

HUBUNGAN *BURNOUT* DENGAN KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI DI  
JABATAN TENAGA KERJA JOHOR

NURUL AIN MOHD ROBAI

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi  
syarat penganugerahan ijazah  
Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Pengurusan  
Universiti Teknologi Malaysia

JUN 2014

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah bersyukur saya kehadiran Ilahi kerana dengan limpah kurnianya dan berkat kesabaran yang tinggi saya dapat menyiapkan laporan lengkap Disertasi Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia 2013/2014 iaitu Hubungan Burnout dengan Komitmen Terhadap Organisasi di Jabatan Tenaga Kerja Johor dengan jayanya. Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kepada kedua ibu bapa saya Mohd Robai bin Man dan Saniah binti Sajak yang banyak membantu memberi sokongan moral dan semangat yang jitu kepada saya dalam menyiapkan tugas. Tanpa kekuatan daripada mereka belum tentu saya setabah ini.

Jutaan terima kasih dan penghargaan kepada penyelia saya iaitu Prof. Madya Dr. Ishak bin Mad Shah dan penilai saya Prof. Madya Dr. Rozeyta Omar dan Puan Norlin Ahmad kerana sudi meluangkan masa dan tenaga bertungkus lumus membantu saya dalam menyiapkan laporan disertasi ini. Jasa dan pengorbanan kalian tidak mampu saya membalasnya. Selain itu juga, terima kasih saya rakamkan kepada 87 orang pekerja-pekerja di Jabatan Tenaga Kerja Negeri Johor yang sudi membantu saya dalam menyumbangkan maklumat dan idea bagi menyiapkan laporan ini. Tidak lupa juga pegawai JTK Johor Bahru, Puan Aniza Abd Rahim membantu saya melengkapkan, mengumpulkan data-data dan memberikan ilmu. Tanpa sokongan daripada beliau belum tentu saya dapat menyiapkan tugas ini dengan sempurna dan mencapai objektif-objektif yang dikehendaki. Di samping itu juga, terima kasih kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung dan tidak langsung dalam membantu sedikit sebanyak memberi maklumat dan sokongan moral dalam menyiapkan tugas ini. Akhir kata ribuan kemaafan kepada semua pihak andai kata ada tersalah kata dan bicara yang tidak disengajakan. Sekian, Wassalam.

## ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk melihat hubungan burnout dengan komitmen pekerja terhadap organisasi di Jabatan Tenaga Kerja Johor. Selain itu objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti tahap *burnout* dan komitmen terhadap organisasi di kalangan kakitangan Jabatan Tenaga Kerja Johor. Tiga dimensi *burnout* iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi telah diukur menggunakan soal selidik *Maslach Burnout Inventori* (MBI). Komitmen terhadap organisasi diukur menggunakan *Organizational Commitment Questionnaire* (OCQ). Responden kajian ini terdiri daripada 87 penjawat di Jabatan Tenaga Kerja Johor. Data dikumpul dan dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif yang merangkumi peratusan dan min. Bagi melihat perbezaan tahap *burnout* mengikut demografi ANOVA sehalu dan ujian-t telah digunakan dan untuk mengukur hubungan korelasi *pearson* telah digunakan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden mengalami tahap *burnout* yang sederhana dan tahap komitmen terhadap organisasi yang sederhana. Keputusan mendapati terdapat hubungan yang signifikan antara *burnout* dengan komitmen terhadap organisasi. Di samping itu, keputusan menunjukkan terdapat perbezaan *burnout* dari segi demografi umur responden.

## **ABSTRACT**

This study was conducted to examine the relationship of burnout with organizational commitment. The objective of this study was to identify the level of burnout and organizational commitment among employees of the Department of Labour Johor. Three dimensions of burnout were emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment was measured using the Maslach Burnout Inventory (MBI). Organizational commitment was measured using the Organizational Commitment Questionnaire (OCQ). The respondents consisted of 87 worker at the Department of Labour Johor. Data were collected and analyzed using descriptive statistical analysis including mean and percentage. To see the different levels of burnout according to demographic, ANOVA and t-test was used. To measure the relationship Pearson correlation was used in this study. The results showed that the respondents had experienced a moderate level of burnout and a moderate level of organizational commitment. The results showed there was a significant relationship between burnout and organizational commitment. In addition, the results indicated that there was significant different of burnout in terms of age demographic respondents.

## ISI KANDUNGAN

<b>BAB</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
	<b>HALAMAN PENGAKUAN</b>	<b>ii</b>
	<b>HALAMAN DEDIKASI</b>	<b>iii</b>
	<b>HALAMAN PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
	<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
	<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
	<b>KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xi</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xiv</b>
	<b>SENARAI SINGKATAN</b>	<b>xv</b>
<b>1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	
	1.1.Pengenalan	1
	1.2.Latar Belakang Kajian	1
	1.3.Penyataan Masalah	5
	1.4.Persoalan Kajian	9
	1.5.Objektif Kajian	9
	1.6.Kepentingan Kajian	10
	1.7.Skop dan Batasan Kajian	11
	1.8.Definisi Konseptual	
	1.8.1. <i>Burnout</i>	13
	1.8.2. Komitmen Terhadap Organisasi	16
	1.9.Definisi Operational	

1.9.1. <i>Burnout</i>	18
1.9.2. Komitmen Terhadap Organisasi	19
1.10. Rumusan	20
<b>2 TINJAUAN LITERATUR</b>	
2.1.Pengenalan	21
2.2.Pengertian dan Faktor <i>Burnout</i>	
2.2.1. Pengertian <i>Burnout</i>	21
2.2.2. Faktor <i>Burnout</i>	22
2.2 Model <i>Burnout</i>	
2.2.1 Model Punca, Gejala dan Kesan	23
2.3.Teori <i>Burnout</i>	
2.3.1. Conservation of Resources	26
2.3.2. Sindrom Penyesuaian Umum	27
2.4.Model Komitmen Terhadap Organisasi	
2.4.1. Model 3 Demensi	29
2.5.Kajian Lepas	
2.5.1. Kajian Luar Negara	33
2.5.2. Kajian Dalam Negara	37
2.6.Kesimpulan Kajian	43
2.7.Hipotesis Kajian	44
2.8.Rumusan	45
<b>3 METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1 Pengenalan	46
3.2 Rekabentuk Kajian	47
3.3 Kerangka Kajian	47
3.4 Populasi Kajian	49
3.5 Kaedah Pengumpulan Data	50
3.6 Instrumen	51
3.6.1 Bahagian A	51

3.6.2	Bahagian B	52
3.6.3	Bahagian C	54
3.7	Kaedah Penganalisan Data	56
3.8	Kajian Rintis	59
3.9	Rumusan	61
<b>4</b>	<b>DAPATAN KAJIAN</b>	
4.1	Pengenalan	62
4.2	Maklumat Demografi Responden	63
4.3	Keputusan analisis deskriptif	65
4.4	Objektif Pertama: Tahap <i>burnout</i>	71
4.5	Objektif Kedua: Tahap komitmen terhadap organisasi	72
4.6	Objektif Ketiga	
4.6.1	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi umur	74
4.6.2	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi tempoh perkhidmatan	76
4.6.3	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi jantina	77
4.6.4	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi status perkahwinan	78
4.6.5	Perbezaan <i>burnout</i> dari segi tahap pendidikan	79
4.7	Objektif Keempat	
4.7.1	Hubungan <i>burnout</i> dan komitmen terhadap organisasi secara keseluruhan	80
4.7.2	Hubungan ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi dengan komitmen afektif	81
4.7.3	Hubungan ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi dengan komitmen normatif	82
4.7.4	Hubungan ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi dengan komitmen berterusan	84

