

## **FAKTOR PENENTU PRESTASI KERJA INDUSTRI PERHOTELAN**

**Hamidah Norman<sup>1</sup>, Abdul Mutalib Mohamed Azim<sup>2</sup> & Intan Maizura Abdul Rashid<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Pensyarah Fakulti Inovasi Perniagaan dan Teknologi, Kolej Universiti Islam Melaka

<sup>2</sup>Pensyarah Universiti Teknologi Mara, Melaka

*Corresponding Author's Email* : hamidahnorman@kuim.edu.my

### **Article History :**

*Received* : 2 October 2021

*Accepted* : 9 December 2021

*Published* : 27 December 2021

### **ABSTRAK**

*Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara budaya organisasi yang mempengaruhi prestasi kerja pekerja industri perhotelan. Di samping itu, iaitu juga menentukan sama ada penglibatan pekerja berfungsi sebagai perantara antara budaya organisasi yang mempengaruhi prestasi kerja pekerja hotel industri. Cabaran utama dalam sektor perhotelan adalah mengutamakan kepuasan prestasi pekerja dan mengekalkannya dalam organisasi. Penyelidikan lalu menunjukkan pengurusan hotel menjadi sangat berdaya saing di mana pelanggan memerlukan perkhidmatan yang berkualiti dan tepat pada waktunya. Pekerja di barisan hadapan yang menawarkan perkhidmatan mempunyai tugas dan peranan yang berbeza dengan pekerja lain. Malah, pengurus di sektor hotel menghadapi masalah memenuhi jangkaan standard di seluruh dunia di mana aspek budaya telah dikenal pasti memberi kesan kepada prestasi pekerja dan organisasi. Kadar pusing ganti dan kos pengambilan pekerja yang berterusan mempengaruhi kewangan serta memberi kesan negatif terhadap moral dan budaya di tempat kerja. Kertas konsep ini menyumbang kepada pengembangan pengetahuan tentang budaya organisasi yang perlu diuruskan secara efektif dan berkesan dalam aspek prestasi pekerja yang mempengaruhi prestasi organisasi.*

**Kata kunci:** *prestasi kerja, polikronik, budaya organisasi, perhotelan*

## **FACTORS DETERMINING THE PERFORMANCE OF THE HOTEL INDUSTRY**

### **ABSTRACT**

*This study aims to identify the relationship between organizational cultures that influences the job performance of hospitality industry employees. In addition is it also determines whether employee engagement serves as an intermediary between organizational cultures that influences the job performance of industrial hotel employees. The main challenge in the hospitality sector is to prioritize employee performance satisfaction and maintain it in the organization. Previous research has shown hotel management to be highly competitive where customers need quality and timely service. Frontline employees who offer services have different tasks and roles than other employees. In fact, managers in the hotel sector face problems meeting the expectations of worldwide standards where cultural aspects have been identified to impact employee and organizational performance. Turnover rates and ongoing hiring costs affect finances as well as negatively impact morale and culture in the workplace. This concept paper contributes to the expansion of knowledge about organizational culture that needs to be managed effectively and efficiently in aspects of employee performance that influence organizational performance.*

