

MENKKAJI HUBUNGAN ANTARA FENOMENA BURNOUT DAN
KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA (KKB) DI KALANGAN PENJAWAT
AWAM DI KUCHING, SARAWAK

Oleh

YAZWANI BINTI MOHD YAZID

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Sarjana Muda dengan Kepujian (Kaunseling)
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
2006



BORANG PENGESAHAN PENERIMAAN PROJEK TAHUN AKHIR
JABATAN KAUNSELING
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak
94300 Kota Samarahan
Sarawak Malaysia

Nama Pelajar : YAZWANI BINTI MOHD YAZID

No. Matrik : 11228

Nama Penyelia : PUAN FATAHYAH BT. YAHYA

Tajuk Projek Tahun Akhir :

MENKAKAJI HUBUNGAN ANTARA FENOMENA BURNOUT DAN KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA (KKB) DI KALANGAN PENJAWAT AWAM DI KUCHING, SARAWAK.

Pengesahan Organisasi

Saya dengan ini mengesahkan telah menerima satu salinan Projek Tahun Akhir yang dijalankan di organisasi ini.

Nama Organisasi dan Alamat :
JABATAN UKUR DAN PEMETAAN MALAYSIA
BAHAGIAN PEMETAAN
(SEKSYEN TOPOGRAFI SARAWAK)
TINGKAT 7, BANGUNAN SULTAN ISKANDAR
JALAN SIMPANG TIGA
93578 KUCHING, SARAWAK

Nama dan Jawatan :

Tandatangan dan Cop :

Tarikh:

Sila kembalikan borang ini kepada :

Ketua Jabatan Kaunseling
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak
94300 Kota Samarahan
Faks : 082 -672281



BORANG PENGESAHAN PENERIMAAN PROJEK TAHUN AKHIR
JABATAN KAUNSELING
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak
94300 Kota Samarahan
Sarawak Malaysia

Nama Pelajar : YAZWANI BINTI MOHD YAZID

No. Matrik : 11228

Nama Penyelia : PUAN FATAHYAH BT. YAHYA

Tajuk Projek Tahun Akhir :

MENKAJI HUBUNGAN ANTARA FENOMENA BURNOUT DAN KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA (KKB) DI KALANGAN PENJAWAT AWAM DI KUCHING, SARAWAK.

Pengesahan Organisasi

Saya dengan ini mengesahkan telah menerima satu salinan Projek Tahun Akhir yang dijalankan di organisasi ini.

Nama Organisasi dan Alamat :
JABATAN PERIKANAN LAUT SARAWAK
TINGKAT 15, BANGUNAN SULTAN ISKANDAR
JALAN SIMPANG TIGA
PETI SURAT 1375
93728 KUCHING, SARAWAK


Nama dan Jawatan :

Tandatangan dan Cop :

Tarikh:

Sila kembalikan borang ini kepada :

Ketua Jabatan Kaunseling
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak
94300 Kota Samarahan
Faks : 082 -672281

| | | |
|---|--|--|
|  | <p>BORANG PENGESAHAN PENERIMAAN PROJEK TAHUN AKHIR JABATAN KAUNSELING Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia Universiti Malaysia Sarawak 94300 Kota Samarahan Sarawak Malaysia</p> | |
| Nama Pelajar : YAZWANI BINTI MOHD YAZID | No. Matrik : 11228 | |
| Nama Penyelia : PUAN FATAHYAH BT. YAHYA | | |
| <p>Tajuk Projek Tahun Akhir : MENGKAJI HUBUNGAN ANTARA FENOMENA BURNOUT DAN KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA (KKB) DI KALANGAN PENJAWAT AWAM DI KUCHING, SARAWAK.</p> | | |
| <p>Pengesahan Organisasi</p> <p>Saya dengan ini mengesahkan telah menerima satu salinan Projek Tahun Akhir yang dijalankan di organisasi ini.</p> <p>Nama Organisasi dan Alamat : BADAN PENCEGAH RASUAH SARAWAK TINGKAT 12, BANGUNAN SULTAN ISKANDAR PETI SURAT 6000, JALAN SIMPANG TIGA 93578 KUCHING, SARAWAK</p> | | |
| <p>Nama dan Jawatan :</p> <p>Tandatangan dan Cop : Tarikh:</p> | | |