4.8 Kesimpulan Hipotesis kajian	86
4.9 Rumusan	87

## 5 PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan	88
5.2 Rumusan Kajian	89
5.3 Perbincangan kajian	90
5.3.1 Perbincangan analisis diskriptif	
5.3.1.1 Tahap <i>burnout</i>	90
5.3.1.2 Tahap komitmen terhadap organisasi	93
5.3.2 Perbincangan analisis inferensi perbezaan	
5.3.2.1 Perbezaan <i>burnout</i> dari segi umur	95
5.3.2.2 Perbezaan <i>burnout</i> dari segi tempoh perkhidmatan	96
5.3.2.3 Perbezaan <i>burnout</i> dari segi jantina	96
5.3.2.4 Perbezaan <i>burnout</i> dari segi status perkahwinan	97
5.3.2.5 Perbezaan <i>burnout</i> dari segi tahap pendidikan	97
5.3.3 Perbincangan analisis inferensi hubungan <i>burnout</i> dan komitmen pekerja terhadap organisasi	98
5.4 Cadangan	100
5.4.1 Cadangan kepada organisasi	101
5.4.2 Cadangan pengkaji masa hadapan	102
5.5 Penutup	104

## RUJUKAN

## LAMPIRAN



**SENARAI JADUAL**

<b>NO. JADUAL</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
3.1	Taburan Responden Mengikut Daerah	45
3.2	Taburan Item Bahagian B	48
3.3	Permarkahan Skala Dalam Bentuk Frekuensi	49
3.4	Permarkahan Skala Dalam Bentuk Intensiti	49
3.5	Permarkahan Tahap Burnout	50
3.6	Taburan Item Bahagian C	51
3.7	Permarkahan Skala Likert	51
3.8	Kaedah Statistik yang Digunakan Dalam Kajian	53
3.9	Tahap Komitmen	54
3.10	Interpretasi Nilai Pekali Pearson	55
3.11	Nilai Alpha Cronbach MBI	56
4.1	Taburan Bilangan Peratusan Responden Mengikut Demografi	58
4.2	Maklumbalas Responden Terhadap Item Ketandusan Emosi	60

4.3	Item-item Ketandusan Emosi yang Mempunyai Min Tertinggi dan Terendah	61
4.4	Maklumbalas Responden Terhadap Item Depersonalisasi	62
4.5	Item-item Depersonalisasi yang Mempunyai Min Tertinggi dan Terendah	62
4.6	Maklumbalas Responden Terhadap Item Pencapaian Peribadi	63
4.7	Item-item Pencapaian Peribadi yang Mempunyai Min Tertinggi dan Terendah	64
4.8	Analisis Tahap Burnout	65
4.9	Analisis Tahap Komitmen Terhadap Organisasi	66
4.10	Analisis Skor Min dan ANOVA Satu Hala Perbandingan Burnout Mengikut Umur	68
4.11	Analisis Skor Min dan ANOVA Satu Hala Perbandingan Burnout Mengikut Tempoh Perkhidmatan	70
4.12	Analisis Ujian-t Perbandingan Burnout Mengikut Jantina	71
4.13	Analisis Ujian-t Perbandingan Burnout Mengikut Status Perkahwinan	72

4.14	Analisis Skor Min dan ANOVA Satu Hala Perbandingan Burnout Mengikut Tahap Pendidikan	73
4.15	Analisis Korelasi Pearson Hubungan Burnout dengan Komitmen Terhadap Organisasi	74
4.16	Analisis Korelasi Pearson Dimensi Burnout dengan Komitmen Afektif	75
4.17	Analisis Korelasi Pearson Dmensi Burnout dengan Komitmen Normatif	77
4.18	Analisis Korelasi Pearson Dimensi Burnout dengan Komitmen Berterusan	78
4.19	Keputusan Korelasi Pearson Mengikut Hipotesis Kajian	79

**SENARAI RAJAH**

<b>NO. RAJAH</b>	<b>PERKARA</b>	<b>MUKA SURAT</b>
2.1	Faktor Berlakunya Burnout	22
2.2	Model Punca, Gejala dan Kesan Burnout	24
2.3	Model Sindrom Penyesuain Umum (GAS)	27
2.4	Model Komitmen Organisasi	29
3.1	Kerangka Kajian	44

**SENARAI SIMBOL**

N	-	Bilangan responden
%	-	Peratus
r	-	Nilai korelasi Pearson
$\leq$	-	Kurang daripada atau sama dengan
$>$	-	Lebih daripada
p	-	Aras kesignifikanan

**SENARAI SINGKATAN**

SPSS:	Statistical Package for Social Science
JTK:	Jabatan Tenaga Kerja
MBI:	Maslach Burnout Inventory
OCQ:	Organizational Commitment Questionnaires

## **BAB 1**

### **PENGENALAN**

#### **1.1 Pendahuluan**

Kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan di antara *burnout* dengan komitmen terhadap organisasi. Dalam bab ini membincangkan latar belakang kajian mengenai *burnout* dan komitmen terhadap organisasi. Selain itu, dalam bab ini membincang pernyataan masalah yang timbul menyebabkan pengkaji mengambil keputusan melakukan kajian ini. Seterusnya, bab ini juga menjelaskan persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, skop dan batasan kajian. Bagi meningkatkan pemahaman bab ini turut menjelaskan definisi konseptual dan operasional *burnout* dan komitmen terhadap organisasi.

#### **1.2 Latar Belakang Kajian**

Sepanjang 30 tahun yang lalu, kajian mengenai *burnout* telah meningkat secara mendadak bukan sahaja daripada ahli akademik, pengurus telah mempamerkan minat mengkaji *burnout*. Ini kerana pengurus mula menyedari dan memahami kesan negatif *burnout* kepada pekerja dan organisasi (Halbesleben dan Buckley, 2004). Kenyataan ini telah disokong oleh Lim Bee Ean (2007) menjelaskan *burnout* yang berlaku di organisasi perlu dikaji secara meluas kerana ia memberikan pengaruh terhadap produktiviti, perkhidmatan dan juga prestasi organisasi.

Mengapakah *burnout* perlu diberi perhatian yang serius oleh individu dan organisasi khususnya pada hari ini? *Burnout* adalah respons yang berpanjangan daripada tekanan emosi dan interpersonal di tempat kerja, dan ditakrifkan kepada tiga dimensi iaitu keletihan emosi, sinis, dan pencapaian peribadi (Maslach *et al.*, 2001). *Burnout* perlu diberi perhatian yang serius kerana ia melibatkan masalah psikologi dan sekiranya tidak ditangani pada peringkat awal ia boleh mengakibatkan depresi ataupun kemurungan. Menurut McCarty *et al.*, (2007) menjelaskan akibat daripada tekanan yang berkaitan dengan kerja akhirnya boleh membawa kepada penyakit, perubahan mood, gangguan tidur dalam jangka pendek, penyakit kardiovaskular dan mungkin juga gangguan psikologi dalam jangka panjang. Laporan Kementerian Kesihatan menunjukkan kadar prevalen kemurungan dalam kalangan golongan dewasa mencapai 1.8 peratus, salah satu sebab mungkin berpunca daripada tekanan pekerjaan (Statistik Fakta Kesihatan, 2012). Tambahan lagi, *burnout* didapati antara penyumbang utama kepada masalah tingkahlaku kerja. Misalnya tahap *burnout* yang tinggi boleh menyebabkan pekerja kurang penglibatan, produktiviti menurun, dan rasa tidak puas dalam pekerjaan. Oleh ini kajian ini dijalankan bukan sahaja untuk mengukur tahap *burnout* pekerja, turut mengkaji impak *burnout* ke atas komitmen terhadap organisasi. Menurut Kalliath dan Morris (2002) menyatakan bahawa *burnout* berterusan akan menyebabkan penurunan kepuasan kerja yang mana membawa kepada kemurungan dan penurunan kesihatan fizikal. *Burnout* boleh memberikan kesan negatif bukan sahaja terhadap individu tetapi ia juga boleh memberi impak kepada organisasi dan kesan ini boleh dilihat adalah dari segi fisiologi, tingkah laku dan psikologi (Norzihan *et al.*, 2008).

Apakah faktor yang boleh menyebabkan pekerja mengalami *burnout*? Terdapat banyak faktor yang boleh menyumbang kewujudan masalah *burnout*. Ivancevich *et al.*, (2011) telah mengenal pasti lima faktor yang merupakan penyumbang penting untuk *burnout*. Faktor-faktor *burnout* adalah kekeaburan peran kerja, tiada peluang peningkatan kerjaya, birokrasi dan bebanan kerja yang berlebihan dan kekurangan komunikasi dan maklum balas khususnya mengenai prestasi kerja. Bhanugopan dan Fish (2004) menjelaskan bahawa ciri-ciri pekerjaan yang sering dikaitkan dengan *burnout* adalah konflik peranan dan kekeaburan peranan.