**Keywords:** *job performance, Polychronic, organizational culture, hospitality*

### **PENGENALAN**

Prestasi seseorang individu yang mengerjakan tugas dan tampil di peringkat tertinggi merupakan faktor yang penting dalam menentukan hala tuju serta matlamat organisasi untuk terlaksana. Individu itu secara automatik dilihat bersetuju berkelakuan taat setia dan menyumbang keringat demi mencapai matlamat organisasi apabila seseorang pekerja itu menyertai sesebuah organisasi. Persekitaran perniagaan yang kompleks, dinamik, dan tidak menentu yang dihadapi oleh organisasi memaksa pihak pengurusan dan pekerja menyesuaikan diri dengan alam sekitar secara proaktif untuk mempengaruhi dan memperbaiki sifat kerja. Dalam era globalisasi, setiap organisasi memerlukan pekerja yang memiliki prestasi kerja yang tinggi untuk menjamin produk dan perkhidmatan yang dihasilkan adalah berkualiti. Kebanyakan organisasi menyedari betapa pentingnya prestasi pekerja dan peningkatan prestasi pekerja yang tinggi dapat dicapai sehinggakan ianya menjadi salah satu faktor penentu bagi kejayaan organisasi terutama dalam kelebihan berdaya saing. Oleh itu, usaha meningkatkan tahap motivasi, kreativiti, kepuasan kerja dan persekitaran kerja yang selesa adalah kaedah meningkatkan prestasi tenaga kerja. Menurut Khan et al. (2020), usaha meletakkan faktor-faktor yang meningkatkan tahap motivasi, kreativiti, kepuasan kerja dan persekitaran tempat kerja yang selesa, dan lain-lain adalah merupakan kaedah untuk prestasi tenaga kerja ditingkatkan di mana kajian lepas menunjukkan bahawa mengurus tenaga kerja dalam perniagaan dan firma adalah tugas yang mencabar untuk semua dan ianya semakin penting bagi pencapaian visi perniagaan dan prestasi syarikat masing-masing. Justeru itu, setiap firma menganggap pekerjaannya sebagai aset berharga yang memerlukan pengurusan dan prestasi yang berkesan sebagai gantinya. Hakikatnya prestasi pekerja adalah penting untuk semua organisasi dalam mengekalkan kecemerlangan perkhidmatan kerana kejayaan organisasi bergantung kepada kreativiti, inovasi, kepuasan dan penglibatan yang ditunjukkan oleh pekerjaannya (Karatepe et al., 2013).

### **FAKTOR PRESTASI KERJA**

#### **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi telah muncul sebagai aspek baharu dalam pengurusan perniagaan sejak tahun 1980-an, dan diakui sebagai alat untuk mengatasi lingkungan persekitaran yang berubah dengan cepat dan pantas (Daniel, 2015). Menurut Luthans et al. (2006), budaya boleh didefinisikan sebagai pelbagai jenis interaksi yang mempengaruhi kebiasaan seseorang individu serta tindak balas dan tingkah laku sekumpulan manusia terhadap persekitarannya. Budaya organisasi juga merangkumi nilai dan norma yang dikongsi oleh anggota organisasi untuk merujuk kepada sesuatu cara ianya

dilakukan dalam sesebuah unit sosial. Di sini dikenal pasti bahawa budaya organisasi menyediakan seseorang pekerja individu itu dengan norma untuk bertingkah laku serta budaya yang dijangkakan mempunyai kesan yang berbeza terhadap orientasi pasaran firma serta prestasi malah, hubungan langsung budaya dengan tingkah laku telah dikenal pasti bermasalah kerana budaya organisasi disokong oleh sistem terbuka yang mendorong kesediaan seseorang itu untuk bertindak (Joseph & Kibera, 2019). Oleh yang demikian, organisasi yang mempunyai budaya yang kuat memaksa dan memotivasi tenaga kerja mereka untuk melakukan yang terbaik untuk organisasi manakala budaya organisasi yang lemah, ianya mengaburkan kecekapan dan prestasi pekerja yang luar biasa.

Umumnya, budaya yang sedia ada dalam sesebuah organisasi boleh memainkan peranan penting sebagai perkara yang berorientasikan pasaran sehingga menyebabkan ianya menjadi faktor kritikal yang mempengaruhi keupayaan firma. Merujuk kepada Jogaratnam, (2017), budaya mempengaruhi sesebuah perniagaan dan firma untuk menyesuaikan diri dengan kelebihan dalaman dan luaran yang ada, membantu memotivasi pekerja, meningkatkan produktiviti, tidak terkecuali juga memberi pengaruh besar terhadap fungsi keseluruhan organisasi. Ini dipersetujui oleh kajian yang dijalankan oleh McClure, (2010), di mana mendapati sesuatu sistem yang meletakkan prinsip, adat, dan falsafah dalam organisasi adalah budaya organisasi dan justeru itu, budaya organisasi dapat digambarkan sebagai kumpulan inklusif dalam suasana kerja yang mana keseluruhan organisasi berfungsi dan mendapat identiti tersendiri dan unik dengan terdapatnya sebilangan budaya organisasi yang memberi hak kepada pengagihan kuasa yang tidak sama atau hirarki, sementara yang lain menerapkan nilai dan norma yang memupuk pembahagian kuasa yang sama rata.