Sila kembalikan borang ini kepada :

Ketua Jabatan Kaunseling
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak
94300 Kota Samarahan
Faks : 082 -672281

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : MENKAJI HUBUNGAN ANTARA FENOMENA BURNOUT DAN KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA (KKB) DI KALANGAN PENJAWAT AWAM DI KUCHING, SARAWAK

SESI PENGAJIAN : 2003/2007

Saya YAZWANI BINTI MOHD YAZID

mengaku membenarkan tesis * ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hak milik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. ** sila tandakan ()

SULIT (Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD (Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

(TANDATANGAN PENULIS)

(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:
418, Taman Intan,
08000 Sungai Petani,
Kedah.

Tarikh : _____

Tarikh: _____

Catatan: * Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda
* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai TERHAD.

Projek bertajuk ‘Mengkaji Hubungan Antara Fenomena Burnout Dan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) Di Kalangan Penjawat Awam Kuching, Sarawak’ telah disediakan oleh Yazwani binti Mohd Yazid dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda dengan Kepujian (Kaunseling).

Diterima untuk diperiksa oleh:

Puan Fatahyah Yahya

Tarikh:

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah Yang Maha Pemurah Lagi Maha Penyayang.

Assalamualaikum wbt. dan salam sejahtera

Bersyukur saya ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia-Nya dapatlah saya menyiapkan Projek Tahun Akhir bagi memenuhi syarat bergraduasi bagi Ijazah Sarjana Muda Kaunseling dengan Kepujian dalam masa yang ditetapkan. Di kesempatan ini ingin saya merakamkan ribuan terima kasih dan sekalung penghargaan kepada penyelia saya iaitu Puan Fatahyah bt. Yahya yang telah banyak meluangkan masa dan memberi tunjuk ajar kepada saya sepanjang saya menyiapkan kajian ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Encik Rizal bin Abu Bakar selaku Ketua Jabatan Kaunseling merangkap penyelia pengganti yang juga telah banyak membantu saya semasa proses pelaksanaan kajian ini dijalankan. Tidak lupa juga kepada Encik Mohd. Razali bin Othman iaitu mantan Penyelaras Program Kaunseling kerana telah memberikan sedikit sebanyak ilmu pengetahuan kepada saya. Semoga beliau berjaya dalam pelajarannya dan berbahagia selalu.

Sekalung penghargaan juga kepada pihak Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia (JUPEM), Jabatan Perikanan Laut Malaysia dan Badan Pencegah Rasuah (BPR) kerana sudi membantu saya dalam menyiapkan kajian ini dengan jayanya.

Teristimewa buat keluarga saya terutama sekali ibubapa saya, Encik Mohd Yazid bin Nasir dan Puan Salmah bt. Ismail kerana telah banyak memberikan saya sokongan dan tidak jemu-jemu mendoakan kejayaan saya sehingga ke tahap ini. Akhir sekali kepada rakan-rakan seperjuangan saya yang terlalu banyak membantu dari segi memberikan dorongan serta berkongsi maklumat sepanjang pelaksanaan kajian ini dijalankan.

Sekian, terima kasih. Jasa anda akan saya kenang selamanya dan semoga kita semua sentiasa dirahmati Allah s.w.t selalu.