Menurut Shah Rollah *et al.*, (2010) faktor yang boleh menyebabkan *burnout* berlaku dalam persekitaran kerja di Malaysia ialah budaya kerja birokrasi yang diamalkan oleh pihak pengurusan. Budaya kerja birokrasi berlaku apabila pihak pengurusan kurang memberikan kuasa ataupun kepercayaan kepada pekerja mereka untuk mengambil keputusan yang boleh memberikan kesan yang diharapkan dalam organisasi. Beban tugas yang melampau melebihi kemampuan seseorang dan mengulangi rutin kerja yang sama setiap hari boleh menyebabkan tekanan terhadap kakitangan yang bertugas. Maslach *et al.*, (2001) menerangkan bahawa secara umumnya, beban kerja adalah yang sering dikaitkan langsung dengan keletihan iaitu salah satu dimensi *burnout*, ketidakpadanan dalam beban kerja biasanya dikenali sebagai beban kerja berlebihan, melalui kata lain terlalu banyak permintaan dan tugas menghabiskan tenaga seseorang individu sehingga pemulihan menjadi mustahil.

Rafi *et al.*, (2004) yang mengkaji kesan *burnout* terhadap pekerja menyatakan bahawa perkara ini perlu dipandang serius kerana menyebabkan ketandusan emosional, kualiti yang rendah dan memberikan kesan negatif kepada interpersonal, intrapersonal dan pencapaian organisasi. Ini termasuk penyebab *burnout* seperti masalah dari segi jadual waktu kerja ketat dan kerenah birokrasi dilihat sebagai penyumbang kepada pemasalahan tersebut. Aspek kekuatan mental seseorang pekerja itu juga perlu dalam menentukan tahap *burnout* seseorang individu. Rentetan pelbagai masalah di tempat kerja, faktor-faktor persekitaran dan tekanan kerja yang berpanjangan boleh mengakibatkan *burnout*.

Komitmen terhadap organisasi adalah merupakan kesetiaan seseorang pekerja terhadap organisasi mereka bekerja seperti penglibatan penuh individu dalam pekerjaan, kepuasan kerja dan dapat menghasilkan prestasi yang tinggi (Ab. Aziz, 2004). Selain itu Allen dan Meyer (1996) menegaskan komitmen terhadap organisasi adalah sebagai suatu situasi di mana pekerja menghubungkan dirinya dengan organisasi dan matlamatnya serta ingin mengekalkan keahliannya di dalam organisasi tersebut.

Menurut Bennett dan Durkin (2000), pekerja yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi lebih mudah untuk memberikan sumbangan tambahan seperti inovasi dan kreativiti, di mana ianya akan menyumbangkan ke arah keupayaan organisasi yang lebih baik. Pekerja yang mempunyai komitmen tinggi lebih cenderung untuk menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaan seperti peningkatan produktiviti, kepuasan kerja, kurang kadar ponteng kerja, dan kestabilan suasana kerja (Culverson, 2002). Komitmen pekerja dilihat sebagai suatu keperluan dalam perkembangan organisasi (O'Malley, 2000). Organisasi yang mendapat komitmen pekerja yang sepenuhnya akan mendapatkan pulangan yang memberangsangkan seperti keuntungan produktiviti yang tinggi, kesetiaan pekerja serta pencapaian misi dan objektif organisasi pada masa akan datang.

Bagaimanakah hubungan atau kesan *burnout* ke atas komitmen terhadap organisasi? Beberapa kajian menunjukkan hubungan positif antara *burnout* dan komitmen terhadap organisasi (McLaurine 2008, Norzihan *et al.*, 2008, dan Muhammad dan Hamdy, 2005). Dalam pada itu terdapat juga pelbagai kajian menunjukkan bahawa *burnout* membawa kepada komitmen dan motivasi yang rendah di kalangan pekerja-pekerja. *Burnout* boleh dilihat melalui tanda-tanda keletihan yang teruk dan tekanan berlebihan, dan perasaan lebih ketidakberkesanan dan kekurangan motivasi dan komitmen, dan rasa tidak berfungsi pada sikap dan tingkah laku di tempat kerja (Schaufeli dan Enzman, 1998). *Burnout* telah dikaitkan dengan pelbagai bentuk tingkahlaku negatif pekerja di dalam organisasi seperti ponteng kerja, niat berhenti kerja dan pusing ganti. Bagi pekerja yang boleh meneruskan pekerjaan sekiranya mengalami *burnout* boleh mempengaruhi prestasi kerja seperti berkerja secara tidak efisien seperti biasa dan mereka menjadi tidak efektif kerana kecewa terhadap organisasi (Maslach *et al.*, 2001). Selain itu, *burnout* dan komitmen rendah juga boleh mengakibatkan kerugian besar terhadap sesebuah organisasi. *Burnout* memberi kesan buruk kepada prestasi kewangan organisasi dengan berkurangnya penglibatan, komitmen dan pengekaln perkerja berprestasi. Akhirnya ini boleh membawa kepada kehilangan seorang pekerja bersemangat tinggi dari organisasi sama ada melalui perubatan, perletakan jawatan atau penamatan perjawatan (Casserley dan Megginson, 2009).

### 1.3 Pernyataan Masalah

*Burnout* yang dialami oleh pekerja dalam sesebuah organisasi bukanlah satu fenomena yang baru. Ungkapan *burnout* sering muncul sebagai topik hangat sekitar tahun 1970 lagi. *Burnout* merupakan fenomena meluas dan sejagat yang tidak bergantung kuat kepada budaya tertentu sahaja dan berbentuk serupa merentasi sempadan negara, budaya dan pekerjaan (Casserley dan Megginson, 2009). Masalah *burnout* tidak tertumpu pada sesebuah negara tertentu sahaja, malah ia boleh berlaku di mana-mana negara yang maju, mundur atau yang sedang membangun. Malaysia adalah negara dalam usaha mengerakkan ke arah status negara perindustrian menjelang tahun 2020. Oleh yang demikian, Malaysia juga berpotensi dalam berhadapan dengan masalah *burnout*.

Terdapat pelbagai kajian dan penulisan seperti di akhbar-akhbar, majalah, jurnal yang telah mengkaji topik ini dan menjelaskan mengenai bahaya *burnout*. Individu yang mengalami *burnout* boleh membahayakan diri mereka sendiri terutamanya dari segi mental dan fizikal. Toker *et al.*, (2012) telah melakukan kajian *burnout* dan risiko penyakit kardiovaskular, hasil kajian mendapati bahawa *burnout* memberi kesan negatif dan telah dikaitkan dengan risiko penyakit kardiovaskular seperti tahap kolesterol tinggi. Toker mendapati bahawa individu yang mendapat peratusan di atas 20 peratus pada skala *burnout* mempunyai risiko 79 peratus lebih tinggi untuk menghidapi penyakit jantung daripada peserta lain. Dalam kajian ini telah disimpulkan bahawa *burnout* ialah peramal kuat penyakit jantung koronari daripada merokok. *Burnout* juga membahayakan kesihatan mental dan psikologi individu yang mengalaminya seperti kajian oleh Melamed *et al.*, (2006) telah menjelaskan bahawa *burnout* di tempat kerja boleh mengakibatkan gangguan emosi dan mental antara contohnya ialah gelisah, gangguan selera makan, hilang tumpuan atau motivasi, kemurungan, keletihan atau kelesuan, gangguan tidur dan kerisauan yang berlebihan.