Budaya organisasi berdasarkan kepada sistem pemikiran yang membantu menjelaskan bagaimana seseorang pekerja berfikir dan membuat keputusan. Adalah perlu untuk memahami budaya setiap organisasi dan meningkatkan pemahaman budaya khususnya industri kerana merujuk kepada Mohd et al. (2016), budaya organisasi adalah bahagian penting dalam kehidupan organisasi untuk menentukan arah perjalanan sesebuah organisasi yang sesuai dengan peraturan dan nilai yang berlaku dalam organisasi itu. Pernyataan ini dipersetujui oleh Ehtesham et al. (2011) yang berpendapat bahawa dalam perniagaan persaingan kontemporari, budaya organisasi menjadi sangat penting di mana sebilangan besar penyelidik terdahulu menyatakan bahawa budaya organisasi sebagai aset berharga dalam mana-mana organisasi. Ini kerana ia mempunyai sifat yang kompleks dan spesifik sehingga memberi kesan budaya organisasi ini bukan sahaja ianya tidak dapat ditiru dan digandakan malah ia membawa nilai unik sehingga mampu menghasilkan keuntungan yang tahan lama (Lado & Alonso, 2017). Justeru itu, secara kesimpulannya budaya organisasi adalah struktur dan bentuk organisasi yang menetapkan nada dan rentak sesebuah organisasi, mempengaruhi produk rancangan dan polisi serta ia juga memberi kesan kepada cara-cara di mana tugas dan objektif dicapai.

### **Budaya Polikronik**

Terbaru, menurut Grobelna, (2019) terdapat konsep baharu budaya kerja santai yang dikenali sebagai polikronik yang menyatakan bahawa pekerja barisan hadapan dalam industri perhotelan perlu menguasai budaya kerja ini demi menepati kriteria pekerja hotel yang telus, cepat dan pantas iaitu menggambarkan tentang prestasi kerja mereka tetapi malangnya kajian mengenainya masih kurang. Polikronik merujuk kepada pilihan sesetengah individu untuk mengatur masa mereka dalam menangani pelbagai tugas secara serentak dalam jangka masa yang singkat di mana kajian lepas mengenai korelasi antara polikronik dan prestasi individu mengemukakan hujah yang berbeza (Araslı et al., 2014). Walaupun kebanyakan kajian menyokong korelasi positif dengan prestasi tetapi penemuan empirikal menunjukkan hasil yang tidak konsisten serta adanya faktor lain yang mempengaruhi (Wu et al., 2020). Polikronik adalah keutamaan individu untuk melakukan banyak perkara dan mengubah fokus sesuatu isu yang berterusan, bukannya menumpukan perhatian pada satu tugas. Individu polikronik menganggap bahawa melakukan aktiviti gabungan dalam jangka masa dan pengendalian gangguan tertentu yang relevan adalah kaedah terbaik untuk melaksanakan sesuatu kerja. Orang polikronik lebih suka membuat tugas beberapa tugas sekaligus, bertukar tugas, bergerak di antara satu tugas kepada tugas yang lain di dalam kumpulan tertentu. Ianya juga diakui bahawa polikronik tidak bermaksud individu bertingkah laku untuk melakukan beberapa aktiviti pada masa yang sama; tetapi, ia adalah individu yang berterusan mengutamakan melakukan beberapa aktiviti sekaligus (Yousaf et al., 2021).

