From: Jabatan Komunikasi Korporat
To: UUM - All Staff; UUM - All Students
Subject: DI SEBALIK 'JOB-HOPPING' GEN Z: PENYELIDIK UUM SELAMI REALITI PEKERJA HOTEL
Date: Tuesday, 8 September, 2026 12:38:34 PM
Attachments: image002.png
image003.png

Jabatan Komunikasi Korporat
CORPORATE COMMUNICATION DEPARTMENT
Universiti Utara Malaysia

UUM TODAY

UNIVERSITI PENGURUSAN TERKEMUKA | THE EMINENT MANAGEMENT UNIVERSITY

8 SEPTEMBER 2026 / 26 RABIULAWAL 1448H
==========

Berita dan gambar oleh: Dr. Siti Aishah Edros

DI SEBALIK 'JOB-HOPPING' GEN Z: PENYELIDIK UUM SELAMI REALITI PEKERJA HOTEL



UUM ONLINE: "Gen Z suka lompat kerja."

Itu antara tanggapan yang sering kedengaran apabila membicarakan generasi muda di tempat kerja. Namun, adakah mereka benar-benar mudah meninggalkan pekerjaan, atau sebenarnya ada sesuatu yang berlaku di tempat kerja sehingga mereka memilih untuk pergi?

Persoalan itu mendorong sekumpulan penyelidik dari Pusat Pengajian Pengurusan Hospitaliti, Pelancongan dan Acara (STHEM), Universiti Utara Malaysia (UUM) untuk turun ke lapangan dan mendengar sendiri pengalaman pekerja Gen Z serta pengurus hotel.

Kajian bertajuk *"Developing a Retention Framework for Gen Z Employees in Malaysia's Mid-Range Hotels"* memberi tumpuan kepada cabaran mengekalkan pekerja muda dalam industri perhotelan, khususnya di hotel kategori pertengahan.

Kajian tersebut merupakan sebahagian daripada Geran Penjanaan Penyelidikan Universiti dan memberi perhatian kepada isu kepimpinan, persekitaran kerja serta faktor yang mempengaruhi keputusan Gen Z untuk kekal atau meninggalkan sesebuah organisasi.

Ketua penyelidik, Dr. Siti Aishah Edros berkata, isu itu perlu dilihat dengan lebih terbuka dan tidak sekadar meletakkan kesalahan kepada generasi muda.

"Kita selalu kata Gen Z suka lompat kerja. Tetapi mungkin kita perlu bertanya soalan yang lain: apa yang berlaku di tempat kerja sehingga mereka memilih untuk pergi?"

Menurutnya, industri hotel mempunyai persekitaran kerja yang tersendiri. Pekerja berhadapan dengan pelanggan setiap hari, bekerja mengikut syif, perlu bergerak pantas, bekerjasama dalam pasukan serta berkomunikasi rapat dengan penyelia dan pihak pengurusan.

Dalam keadaan sedemikian, cara seseorang pekerja dilayan boleh memberi kesan besar terhadap pengalaman mereka di tempat kerja.

Bagi memahami situasi sebenar, pengumpulan data telah dijalankan yang melibatkan pekerja Gen Z dan pengurus hotel kategori pertengahan di Pulau Pinang, Selangor dan Kedah.

Pendekatan itu membolehkan penyelidik melihat isu yang sama daripada dua sudut berbeza. Pekerja Gen Z berkongsi pengalaman mereka sebagai pekerja muda dalam industri, manakala pengurus pula memberikan pandangan tentang cabaran mengurus tenaga kerja generasi baharu.

Dr. Siti Aishah berkata kedua-dua suara itu penting kerana apa yang dianggap sebagai sesuatu yang kecil oleh pihak pengurusan mungkin memberi pengalaman yang berbeza kepada pekerja.

“Kadang-kadang kita melihat sesuatu daripada perspektif seorang pengurus, tetapi pekerja mungkin merasainya dengan cara yang berbeza. Sebab itu kita perlu duduk, dengar dan faham pengalaman kedua-dua pihak,” katanya.

Kajian tersebut menggunakan temu bual mendalam bagi memahami pengalaman sebenar peserta. Data yang dikumpulkan kemudian dianalisis bagi mengenal pasti pola berkaitan pengalaman kepimpinan, komunikasi, kerja berpasukan, keadaan tempat kerja serta faktor yang menyebabkan seorang pekerja mahu terus kekal atau mempertimbangkan untuk meninggalkan organisasi. Pendekatan kajian asal memang menekankan pengalaman hidup Gen Z dan perspektif pengurus melalui kajian kualitatif.