Persoalannya adalah apakah *burnout* dan bagaimana hendak menentukan tahap *burnout* seseorang pekerja? *Burnout* adalah respons yang berpanjangan kepada tekanan emosi dan interpersonal di tempat kerja, dan ditakrifkan oleh tiga dimensi iaitu keletihan emosi, depersonalisasi, dan pencapaian peribadi (Maslach *et al.*, 2001). *Burnout* selalunya tidak diketahui oleh individu yang mengalaminya hinggalah setelah tempoh masa yang lama (Schaufeli dan Enzman, 1998). Ini kerana kurangnya pemahaman mengenai gejala-gejala *burnout* dan kesan-kesan di kalangan pekerja. Alat sesuai digunakan untuk mengukur tahap *burnout* ialah Maslach Burnout Inventory. MBI telah digunakan secara universal dan sangat berstruktur. Malah, alat ini digunakan dalam lebih 90 peratus daripada penerbitan empirikal mengenai *burnout* (Schaufeli dan Enzmann, 1998).

Komitmen pekerja terhadap organisasi adalah sangat penting, beberapa kajian telah menekankan bahawa komitmen mempunyai kesan yang besar pada kejayaan dan prestasi sesebuah organisasi (Allen dan Meyer, 1990). Kenyataan ini disokong oleh Ishak dan Johan (2004) yang menjelaskan bahawa pekerja sangat komited akan mengenal pasti matlamat dan nilai organisasi, mempunyai keinginan yang kuat dalam penglibatan kepada organisasi dan bersedia untuk memaparkan tingkah laku yang diperakui oleh organisasi, tahap persediaan tinggi untuk pergi di atas dan di luar tugas-tugas yang dikehendaki mereka. Kenyataan ini disokong Colquitt *et al.*, (2009) menjelaskan bahawa sekiranya sumber manusia dikatakan menjadi aset yang paling penting dalam organisasi, maka komitmen sumber manusia harus dianggap sebagai kelebihan daya saing dalam organisasi. Organisasi harus mengambil berat tentang keperluan pegawai-pegawai dan mengurangkan kemungkinan pekerja menarik diri, memberontak dan menimbulkan masalah kepada majikan. Ivancevich *et al.*, (2011) berpendapat dalam konsep *burnout* ia berkaitan dengan penglibatan pekerjaan. Tahap penglibatan dalam, identifikasi dengan organisasi atau komitmen dengan pekerjaan atau profesion seseorang adalah syarat perlu untuk *burnout*. Ia tidak mungkin untuk seseorang itu mengalami *burnout* tanpa meletakkan usaha yang besar dalam pekerjaan.

Selain itu persoalan yang sering timbul ialah “Siapa yang boleh berisiko tinggi terdedah kepada *burnout*?”. Kebanyakan kajian mengenai *burnout* memberi fokus kepada kumpulan profesional yang berada dalam profesion membantu dan menyediakan perkhidmatan kepada orang ramai seperti kajian oleh Wang *et al.*, (2012), McLaurine (2008) dan Stanley (2006). Golongan profesional ini termasuk pekerja sosial, peguam, pegawai penjara, jururawat, kounselor dan guru (Lawrenson dan McKinnon, 1982). Golongan profesional di institusi-institusi perkhidmatan awam adalah berkaitan jenis pekerjaan mereka yang memerlukan kemahiran berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang ramai, mempunyai sikap dan personaliti yang positif, kemahiran sosial yang tersendiri, tahap kesabaran yang tinggi dan berkebolehan untuk menyelesaikan pelbagai masalah yang dihadapi klien mereka (Farber, 1983). Maka dapatlah disimpulkan bahawa golongan yang berpotensi terdedah kepada *burnout* adalah kumpulan perkhidmatan. Dalam konteks perkhidmatan awam, setiap kakitangan awam ialah pihak yang berurusan secara langsung dengan pelanggan atau orang ramai dikehendaki menunjukkan sikap yang mesra dan tutur kata yang lembut (Malike, 2004).

Di Malaysia, antara sektor perkhidmatan awam yang berpotensi menghadapi *burnout* adalah kumpulan kakitangan yang berkhidmat di Jabatan Tenaga Kerja. Jabatan Tenaga Kerja dalam pernyataan misi dan visi yang dipetik dalam laman sesawang (2011) secara umum bertanggungjawab ke atas kebajikan pekerja dan kepentingan majikan serta pelaksanaan dasar-dasar perburuhan negara melalui pentadbiran dan penguatkuasaan undang-undang buruh. Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia adalah komited untuk mengendalikan sebarang aduan buruh demi mewujudkan suasana kerja yang harmoni bagi menjamin kepuasan pelanggan dan ditingkatkan secara berterusan. Menyandang jawatan sebagai pegawai di Jabatan Tenaga Kerja bukanlah suatu yang boleh dianggap mudah kerana tugas dan tanggungjawabnya berkaitan akta dan undang-undang telah digariskan kerajaan Malaysia. Tugas yang dilaksanakan melibatkan perhubungan dengan banyak pihak dan lebih kepada pengurusan dan perkhidmatan terhadap pelbagai sektor, pekerja dan majikan.

Jabatan Tenaga Kerja juga menguruskan salah satu masalah besar terdapat di Malaysia iaitu pembanterasannya pemerdagangan manusia dan penyeludupan migrant untuk dijadikan pekerja haram. Dalam menjalankan tugas harian sebagai pegawai buruh, mereka perlu melakukan pemeriksaan berkanun dan mereka berdepan dengan pelbagai kerenah majikan. Keadaan tersebut sudah cukup memberi tekanan dan menjadi rutin dalam tugas mereka.

Mengikut laporan Statistik Pemburuan dan Sumber Manusia 2012 oleh Kementerian Sumber Manusia terdapat pertambahan bilangan aduan buruh perlu diselesaikan oleh Jabatan Tenaga Kerja. Dalam tahun 2010, sebanyak 3 768 bilangan aduan buruh telah diterima mengikut isu. Jumlah aduan telah meningkat setiap tahun, pada tahun 2012 bilangan aduan dilaporkan mengikut isu oleh Jabatan Tenaga Kerja telah meningkat menjadi 6 153. Manakala, jumlah bilangan aduan yang dilaporkan dan diselesaikan oleh Jabatan Tenaga Kerja Semenanjung Malaysia pada tahun 2012 adalah 1 274 sahaja (Laporan tahunan JTKSM, 2012). Ini telah menggambarkan perkhidmatan kakitangan Jabatan Tenaga Kerja amat diperlukan seiring pertambahan jumlah aduan buruh setiap tahun. Kepelbagaian tugas dan tanggungjawab serta pertambahan aduan pekerja dan kerenah majikan yang tidak menentu ini pegawai buruh berpotensi tinggi mengalami masalah *burnout* sekiranya mereka tidak dapat menangani tekanan kerja tersebut. Maka pengkaji telah memilih untuk melakukan kajian *burnout* ini di Jabatan Tenaga Kerja Johor.

Di Malaysia setakat ini kebanyakan organisasi dan pihak tertentu ada mempamerkan minat terhadap *burnout* tetapi tidak mengetahui bagaimana *burnout* dinilai dalam individu. Diharap kajian ini sedikit sebanyak memberikan impak dan memberi informasi kepada pengkaji lain dan pihak-pihak berkaitan tentang *burnout*. Selain itu, kajian ini diharap dapat membantu Jabatan Tenaga Kerja Johor untuk lebih memberi perhatian masalah *burnout* sekaligus dapat meningkatkan produktiviti dan perkhidmatan mereka.

#### 1.4 Persoalan Kajian

Persoalan kajian yang ingin dikupas oleh pengkaji adalah seperti berikut;

1. Apakah tahap *burnout* di kalangan kakitangan yang bertugas di Jabatan Tenaga Kerja Johor?
2. Apakah tahap komitmen terhadap organisasi di kalangan staf yang bertugas di Jabatan Tenaga Kerja Johor?
3. Apakah terdapat perbezaan tahap *burnout* mengikut faktor demografi iaitu umur, jantina, status perkahwinan, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan?
4. Apakah terdapat hubungan yang signifikan di antara *burnout* berdasarkan kepada ketandusan emosi, depersonalisasi, dan pencapaian peribadi dengan komitmen terhadap organisasi?