### **Budaya Inovatif**

Secara amnya, inovasi melibatkan perkhidmatan, produk, proses atau idea baru dan ianya merupakan salah satu perkara yang penting dalam organisasi merangkumi beberapa disiplin ilmu, seperti pengembangan produk dan perkhidmatan, tingkah laku organisasi, pengurusan operasi, pemasaran, pengurusan teknologi dan pengurusan kualiti (Hauser, Tellis, & Griffin, 2006). Menurut Beaver & Prince, (2002), inovasi memainkan peranan penting dalam kemajuan ekonomi dan daya saing organisasi termasuklah negara di mana ia merupakan salah satu senjata kompetitif yang paling menonjol dan mempunyai kemampuan nilai yang tinggi. Pernyataan ini dipersetujui oleh Lumpkin & Dess, (1996) yang mendapati bahawa inovasi juga merupakan pendekatan yang cekap untuk meningkatkan produktiviti organisasi, memanfaatkan peluang baru dan mencapai kelebihan daya saing.

Budaya inovatif menggambarkan tentang perkembangan yang sihat dari masa ke masa di mana takrifan yang dibuat oleh Bibi, (2018) adalah selari dengan dapatan pengkaji yang lain iaitu sebagai pengenalan barang baru, kaedah baru untuk pengeluaran, pembukaan pasaran baru, penaklukan sumber bekalan baru dan melaksanakan semua perkara baru dalam mana-mana industri termasuklah konsep baru bagi syarikat menggabungkan idea lama atau meminjam idea dari pengusaha hotel lain. Justeru itu, organisasi tanpa inovasi didapati sukar mendapat untung dan bertahan dalam jangka masa yang panjang kerana inovasi adalah kunci perniagaan kemakmuran, kelangsungan hidup dan peluang untuk berjaya. Menurut Zakariah et al, (2018) terdapat ramai staf akademik dan pengamal konsep kreativiti dan inovasi dalam organisasi mendapati kesan dari budaya inovasi mempengaruhi prestasi organisasi dan ini tidak menghairankan kerana inovasi adalah sebagai satu bentuk perbezaan yang akan membawa ke tahap kelebihan daya saing dengan organisasi lain walaupun terdapat pandangan tentang pengamalannya yang kurang konsisten. Justeru, pengetahuan yang dalam mengenai kesan inovasi adalah penting dalam usaha meraikan percanggahan, sebagai contoh, hubungan antara inovasi dan taktik pemasaran, atau inovasi dan prestasi organisasi (Hero et al, (2017).

### **Budaya Adaptasi**

Adaptasi adalah tingkah laku untuk bertindak balas terhadap persekitaran dan untuk mencerminkan kesan persekitaran terhadap strategi, produk dan perkhidmatan (Dubey et al., 2018)). Menurut Ogiemien et al, (2016) organisasi bersepadu didapati paling mencabar untuk mengubah pelanggan kerana mereka perlu mengambil risiko, mencipta dan mengalami perubahan. Justeru itu, sistem organisasi perlu diubah secara berkala untuk meningkatkan kemampuan pekerja secara kolektif supaya nilai mampu diberikan kepada pelanggan mereka. Di samping itu, komponen budaya organisasi ini meningkatkan kemampuan organisasi untuk membuat pengembangan pasaran, inovasi baru dan mengatasi ancaman yang tidak dijangka melalui kemampuan ketahanan. Tambahan pula, pekerja akan sentiasa mencari cara baru untuk melakukan sesuatu dengan tujuan menjimatkan masa dan kos. Hakikatnya, suka atau tidak suka pelanggan perlu diberikan perhatian dalam membuat keputusan. Setiap keputusan harus berdasarkan kepada pendapat pelanggan. Ini kerana keperluan dan permintaan pelanggan yang sentiasa berubah akan tetap menjadi fokus utama di seluruh organisasi tambahan pula pembelajaran adalah elemen utama dalam budaya yang dapat disesuaikan menyebabkan pengambilan risiko dan inovasi sentiasa digalakkan (Merzougui, 2015).