Dr. Siti Aishah berkata, isu pekerja kekal atau berhenti tidak semestinya berpunca daripada gaji semata-mata. Hubungan dengan penyelia, cara komunikasi, penghargaan, peluang belajar, suasana pasukan dan cara seorang pekerja dilayan juga boleh mempengaruhi pengalaman mereka.

Kajian tersebut turut memberi perhatian kepada *destructive leadership,* atau tingkah laku kepimpinan yang boleh memberi pengalaman negatif kepada pekerja, termasuk pendekatan terlalu autoritarian, kurang empati serta amalan yang boleh menjejaskan keyakinan dan semangat pekerja.

Proposal kajian turut mengenal pasti tekanan kerja, kurang sokongan organisasi dan keadaan kerja yang kurang sesuai sebagai antara isu yang perlu difahami dalam konteks retensi Gen Z.

Namun, bagi Dr. Siti Aishah, mesej di sebalik isu kepimpinan sebenarnya boleh diterangkan dengan sangat mudah. *“Jadi baik di tempat kerja. Jangan jadi sebab orang lain hilang semangat untuk datang bekerja.”*

Menurutnya, seseorang tidak semestinya memegang jawatan tertinggi untuk memberi kesan kepada orang di sekelilingnya.

“Cara kita bercakap, memberi arahan, menegur dan menghormati orang lain semuanya membentuk pengalaman mereka di tempat kerja.

“Jangan gunakan jawatan atau kuasa untuk menyusahkan, menekan atau merendahkan orang lain. Kadang-kadang pekerja bukan meninggalkan pekerjaan, tetapi meninggalkan cara mereka dilayan.”

Kajian itu tidak mahu berhenti sekadar mencari sebab mengapa pekerja meninggalkan organisasi. Sebaliknya, penyelidik mahu menjawab persoalan yang lebih penting: Apakah yang boleh dilakukan oleh organisasi supaya pekerja muda mahu kekal? Antara matlamat kajian ialah membangunkan satu kerangka retensi Gen Z yang boleh membantu industri hotel memahami faktor yang menyokong pekerja muda serta mengenal pasti aspek tempat kerja yang perlu diperbaiki.



Pembangunan kerangka retensi melalui penambahbaikan kepimpinan dan keadaan tempat kerja merupakan antara tujuan utama kajian tersebut. Kerangka itu diharapkan dapat memberikan panduan praktikal kepada pengurus hotel dan pengamal sumber manusia dalam mewujudkan persekitaran kerja yang lebih menyokong, terbuka dan memberi ruang kepada pekerja muda untuk berkembang.

Bagi Dr. Siti Aishah, isu mengekalkan Gen Z bukan hanya berkaitan dengan keperluan organisasi untuk mengisi kekosongan tenaga kerja. Ia juga berkaitan dengan masa depan industri hospitaliti itu sendiri. Pekerja muda hari ini merupakan kumpulan yang bakal menjadi penyelia, pengurus dan pemimpin industri pada masa hadapan.

Justeru, organisasi perlu melihat pembangunan dan retensi Gen Z sebagai satu pelaburan jangka panjang.*"Kita bercakap banyak tentang membina tenaga kerja masa hadapan. Tetapi sebelum itu, kita perlu membina tempat kerja yang membuatkan generasi masa hadapan mahu kekal."*

Melalui kajian yang mendengar sendiri suara pekerja dan pengurus industri, penyelidik UUM berharap dapat membawa hasil penyelidikan keluar daripada ruang akademik dan diterjemahkan kepada cadangan yang benar-benar boleh digunakan oleh industri.

Akhirnya, persoalannya mungkin bukan sekadar "Mengapa Gen Z suka bertukar kerja?" Sebaliknya, organisasi juga perlu berani bertanya: "Apakah yang boleh kita lakukan supaya pekerja yang baik mahu terus bersama kita?"

UUM OFFICIAL
uumtoday.com Universiti Utara Malaysia uumofficial uumnews uumtube uuminfo uumofficial
ukkuum@uum.edu.my 04-928 3039 | 3040 | 3043 | 3097 | 3056

Universiti Utara Malaysia Official Website http://www.uum.edu.my

Disclaimer: This e-mail (including any attachments) may contain confidential information. If you are not the intended recipient, you are hereby notified that any review, distribution, printing, copying or use of this e-mail is strictly prohibited. If you have received this e-mail in error, please notify the sender or Universiti Utara Malaysia (UUM) immediately and delete the original message. Opinions, conclusions and other information in this e-mail that do not relate to the official business of UUM and/or its group of companies shall be understood as neither given nor endorsed by UUM and UUM accepts no responsibility for the same. All liability arising from or in connection with computer viruses and/or corrupted e-mails is excluded to the fullest extent permitted by law.