#### 1.5 Objektif Kajian

Secara khususnya di akhir kajian ini pengkaji berharap dapat mencapai objektif-objektif berikut;

1. Melihat tahap *burnout* di kalangan kakitanga di Jabatan Tenaga Kerja Johor.
2. Melihat tahap komitmen pegawai-pegawai terhadap organisasi di Jabatan Tenaga Kerja Johor.
3. Mengenalpasti perbezaan tahap *burnout* mengikut demografi pekerja iaitu umur, jantina, status perkahwinan, tahap pendidikan, tempoh perkhidmatan. .
4. Mengenalpasti hubungan di antara *burnout* dimensi ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi dengan komitmen terhadap organisasi di kalangan kakitangan Jabatan Tenaga Kerja Johor.

## 1.6 Kepentingan Kajian

Kepentingan utama daripada kajian ini diharapkan menambah pengetahuan pengkaji tentang konsep *burnout* dan mengkaji dapatan daripada kajian-kajian lepas yang telah dilakukan. Dari segi ilmiah kajian ini diharap dapat memperluaskan pemahaman dan pengetahuan pembaca tentang *burnout*, hubungan dengan komitmen terhadap organisasi. Kajian ini juga diharap dapat menambah kekurangan dan melengkapkan kajian-kajian berkaitan hubungan di antara *burnout* dengan komitmen terhadap organisasi. Ia juga bertujuan melahirkan lebih banyak kajian tentang *burnout* terutamanya untuk kajian yang dilakukan di Malaysia. Hasil dapatan kajian ini akan membolehkan pengkaji mengetahui sama ada terdapat hubungan signifikan di antara *burnout* dari aspek keletihan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi dengan komitmen terhadap organisasi. Kepentingan kajian ini untuk melihat gambaran mengenai tahap *burnout* dan komitmen terhadap organisasi di dalam sektor perkhidmatan awam.

Kajian ini juga bertujuan dapat meningkatkan pengetahuan pengkaji dan pembaca tentang teori-teori yang berkaitan *burnout*, dan model-model komitmen terhadap organisasi. Kajian ini dapat dijadikan sebagai sebahagian daripada bukti atau bahan tambahan dalam menyokong kajian-kajian sebelum ini. Tambahan lagi, kajian ini diharap boleh menjadi rujukan dan panduan kepada pembaca dalam kaedah-kaedah menjalankan kajian soal selidik memilih atau membentuk soal selidik bersesuaian mengikut sektor pekerjaan.

Selain itu, dapatan kajian ini diharapkan berupaya memberi maklumat pihak pengurusan dalam mengenalpasti tahap *burnout* dan komitmen terhadap organisasi pegawai-pegawai yang berkhidmat di dalam jabatan tersebut. Maklumat ini juga secara tidak langsung dapat membantu pihak pengurusan meningkatkan kualiti samada dari segi persekitaran, insentif ataupun hubungan sesama pegawai.



Kajian dilakukan diharap dapat mendorong pihak atasan sentiasa memantau tahap *burnout* dan komitmen terhadap organisasi. Kesedaran tentang tahap *burnout* dalam kalangan pegawai dan kakitangan ini juga dapat membantu pihak pengurusan merencanakan strategik untuk pengurusan stress. Selain itu, kajian ini bertujuan menjelaskan komitmen terhadap organisasi dan pengaruhnya terhadap prestasi organisasi, ia penting untuk merangka strategik sebelum pekerja menarik diri dari pekerjaan dan memberontak terhadap organisasi.

### **1.7 Skop dan Batasan Kajian.**

Kajian ini mengenalpasti tahap *burnout* dan komitmen terhadap organisasi kalangan kakitangan Jabatan Tenaga Kerja di Johor. Selain daripada itu, kajian ini juga melihat perbezaan tahap *burnout* dan tahap komitmen pekerja terhadap organisasi berdasarkan latar belakang demografi iaitu jantina, umur, status perkahwinan, tahap pendidikan dan tempoh perkhidmatan. Data primer dikumpul untuk mengenalpasti tahap *burnout* dan komitmen terhadap organisasi, serta hubungan di antara kedua-dua pembolehubah tersebut.

Pembolehubah *burnout* di dalam kajian ini diukur menggunakan alat ukur inventori *burnout* Maslach iaitu *Maslach Burnout Inventory* (MBI) yang dibentuk oleh Maslach dan Jackson (1981). Alat ini mengandungi 22 item, di mana ia adalah berdasarkan kepada 3 dimensi atau sub skala iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan juga pencapaian peribadi. Setiap sub skala tersebut mempunyai bilangan itemnya yang berlainan. Dengan itu, kajian ini dijalankan dalam situasi semula jadi dan menggunakan alat ukuran iaitu soal selidik. Semua item soal selidik menggunakan skala likert.

Di samping itu pembolehubah bersandar dalam kajian ini ialah komitmen terhadap organisasi. Komitmen pekerja terhadap organisasi dalam kajian ini diukur menggunakan OCQ (Organizational Commitment Questionnaire) yang dibentuk oleh Allen dan Meyer (1990). Soal selidik ini menggandungi 24 item. Soal selidik ini mempunyai 3 sub skala, 8 item setiap satu sub skala. Setiap satu sub skala mewakili satu dimensi iaitu dimensi komitmen afektif, dimensi komitmen berterusan dan dimensi komitmen normatif.

Kajian ini dijalankan di Jabatan Tenaga Kerja Johor. Populasi kajian diambil daripada perkerja JTK di lima daerah iaitu Johor Bharu, Kluang, Batu Pahat, Muar dan Segamat. Pengkaji menggunakan semua populasi sebagai sampel kajian. Batasan utama kajian ini ialah populasi hanya terhad kepada kakitangan di negeri Johor. Disebabkan tersebut kajian ini tidak boleh digeneralisasi sebagai kajian terhadap kakitangan Jabatan Tenaga Kerja seluruh Semenanjung Malaysia dan Sabah Serawak atas kemungkinan hasil dapatan mungkin berbeza kerana faktor demografi.

Selain itu kajian ini di khususkan kesemua pekerja-pekerja yang berada dalam Jabatan Tenaga Kerja Johor di lima buah daerah tetapi dalam lingkungan masa yang terhad pengkaji berada dalam jabatan ketika kajian ini dijalankan sahaja. Sebahagian soal selidik diedarkan melalui ketua jabatan. Batasan kajian ini, soal selidik diedarkan dalam keadaan masa yang singkat dan responden menjawab tidak sempat ditemuramah untuk mengetahui kefahaman dan persepsi mereka tentang *burnout*.

Antara batasan lain yang terdapat dalam kajian ini ialah kajian ini dijalankan dalam sektor awam. Kajian ini mungkin boleh mewakili sektor awam tetapi tidak boleh digunakan untuk menerangkan responden bagi sektor swasta dan badan berkanun yang terdapat dalam Malaysia. Mungkin hasil dapatan di sektor lain berbeza kerana mereka mempunyai proses kerja berbeza.

Jabatan Tenaga Kerja ialah salah satu jabatan di bawah Kementerian Sumber Manusia, pengkaji memilih secara khusus untuk melakukan kajian ini di sini. Kementerian termasuk dalam sektor awam, di Malaysia terdapat pelbagai kementerian dan jabatan yang bertanggungjawab dalam pengurusan kerajaan. Justeru, kajian ini hanya boleh mewakili sebahagian sahaja daripada jabatan-jabatan yang terdapat di Johor. Kajian ini tidak boleh digeneralisasi terhadap golongan penjawat awam yang bekerja di jabatan dan kementerian lain seperti Jabatan Agama, Pelajaran ataupun Majlis daerah.

Kesahihan dan ketepatan penemuan kajian ini bergantung kepada kejujuran dan keikhlasan responden menjawab soalan-soalan yang disediakan dalam borang soal selidik. Oleh itu, hasil dapatan kajian mungkin boleh berubah pada masa akan datang bergantung kepada jawapan responden.

## **1.8 Definisi Konseptual**

Bahagian ini menjelaskan pembolehubah kajian mengikut definisi-definisi konseptualnya.

### **1.8.1 *Burnout***

Istilah *burnout* di pelopori oleh Freudenberger (1974) berasal dari terma bidang kejuruteraan merujuk kepada kehilangan tenaga. Beliau telah mendefinisikan *burnout* sebagai tahap keletihan atau kekecewaan yang disebabkan oleh kegagalan melaksanakan sesuatu dengan bersungguh sungguh. Situasi ini berlaku apabila individu cuba memperoleh matlamat yang tidak realistik sehingga menyebabkan mereka hilang daya tumpuan terhadap diri mereka sendiri atau orang lain.