### **Budaya Konsistensi**

Elemen budaya organisasi iaitu konsistensi pula menentukan nilai dan norma yang menjadi asas bagi budaya sesuatu kumpulan kerana ia mengetengahkan nilai teras, kesepakatan, koordinasi dan integrasi antara pekerja (Casey, 2013). Menurut Mohammed et al (2016) nilai-nilai dalam elemen budaya konsistensi itu dikongsi bersama untuk mewujudkan rasa jati diri dan tanggungjawab bersama dan pekerja juga digalakkan untuk menerapkan dan melaksanakannya. Oleh yang demikian, sesebuah organisasi dan perniagaan akan menampakkan kesan jika mereka mempunyai gabungan yang kuat, bersepadu dan terkoordinasi yang kuat. Keadaan ini disokong oleh Ehtesham et al. (2011) di mana ianya dengan jelas menjangkakan seorang pemimpin tetap menjadi model bagi pekerja dan bekerja mengikut norma dan nilai budaya yang berlaku. Sebuah organisasi dengan mudah mencapai kata sepakat mengenai isu-isu serius dan sensitif jika konsistensi dijadikan sebagai alat kestabilan dan integrasi dalaman yang berkesan dalam membawa kepada tahap kesesuaian yang tinggi. Ia dianggap

sebagai sumber peningkatan keberkesanan dan prestasi pekerja dengan mengurangkan pengurusan kawalan dan dengan itu memberikan penyelarasan berterusan dan pengurangan kos (Kotrba et al., 2012). Justeru itu, mereka mewujudkan persekitaran di mana setiap orang mempunyai pendapat dan sumbangannya terhadap penyelesaian masalah sekiranya diurus dengan berkesan. Perbezaan pendapat pekerja untuk penyelesaian masalah meletakkan seorang pekerja bekerja sebagai satu pasukan tanpa mengira pelbagai jabatan yang mereka kerjakan. Mereka juga berusaha untuk meminimumkan perbezaan antara pekerja mengenai isu-isu teras dan bekerja sebagai satu pasukan. Oleh itu, mereka sentiasa mempromosikan dan mendorong tindakan-tindakan yang menjadi kepentingan terbaik organisasi (Khan et al., (2010).

## **SOROTAN KAJIAN**

Kualiti pekerja sesebuah industri perhotelan adalah sama pentingnya dengan kualiti perkhidmatan yang ditawarkan oleh industri tersebut kerana faktor berdaya saing antara industri meletakkan kebergantungan terhadap kedua-duanya. Justeru itu, organisasi hotel bukan sahaja perlu mempunyai kakitangan terlatih yang melaksanakan tugas mereka dengan berkesan tetapi juga perlu mengekalkan kakitangan mereka (Subramanian dan Shin, 2013; Mohamad, 2006:Nurul Hakimah Mohamad et al, 2019). Sebuah hotel dinilai oleh kualiti perkhidmatan yang disampaikan di mana kakitangan yang berkemahiran tinggi dan prihatin, sentuhan peribadi, rasa hormat, dan kebolehan untuk menjadikan penginapan tetamu amat selesa serta santai merupakan perkara penting untuk berjaya. Jika hotel boleh menyediakan tahap perkhidmatan yang bagus dan cemerlang, pelanggan akan berterusan mendapatkan perkhidmatan pada masa hadapan. (Nain, 2018)

