahagian jabatan ini. Namun begitu, menurut Encik Hatika kerjasama daripada jabatan-jabatan lain di resort ini

amatlah bagus dimana semua jabatan berkerjasama dan bantu-membantu antara satu sama lain walaupun mereka berlainan jabatan. Kerjasama daripada jabatan lain ini amatlah membantu mereka di jabatan keselamatan resort dengan cabaran kekurangan pekerja ini. Oleh itu, sedikit sebanyak dapat mengawal keselamatan kawasan Gayana Eco Resort dengan bantuan-bantuan dari pekerja dari jabatan lain.

“...di bahagian pengawal keselamatan ini adalah kekurangan pekerja serta kawasan resort ni yang luas menyukarkan untuk memantau secara keseluruhan dalam satu masa tu, kami akan memerlukan bantuan dari jabatan lain la untuk saling tolong menolong menjaga keselamatan resort ni...”

(Encik Hatika, 2023)

Kesimpulan

Kesimpulannya, faktor kepuasan pekerja yang bekerja di Gayana Eco Resort ini adalah kemudahan yang baik di sediakan oleh pihak pengurus telah menarik minat ahli komuniti untuk bekerja di resort ini. Di samping itu, jarak yang berdekatan dengan kawasan perkampungan juga merupakan salah satu faktor menarik minat komuniti bekerja dengan adanya khidmat ambik dan menghantar pekerja. Namun begitu, terdapat juga beberapa cabaran yang tidak dapat dielak oleh pengurusan resort ini iaitu keterbatasan berkomunikasi dalam bahasa asing, kekurangan pekerjaan dalam beberapa jabatan. Hal ini, sedikit sebanyak mempengaruhi progress mencapai keharmonian dan kualiti hidup pekerja.

Rujukan

Artikel Jurnal

- Abdul Rahman Embong. 2008. *Cross-border communities: Implications for bilateral relations and the ASEAN community*. In *Community in ASEAN: Ideas and Practices*, eds. S. Y. Tham, P. P. Lee and Norani Othman, 118–135. Bangi: Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Anas, R., Hussin, R., & Afrizal, T. (2018). *Penyertaan komuniti dalam program pemulihan pelancongan pasca bencana di Kampung Mesilou Kundasang, Sabah (Community participation in the tourism recovery programme post earthquake disaster in Mesilou Village of Kundasang, Sabah)*. *Geografia-Malaysian Journal of Society and Space*, 14(3).
- Creswell, J. W. (2005). *Educational Research: Planning Conducting and Evaluating Qualitative, Quantitative Research*. Upper Saddle River, New Jersey: Pearson Education Inc.
- Kreitner, R., & Angelo K. (2001). *Organizational behavior*, (5th ed.). Irwin McGraw-Hill.
- Luthans, F. (2016). *Perilaku Organisasi*. Dalam D. J. Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan*

SDM. Bandung: Alfabeta.

- Mohd Azman Bin Din. 2011. *Pembangunan Pelancongan Dan Komuniti Setempat Di Pulau Duyung, Terengganu*. Sekolah Sains Sosial. Universiti Malaysia Sabah.
- Norlinda Binti Mohd Nafis. 2008. *Penglibatan Komuniti Setempat Dalam Kegiatan Eko-Pelancongan: Kajian Kes Di Kampung Kuala Tahan, Jerantut, Pahang*. Sekolah Sains Sosial. Universiti Malaysia Sabah.
- Nur Atiqah Kamarus Zaman, Habibah Ahmad, Nur Amirah Kamarus *etc al.* 2014. *Tahap Penglibatan Penduduk Dalam Pembangunan Pelancongan Putrajaya*. Pusat Pengajian Sosial, Pembangunan dan Persekitaran. Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan. Universiti Kebangsaan Malaysia 43600 Bangi, Selangor Darul Ehsan, Malaysia.
- Pingking, A., & Hussin, R. (2020). *Impak Penubuhan Imbak Canyon Conservation Area (Icca) Ke Atas Komuniti Setempat: Kajian Kes Di Kampung Imbak, Tongod, Sabah, Malaysia: The Impact Of Imbak Canyon Conservation Area (Icca) On Local Community: A Case Study Of Imbak Village, Tongod, Sabah, Malaysia*. Journal of Borneo Social Transformation Studies, 6(1), 289-308.
- Robbins, S. P. & Judge, T. A., (2013). *Organizational Behavior*. 15 ed. New Jersey: Pearson Education.
- Rousseau, D. M. (1989). Psychological and implied contracts in organizations. *Employee responsibilities and rights journal*, 2(2), 121-139.
- Rosazman Hussin. 2008. *Ecotourism and Community Participation in the Homestay Programme of Sukau Village: Long-Term or Limited Benefits?* Jurnal Sarjana. 23: 72-86.
- Saudah Binti Ibnu Hasim. 2016. *Kepuasan pelancongan antarabangsa terhadap penginapan berasaskan komuniti: kajian kes di sukau greenview bed & breakfast kampung, sukau, hilir Kinabatangan, sabah*. Fakulti Kemanusiaan Seni dan Warisan. Universiti Malaysia Sabah.
- Siaputra, H., Nugroho, A., Kartika, E. W., & Kaihatu, T. S. (2012). *Komitmen Afektif Dalam Organisasi Yang Dipengaruhi Percieved Organizational Support Dan Kepuasan Kerja*. Jurnal Manajemen Kewirausahaan, 14(2), 91-172.
- Yahaya Ibrahim dan Fauwaz Hasbullah. 2008. *Program Pelancongan Homestay dan Komuniti Desa Dalam Yahaya Ibrahim, Sulong Mohamad, Habilah Ahmad. Pelancongan Malaysia: Isu Pembangunan, Budaya, Komuniti dan Persempatan*: Universiti Utara Malaysia., hlm. 171-183.

Persidangan

- Doxey, G. V. (1975, September). *A causation theory of visitor-resident irritants: Methodology and research inferences*. In Travel and Tourism Research Associations sixth annual conference proceedings (Vol. 3, pp. 195-198).