Istilah *burnout* dapat didefinisikan sebagai perasaan kegagalan, keletihan dan kelesuan yang ekstrim akibat tuntutan yang terlalu membebankan ke atas tenaga, kekuatan atau kecekalan seseorang. Dalam erti kata yang lain, *burnout* boleh juga didefinisikan sebagai pilihan terakhir (akibat) apabila satu siri percubaan untuk menangani tekanan negatif, gagal mencapai matlamatnya (Farber, 1991).

*Burnout* adalah satu sindrom ketandusan emosi (*emotional exhaustion*) dan bersikap sinis (*cynical*) yang sering wujud di kalangan individu yang melakukan kerja-kerja yang berkait dengan manusia (Maslach, 1981). Maslach menambah lagi bahawa *burnout* boleh dilihat dari tiga aspek, iaitu pembentukan perasaan keletihan emosi yang meningkat. Penurunan sumber emosi berterusan sehingga individu tidak mampu lagi memberi/membantu seperti mana yang mampu mereka lakukan sebelum ini. Kedua ialah kecenderungan untuk membentuk sikap negatif dan sinikal terhadap orang yang dibantu (perasaan depersonalisasi dan kemurungan). Ketiga ialah kecenderungan untuk menilai diri secara negatif. Mereka sering merasa tidak gembira dengan pekerjaan dan diri mereka sendiri. Mereka merasa kurang pencapaian peribadi.

Menurut Colman (2003) daripada Kamus Psikologi Oxford mendefinisikan *Burnout* sebagai gangguan tekanan atau reaksi yang dicirikan oleh keletihan akibat terlalu banyak pekerjaan dengan keresahan, keletihan, insomnia, kemurungan, dan kemerosotan dalam prestasi kerja.

*Burnout* mewakili tindak balas yang berpanjangan kepada tekanan emosi dan interpersonal di tempat kerja, dicirikan oleh keletihan emosi, sinis dan perasaan tidak profesional (Maslach, *et al.*, 2001). Keletihan emosi merujuk kepada perasaan yang menyerang atau letih dengan kerja seseorang, ketandusan sumber tenaga fizikal dan emosi. Spaniol dan Caputo (1979) menyatakan individu mengalami *burnout* apabila individu itu tidak berupaya untuk menghadapi tekanan kerja ataupun kehidupan peribadi dengan baik.

Dalam perkonsepsian mengenai *burnout*, Cherniss (1980) telah memberikan fokus utama kepada perubahan dalam motivasi, Cherniss menyatakan bahawa *burnout* merupakan pengunduran secara psikologikal daripada pekerjaan akibat tekanan dan ketidakpuasan terhadap pekerjaan yang keterlaluan. Beliau menganggap bahawa *burnout* adalah suatu proses yang bermula daripada tahap tekanan kerja yang berlebihan dan berterusan. Lama-kelamaan tekanan kerja tersebut akan mengakibatkan ketegangan kepada diri pekerja seperti cepat marah, perasan letih dan cemas. Cherniss juga menjelaskan proses *burnout* ini hanya akan selesai apabila pekerja mempertahankan diri dari tekanan kerja ataupun dengan cara melepaskan diri secara psikologikal daripada pekerjaan tersebut.

Hanafi *et al.*, (1987) mendefinisikan *burnout* sebagai keletihan dan ketandusan emosi atau sikap dan fizikal yang disebabkan oleh tekanan kerja. *Burnout* kerja boleh berlaku setelah seseorang itu hilang kesediaannya memberi perhatian dan komitmen kerana tekanan kerja. (Syed Mohamed Syafeq, 1997) menjelaskan, mereka mengalami *burnout* kerana memperlihatkan ciri-ciri seperti tekanan dialami berpunca dari hal-hal yang berkaitan dengan kerja. Mereka mirip berpendirian idealistik dan berusaha mencapai kejayaan atas kemahuan sendiri. Mereka berkemungkinan menunaikan matlamat-matlamat yang bukan realistik.

Manakala, Turkington (1998), memberi definisi terhadap istilah *burnout*. Beliau berpendapat bahawa *burnout* berlaku jika seorang individu benar-benar mengalami beberapa perkara ini.

- a. Sukar mengurangkan komitmen dan tanggungjawab
- b. Mengalami peningkatan stres dan tekanan untuk jangka masa yang lama
- c. Seseorang itu mempunyai piawaian yang tinggi dan tidak dapat mendeliasikannya
- d. Seseorang itu ingin mencapai terlalu banyak perkara
- e. Seseorang itu memberi terlalu banyak sokongan emosi kepada orang lain dalam jangka masa yang panjang.

*Burnout* merupakan satu proses yang beransur-ansur (*gradual process*) dari seseorang yang komited sehinggalah dia kehilangan daya minat terhadap kerjayanya. Individu yang mengalami *burnout* sering mengalami kehausan fizikal dan emosi, hilang daya minat terhadap keseluruhan kerjaya dan sering mengasingkan diri. *Burnout* sebenarnya adalah kesan daripada pendedahan jangka panjang kepada keadaan dan situasi kerja yang amat tertekan.

Secara kesimpulannya *burnout* merupakan satu pembolehubah yang berterusan (*gradual process*) yang bermula dari tahap rendah ke tahap sederhana dan seterusnya ke tahap tinggi terhadap pengalaman perasaan ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi. Definisi *burnout* yang sering digunakan pada masa kini adalah pendefinisian yang dicadangkan oleh Maslach dan Jackson (1981). Mereka telah membentuk satu instrumen bagi mengukur ketiga-tiga aspek sindrom *burnout* yang dikenali sebagai *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

### **1.8.2 Komitmen terhadap organisasi**

Pengertian komitmen terhadap organisasi menurut Porter *et al* (1974) adalah tahap kekuatan identifikasi dan penglibatan individu dalam sesuatu organisasi. Komitmen tersebut boleh diklasifikasikan kepada tiga faktor iaitu keyakinan yang kuat ke atas matlamat dan nilai organisasi, kesediaan dan kesudian untuk menyumbang usaha kepada organisasi dan keinginan yang kuat untuk mengekalkan keahlian dalam organisasi.

Shahnawaz dan Juyal (2006) menegaskan definisi komitmen organisasi sebagai satu kuasa yang mengikat individu kepada tindakan khusus yang relevan kepada matlamat tertentu.

Dalam tinjauan yang dilakukan O'Reilly dan Chatman (1986) komitmen organisasi adalah “psikologi kebersamaan dirasakan oleh individu terhadap organisasi, ia akan mencerminkan sejauh mana individu menginternalisasi atau menggunakan ciri-ciri atau perspektif organisasi.”

Komitmen terhadap organisasi menurut Allen dan Meyer (1990) terbagi kepada tiga dimensi. Dimensi-dimensi ini adalah berdasarkan pendekatan sikap dan tingkahlaku pekerja terhadap organisasi yaitu dimensi komitmen afektif, dimensi komitmen normatif dan dimensi komitmen berterusan.

Menurut Ishak (2004) merumuskan definisi komitmen ialah tingkah laku identifikasi yaitu pekerja menerima matlamat dan nilai organisasi sebagai matlamat dan nilai sendiri, tingkah laku penglibatan yaitu penglibatan psikologi dan penyerapan kerja dalam aktiviti tugasannya, dan tingkah laku kesetiaan yaitu perasaan ikatan dan cinta terhadap organisasi.

Menurut Dessler (1994), beliau berpendapat bahawa komitmen organisasi merupakan kekuatan identifikasi dari keterlibatan individu dalam organisasi. Komitmen yang tinggi dicirikan berdasarkan 3 faktor yang berkaitan yaitu kepercayaan dan penerimaan yang kuat terhadap tujuan dan nilai-nilai organisasi, kerelaan yang kuat untuk berusaha berkerja demi organisasi dan keinginan yang kuat untuk kekal menjadi anggota dalam organisasi.