## **KESIMPULAN**

Kajian ini memberikan nilai tambah kepada pengetahuan saintifik semasa yang berkaitan dengan gaya prestasi pekerja dalam organisasi dan firma di Malaysia. Komponen budaya organisasi merupakan elemen-elemen yang mempunyai kecenderungan memberi cabaran dan halangan kepada organisasi untuk mencapai matlamat dengan jayanya. Dalam situasi prestasi pekerja sebagai petunjuk kepada prestasi organisasi, budaya organisasi merupakan alat yang mampu membawa kepada pencapaian tersebut. Dapatan kajian menunjukkan bahawa komponen budaya organisasi di sektor hotel terutamanya cenderung ke arah budaya yang konsisten dan adaptif. Oleh itu, prestasi kerja pekerja secara signifikan dipertimbangkan dengan budaya organisasi yang lebih baik. Abad ini, industri perhotelan menghadapi cabaran sengit disebabkan kekurangan tenaga kerja dan telah gagal mengekalkan profesional yang baik. Pengekalan tenaga kerja yang berkualiti melalui latihan dan pembangunan dalam industri perhotelan merupakan masalah besar dan tahap penurunan terlalu tinggi. Salah satu puncanya ialah pakej gaji yang tidak menarik. Industri perhotelan menghadapi cabaran untuk menyediakan teknologi terkini kepada tetamu hotel dan telah diperhatikan bahawa penggunaan teknologi yang inovatif bukan sahaja memberi manfaat kepada pelanggan tetapi juga operasi hotel dan akhirnya membantu hotel untuk menonjol daripada persaingan dan menarik lebih ramai pelanggan.

## RUJUKAN

- Araslı, H., Daşkın, M., & Saydam, S. (2014). Polychronicity and Intrinsic Motivation as Dispositional Determinants on Hotel Frontline Employees' Job Satisfaction: Do Control Variables Make a Difference? *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 109, 1395–1405. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.643>
- Beaver, G., & Prince, C. (2002). Innovation, entrepreneurship and competitive advantage in the entrepreneurial venture. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 9(1), 28–37. <https://doi.org/10.1108/14626000210419464>
- Bibi, A. (2018). The Mediating Effect of Exploitative and Explorative Learning on the Relationship Between Job Embeddedness and Innovative Work Behavior. *Science Journal of Business and Management*, 6(1), 1. <https://doi.org/10.11648/j.sjbm.20180601.11>
- Casey, S. (2013). Job Performance. *Cultural Sociology of Divorce: An Encyclopedia*, (January 2013). <https://doi.org/10.4135/9781452274447.n222>
- Daniel, F. (2015). *the Impact of Organizational Culture and Job Satisfaction To*. (August).
- Dubey, R., Altay, N., Gunasekaran, A., Blome, C., Papadopoulos, T., & Childe, S. J. (2018). Supply chain agility, adaptability and alignment: Empirical evidence from the Indian auto components industry. *International Journal of Operations and Production Management*, 38(1), 129–148. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-04-2016-0173>
- Ehtesham, U. M., Muhammad, T. M., & Muhammad, S. A. (2011). Relationship between Organizational Culture and Performance Management Practices : A Case of University in Pakistan. *Journal of Competitiveness* |, (4), 78–86.
- Grobelna, A. (2019). Effects of individual and job characteristics on hotel contact employees' work engagement and their performance outcomes: A case study from Poland. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1), 349–369. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2017-0501>
- Hauser, J., Tellis, G. J., & Griffin, A. (2006). for Marketing. *Marketing Science*, 25(6), 687–717. <https://doi.org/10.1287/mksc.1050.0144>
- Hero, L.-M., Lindfors, E., & Taatila, V. (2017). Individual Innovation Competence: A Systematic Review and Future Research Agenda. *International Journal of Higher Education*, 6(5), 103. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v6n5p103>
- Jogaratnam, G. (2017). How organizational culture influences market orientation and business performance in the restaurant industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 31, 211–219. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2017.03.002>
- Joseph, O. O., & Kibera, F. (2019). Organizational Culture and Performance: Evidence From Microfinance Institutions in Kenya. *SAGE Open*, 9(1). <https://doi.org/10.1177/2158244019835934>
- Karatepe, O. M., Karadas, G., Azar, A. K., & Naderiadib, N. (2013). Does Work Engagement Mediate the Effect of Polychronicity on Performance Outcomes? A Study in the Hospitality Industry in Northern Cyprus. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 12(1), 52–70. <https://doi.org/10.1080/15332845.2013.723266>