## 1.9 Definisi Operasional

### 1.9.1 *Burnout*

*Burnout* dalam kajian ini melibatkan aspek-aspek seperti ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi individu yang berpunca daripada keadaan yang dipenuhi tekanan. Tekanan yang dihadapi adalah berkemungkinan datang dari individu itu sendiri atau dari tempat mereka berkerja. Dimensi *burnout* terbahagi kepada tiga mengikut item-item terdapat di dalam MBI (Maslach dan Jackson, 1981).

*Keletihan emosi* ialah keadaan di mana mereka berasa tidak dapat memberikan prestasi sepertimana dulu lagi dan bertambahnya perasaan keletihan dan ketandusan emosi. Suatu perasaan apabila seseorang kurang bersemangat untuk melaksanakan tugasnya dan kehabisan tenaga yang membuat seseorang hilang kawalan terhadap situasi kerjanya

*Depersonalisasi* ialah situasi mereka menunjukkan kecenderungan berperlakuan negatif dan sikap sinis terhadap orang-orang di tempat kerja. Individu hilang sifat-sifat keperibadian/keperihatinan terhadap kliennya dan kurang menghargai orang yang berurusan dengan mereka.

*Penurunan Pencapaian peribadi* ialah mereka menilai diri mereka secara negatif dan mereka tidak begitu gembira dengan pekerjaan telah dilakukan. Mereka tidak merasai kejayaan diri sendiri. Kecenderungan untuk menilai diri secara negatif, kurang menghasilkan produktiviti dan pencapaian prestasi peribadi.



### 1.9.2 Komitmen terhadap organisasi

Menurut Allen dan Meyer (1990) komitmen pekerja terhadap organisasi terbahagi kepada tiga dimensi berdasarkan pendekatan sikap dan tingkahlaku pekerja terhadap organisasi.

*Komitmen Afektif* ialah merujuk kepada emosi pekerja dan identifikasi dengan organisasi. Disebabkan perasaan komitmen ini, salah satu adalah pekerja sepenuhnya bersedia untuk menerima matlamat dan nilai-nilai syarikat sebagai matlamat dan nilai-nilai beliau sendiri. Seseorang pekerja dengan tahap komitmen afektif yang tinggi akan mendapati ia sukar untuk berhenti dari organisasi tersebut.

*Komitmen berterusan* ialah merujuk kepada seorang pekerja bahawa dia mempunyai perasaan untuk kekal dengan syarikat kerana kos meninggalkan organisasi terlalu besar. Ini ditunjukkan oleh individu yang mengekalkan komitmen kepada organisasi kerana dia merasa gaji dan faedah pada organisasi lain tidak berbaloi atau tidak padan. Masa dan usaha yang diletakkan atau dimasukkan ke dalam kerja mereka telah membangunkan output apa yang boleh dianggap pelaburan tidak boleh ditukar ganti seperti pelan persaraan, hubungan dengan pekerja lain, dan lain-lain kepentingan khas yang mungkin telah terkumpul sepanjang berkhidmat. Komitmen berterusan adalah disebabkan oleh susah untuk mencari pekerjaan yang sepadan dengan gaji diingini dan mempunyai faedah lain, dan ia juga sukar untuk mencari pekerjaan kepada semua secara umum.

*Komitmen normatif* merujuk kepada pekerja yang merasakan bahawa dia berhutang 'budi' kepada majikan untuk kekal dalam organisasi atau dilihat dari rasa obligasi pekerja untuk terus berkhidmat. Perasaan ini boleh datang kerana majikan memberi peluang ke atas pekerja untuk melibatkan diri dalam keputusan pengurusan. Kesimpulannya, pekerja berasa berhutang budi kepada majikan dan membalasnya dengan menunjukkan kesetiaan dan komitmen terhadap organisasi.

### **1.10 Rumusan**

Secara keseluruhannya kajian ini ingin mengenalpasti hubungan antara *burnout* dengan komitmen terhadap organisasi di Jabatan Tenaga Kerja Johor. Jabatan Tenaga Kerja dipilih menjadi populasi kajian ini kerana populasi di pusat perkhidmatan kerajaan amat jarang sekali dijumpai. Aspek *burnout* yang adalah melalui Masclah *Burnout* Inventory (MBI) iaitu berdasarkan dimensi ketandusan emosi, depersonalisasi, dan pencapaian peribadi. Manakala aspek komitmen dikaji adalah berdasarkan dimensi Komitmen Afektif, dimensi Komitmen Berterusan dan dimensi Komitmen Normatif pekerja terhadap organisasi.

## RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof (2004). *Kepemimpinan Dalam Mengurus Perubahan Dari Dimensi Kemanusiaan*. Malaysia: Pearson Prentice Hall
- Aeria L.A. (1998). Burnout among Senior High School Teacher in Petaling, *Jurnal Pendidikan* 3 (2). 79-91
- Ahmad Hashim Selamat, (2008). *Hubungan Burnout dengan Kepuasan Kerja di kalangan Pembantu Kebajikan Masyarakat di Negeri Johor*, Tesis Sarjana, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai
- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to The Organization, *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: examination of construct validity, *Journal of Vocational Behavior*, 49 (3). 252-276.
- Allen, D.G., Shore L.M., Griffeth, R.W. (2003). The Role of Perceived Organizational Support and Supportive Human Resource Practices in The Turnover Process. *Journal of Management* 29 (1). 99-103
- Arenawati Sehat Omar, Irdawaty Haji Jaya dan Mohd Zafian Mohd Zawawi (2009). Kajian Tekanan Kerja dan Burnout di Kalangan Kaunselor Sekolah Menengah Bahagian Kuching, Sarawak, *Conference on Scientific dan Social Research*, 1-12
- Aspasia Togia, (2005). Measurement of Burnout and The Influence of Background Characteristics in Greek Academic Librarians, *Library Management*, 26 (3). 130–138
- Asri Marsidi dan Hamrila Abdul Latip (2007). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja di Organisasi Awam, *Jurnal Kemanusiaan*, 10, 56 – 64
- Bennet, H., dan Durkin, M., (2000). The Effect of Organizational Change on Employee Psychological Attachment: An Exploratory Study, *Journal of Management dan Psychology*, 15, 126-147
- Bhanugopan, R., dan Fish A.,(2004). An Empirical Investigation of Job Burnout among Expatriates, *Personnel Review*, 35 (4). 449-468

- Bordens, K. S., dan Abbott, B. B. (2011). *Research Design and Methods: A Process Approach*. 8th ed, San Francisco: McGraw Hill
- Casserley, T., dan Megginson, D. (2009). *Learning from Burnout: Developing Sustainable Leaders and Avoiding Career Derailment*, Elsevier/Butterworth-Heinemann
- Cherniss, C., (1980). *Staff Burnout: Job Stress in Human Services*, Sage Publication, Inc
- Colman, A.M., (2003). *Oxford Dictionary of Psychology*, New York: Oxford University Press Inc
- Colquitt, J., LePine, J., dan Wesson, M., (2009). *Organizational Behavior: Essentials for Improving Performance and Commitment*, McGraw-Hill Education
- Culverson, D.E., (2002). Exploring Organizational Commitment Following Radical Change: A Case Study within the Parks Canada Agency, University of Waterloo: Master Thesis
- Dessler, G., (1994). *Human Resource Management*, 6th ed, Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
- Farber, B.A. (1983). *Stress and Burnout in the Human Services Professions*, New York: Pergamon
- Freudenberger, H.J., (1974). Staff Burn-out, *Journal of Social Issues*, 30 (1). 159-165
- Griffin M.L., Hogan N.L., Lambert E.G., Tucker-Gail K.A. dan Baker D.N., (2010). Job Involvement, Job Stress, Job Satisfaction, And Organizational Commitment and The Burnout of Correctional Staff, *Criminal Justice and Behavior*, 37 (2). 239-255
- Gulford J.P. (1956). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*, McGraw-Hill
- Halbesleben, J.R.B. dan Buckley, M.R. (2004). Burnout in Organizational Life, *Journal of Management*, 30(6). 859–879
- Hanafi Kamal, Ahmad Azmey Abu Talib, Abdul Wahab Hashim, Rita Vias, Tan Lee Kiang dan Sharifah Fatma AlHabshi (1987). Laporan kajian ke atas perasaan guru dalam menjalankan tugas. *Kertas kerja Seminar Kebangsaan ke 7 Persatuan Pegawai-Pegawai Kanan Perkhidmatan Pendidikan Malaysia*