- Khan, Muhammad Asad, Khan, M. H., & Hussain, A. (2020). Effect Of Organizational Culture Components On Employee Job Performance In Pakistan. *Gomal University Journal of Research*, 36(1), 40–51.
- Khan, Muhammad Aslam, Ph, D., Afzal, H., & Phil, M. (2010). Determine the Relationship between Consistency of Work and Organizations Performance. *Determine the Relationship between Consistency of Work and Organizations Performance*, 1(1), 25–35. <https://doi.org/10.15533/sdm/2010/v1i1/28784>
- Kotrba, L. M., Gillespie, M. A., Schmidt, A. M., Smerek, R. E., Ritchie, S. A., & Denison, D. R. (2012). Do consistent corporate cultures have better business performance? exploring the interaction effects. *Human Relations*, 65(2), 241–262. <https://doi.org/10.1177/0018726711426352>
- Lado, M., & Alonso, P. (2017). El modelo de Cinco Factores y el desempeño en el trabajo en puestos de poca complejidad: una síntesis cuantitativa. *Revista de Psicología Del Trabajo y de Las Organizaciones*, 33(3), 175–182. <https://doi.org/10.1016/j.rpto.2017.07.004>
- Lumpkin, G. T., & Dess, G. G. (1996). Clarifying the entrepreneurial orientation construct and linking it to performance. *Academy of Management Review*, 21(1), 135–172. <https://doi.org/10.5465/AMR.1996.9602161568>
- Luthans, F., Zhu, W., & Avolio, B. J. (2006). *The impact of efficacy on work attitudes across cultures*. 41, 121–132. <https://doi.org/10.1016/j.jwb.2005.09.003>
- McClure, R. E. (2010). The influence of organizational culture and conflict on market orientation. *Journal of Business and Industrial Marketing*, 25(7), 514–524. <https://doi.org/10.1108/08858621011077745>
- Merzougui, R. (2015). Adaptation of an Intelligent Mobile Assistant Medical (IMAM) of the Heterogeneous Data for the Telemedicine Services: Design and Implementation. *Wireless Personal Communications*, 84(4), 3091–3107. <https://doi.org/10.1007/s11277-015-2785-4>
- Mohammed, A. H., Bin Taib, C. A., & a/l S.R. Nadarajan, S. (2016). Mapping the Relationship among Quality Management Practices, Organizational Learning, Organizational Culture, and Organizational Performance in Higher Education: A Proposed Framework. *American Journal of Industrial and Business Management*, 06(04), 401–410. <https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.64036>
- Mohd, N., Farhana, N., Sah, M., & Mohd, N. (2016). The Influence of Bank ' s Frontlines ' Personality Traits on Job Performance. *Procedia Economics and Finance*, 37(16), 65–72. [https://doi.org/10.1016/S2212-5671\(16\)30094-6](https://doi.org/10.1016/S2212-5671(16)30094-6)
- Nain, A. (2018). A Study on Major Challenges Faced by Hotel Industry Globally. *International Journal of Creative Research Thoughts*, 6(February), 566.
- Nurul Hakimah Mohamad1, M. S. A. A. A. (2019). *Pekerja Hotel Di Kuala Terengganu*. 7(1), 55–65.
- Ogiamien, L. O., & Izuagbe, R. (2016). Impact of Organisational and Psychological Factors on the Job Performance of Personnel in Private University Libraries in South-South Nigeria. *OALib*, 03(03), 1–14. <https://doi.org/10.4236/oalib.1102419>

- Wu, T. J., Gao, J. Y., Wang, L. Y., & Yuan, K. S. (2020). Exploring links between polychronicity and job performance from the person–environment fit perspective—the mediating role of well-being. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph17103711>
- Yousaf, Z., Majid, A., & Yasir, M. (2021). Is polychronicity a panacea for innovative work behavior among nursing staff? Job embeddedness and moderating role of decentralization. *European Journal of Innovation Management*, 24(1), 173–189. <https://doi.org/10.1108/EJIM-06-2019-0172>
- Zakariah, S. H., Zainal, A., & Shariff, F. M. (2018). Enhancing the Role of Innovation towards Employee Job Performance at Malaysian Hotels. *International Journal of Academic Research in Business & Social Sciences*, 8(15), 146–159. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v8-i15/5098>