- Hobfoll, S. E. (2001). The influence of culture, community, and the nested self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology: An International Review*, 50, 337–370
- Ishak Mad Shah (2004). *Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi*, Jilid 2, Skudai: penerbit UTM
- Ishak Mad Shah dan Mohd Johan Rahim, (2004). Ganjaran intrinsik dan ekstrinsik dan hubungannya dengan Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian di kalangan kakitangan Pembantu Tadbir, Majlis Perbandaran Muar, Johor, *Jurnal Kemanusiaan*, 85-100
- Ivancevich, J.M., Konopaske, R., dan M.T. Matteson, (2011). *Organizational Behavior and Management*, 8th ed, United States: McGraw-Hill
- Igodan, O. C., dan Newcomb, L. H. (1986). Are you experiencing burnout? *Journal of Extension*, 24(1), 1-12
- Jayakaran M., dan Touran A.,(2011). *Burnout Among Female Teachers in Malaysia*, *Journal of International Education Research*, 7 (3). 25-38
- Kalliath, T., dan Morris, R., (2002). Job Satisfaction Among Nurses: A Predictor of Burnout Levels, *Journal of Nursing Administration*, 32(12). 648-654
- Lambert E.G., dan Paoline III E.A., (2008). The Influence of Individual, Job and Organizational Characteristic on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment, *Criminal Justice Review*, 33, 541-564
- Laporan Tahunan JTKSM (2012). Atas Talian  
[http://www.mohr.gov.my/docz/LaporanTahunanKementerianSumberManusia2012\(M\).pdf](http://www.mohr.gov.my/docz/LaporanTahunanKementerianSumberManusia2012(M).pdf)
- Lawrenson, G.M., dan Mckinnon, A.J., (1982). Survey of classroom teachers of the Emotionally disturbed : Attrition and burnout factors. *Behavioral Disorders*, 8(1). 41-49
- Lee, R. T., dan Ashforth, B.E. (1996). A meta analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout, *Journal of Applied Psychology*, 81, 123-133.
- Lim Bee Ean (2007). *Study on The Job Satisfaction and Burnout among Medical Social Worker in Government Hospital in Malaysia*, Projek Sarjana Kerja Sosial, Universiti Sains Malaysia, Penang

- Maslach, C. and Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout, *Journal of Organizational Behavior*, 2(2). 99–113
- Maslach, C., Jackson, S.E., dan Leiter, M.P.(1996). *Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., dan Leiter, M.P., (2001). Job Burnout, *Annual Reviews Psychology*, 52, 397-422
- McCarty, W. P., Zhao, J., dan Garland, B. E. (2007). Occupational stress and burnout between male and female police officers: Are there any gender differences? *Policing: An International Journal of Police Strategies dan Management*, 30, 672-691.
- McLaurine W.D, (2008). A Correlational Study of Job Burnout and Organizational Commitment among Correctional Officers, Ph.D., Capella University, 124 pages
- Melamed, S., Shirom, A., Toker, S., Berliner, S., dan Shapira, I., (2006). Burnout and Risk of Cardiovascular Disease: Evidence, Possible Causal Paths, and Promising Research Directions, *Psychological Bulletin*, 132 (3). 327-353
- Mendes, E. J. (2002). *The relationship between emotional intelligence and occupational burnout in secondary school teachers*. Tesis Doktor Falsafah, Walden University, Minnesota
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89
- Meyer J P, Allen N J and Smith C (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-component Conceptualization, *Journal of Applied Psychology*, 78, 538-551
- Meyer, J.P. dan Allen, N.J. (1997). *Commitment In The Workplace: Theory, Research And Application*. Thousand Oaks: Sage Publication
- Malike Brahim (2004) "Yang menurut perintah"- Nilai penjawat awam. *Seminar Antarabangsa Nilai dalam Komuniti Pasca Modenisme (SIVIC 2004)*, 4-6 September 2004, Hotel City Bayview Langkawi
- Mohd Majid Konting (1990). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka

- Moktar Abdul Aziz, dan Shaznee Iryana Yusoff, (2011). Hubungan di Antara Burnout dengan Faktor Demografi di Kalangan Kakitangan Hospital Selayang, Selangor Darul Ehsan, *Journal of Social Science*, 4, 64-85
- Muhammad A.H. dan Hamdy H.I., (2005). Burnout, Supervisory Support, and Work Outcomes: A Study from An Arabic Cultural Perspective. *International Journal of Commerce and Management*, 15 (3), 230-242
- Najihah Hanisah Marmaya, Mizan Hitam, Norsyamina Zawawi, Jeniwaty Mohd Jody, (2011). Organizational Commitment and Job Burnout among Employees in Malaysia. *International Conference on Business and Economics Research*, 1, 185-187
- Norzihan Ayub, Ferlis Bahari dan Salam Salam Baco (2008). Burnout dan Komitmen Terhadap Organisasi di Kalangan Jururawat Hospital, *Jurnal Kemanusiaan*, 12, 1-14
- O'Malley, M., (2000). *Creating Commitment: How to Attract and Retain Talented Employees by Building Relationships That Last*, Canada :John Wiley dan Sons Inc
- O'Reilly C.A. dan Chatman J. (1986). Organisational Commitment and Psychological Attachment: The Effects of Compliance, Identification and Internalisation on Pro-Social Behaviour. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499
- Porter et al (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*, 95 (5). 603-609.
- Rafi F., Oskouie, F. dan Nkravesh, M., (2004). Factor Involved in Nursing Response to Burnout: A Grounded Theory Study, *BMC Nursing*, 3, 6-16
- Schaufeli, W.B. dan Enzman, D., (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice, A Critical Analysis*, London: Taylor dan Francis
- Selye H. (1974). *The Stress of Life*, USA: McGraw Hill
- Shah Rollah Abdul Wahab, Nor Akmar Nordin, Afiq Azri Mohd Ghani, dan Azizah Rajab, (2010). Burnout di Kalangan Pekerja Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor, *Journal of Human Capital Development*, 3(2). 15-26
- Shahnawaz M.G. dan Juyal R.C. (2006). Human Resource Management Practices and Organisational Commitment in Different Organisations. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 32(3). 171-178

- Sharifah Noraida Syed Zainal Abidin, Mohd Shaladdin Muda, Fauziah Abu Hasan, Ahmad Munir Mohd Salleh Embat. (2010). Organisational commitment in Malaysian public sector. *International Journal of Management Studies*. 17 (1). 107-128
- Shore, L. M., dan Tetrick, L. E. (1991). A construct validity study of the survey of perceived organizational support, *Journal of Applied Psychology*, 76, 637–643
- Spaniol, L., dan Caputo, J., (1979). *Professional Burnout: A Personal Survivor Kit*, Boston: Human Services Associates
- Stanley, L.V., (2006). *An Examination of Factors Related to Burnout Among Mental Health Nurses*, Schools of Nursing Memorial University
- Statistik Fakta Kesehatan. (2012). Atas talian.  
[http://www.moh.gov.my/MohPortal/health\\_fact.jsp](http://www.moh.gov.my/MohPortal/health_fact.jsp).
- Syed Mohamed Syafiq Syed Mansor, (1997). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Burnout: Tinjauan di Kalangang Guru-Guru di Daerah Johor Bahru*, Projek Sarjana, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Toker, S., Melamed, S., Berliner, S., Zeltser, D., dan Shapira, I. (2012). Burnout and Risk of Coronary Heart Disease: A Prospective Study of 8838 Employees. *Psychosomatic Medicine*, 74, 840-847
- Turkington, C., (1998). *Stress Management for Busy People*, New York: McGraw-Hill.
- Wang L., Tao H., Ellenbecker C.H.dan Liu X. (2012). Job Satisfaction, Occupational Commitment and Intent to Stay Among Chinese Nurses: A Cross-Sectional Questionnaire Survey. *Journal of Advanced Nursing*, 68(3). 539–549