JADUAL KANDUNGAN

| | |
|--|-------------|
| Penghargaan | iii |
| Jadual Kandungan | iv |
| Senarai Jadual | viii |
| Senarai Gambarajah | xi |
| Senarai Lampiran | xii |
| Abstrak | xii |
| <i>Abstract</i> | xiv |
| | |
| BAB 1 PENGENALAN | |
| 1.0 Pengenalan | 1 |
| 1.1 Latar Belakang Kajian | 2 |
| 1.2 Kenyataan Masalah | 6 |
| 1.3 Objektif Kajian | 10 |
| 1.3.1 Objektif Umum | 10 |
| 1.3.2 Objektif Khusus | 11 |
| 1.4 Hipotesis Kajian | 12 |
| 1.4.1 Hipotesis Umum | 12 |
| 1.4.2 Hipotesis Khusus | 13 |
| 1.5 Kerangka Konseptual | 15 |
| 1.6 Kepentingan Kajian | 16 |
| 1.7 Definisi Istilah | 18 |
| 1.7.1 Fenomena Burnout | 18 |
| 1.7.2 Kualiti Kehidupan Bekerja | 18 |
| 1.8 Skop dan Limitasi Kajian | 19 |
| 1.9 Kesimpulan | 21 |
| | |
| BAB 2 SOROTAN KAJIAN LEPAS | |
| 2.0 Pengenalan | 22 |
| 2.1 Kajian-kajian Berkaitan Fenomena Burnout | 23 |
| 2.1.1 Model Burnout | 26 |
| 2.1.1.1 <i>The Maslach Burnout Model and Inventory</i> | 26 |
| 2.1.1.2 <i>Shirom-Melamed Burnout Model and Measure (S-MBM)</i> | 27 |
| 2.1.1.3 Model Burnout Pines' | 29 |
| 2.1.2 Punca-Punca Burnout | 30 |
| 2.1.3 Simptom-Simptom Burnout | 31 |
| 2.2 Kajian-Kajian Berkaitan Kualiti Kehidupan Bekerja | 32 |
| 2.2.1 Teori dan Pendekatan Berkaitan Kualiti Kehidupan Bekerja | 35 |
| 2.2.1.1 McGregor's Teori X dan Teori Y | 35 |
| 2.2.1.2 Teori Ekuiti | 36 |
| 2.2.1.3 Pendekatan Kualiti Kehidupan Bekerja (<i>Quality-of-Worklife Approaches</i>) | 38 |

| | | |
|--|---|----|
| 2.2.2 | Jenis-Jenis Kualiti Kehidupan Bekerja | 39 |
| 2.2.2.1 | Mengambil bahagian di dalam penyelesaian masalah (<i>Participative problem solving</i>) | 40 |
| 2.2.2.2 | Penstrukturan semula pekerjaan (<i>Work restructuring</i>) | 40 |
| 2.2.2.3 | Membawa pembaharuan kepada sistem ganjaran (<i>Innovative reward system</i>) | 40 |
| 2.2.2.4 | Memperbaiki persekitaran kerja (<i>Improving the work enviroment</i>) | 41 |
| 2.3 | Kajian-Kajian Berkaitan Dengan Fenomena Burnout dan Kualiti Kehidupan Bekerja | 41 |
| 2.4 | Rumusan Sorotan Kajian Lepas | 44 |
| 2.5 | Kesimpulan | 45 |
| BAB 3 METODOLOGI KAJIAN | | |
| 3.0 | Pengenalan | 46 |
| 3.1 | Lokasi Kajian | 47 |
| 3.2 | Rekabentuk Kajian | 47 |
| 3.2.1 | Populasi | 47 |
| 3.2.2 | Responden Kajian | 48 |
| 3.3 | Instrumen Kajian | 48 |
| 3.3.1 | Bahagian A: Faktor Demografi Responden | 49 |
| 3.3.2 | Bahagian B: Tahap Burnout | 49 |
| 3.3.3 | Bahagian C: Kualiti Kehidupan Bekerja | 50 |
| 3.4 | Kebolehpercayaan Instrumen | 51 |
| 3.4.1 | Instrumen <i>A Self-Diagnosis</i> | 51 |
| 3.4.2 | Instrumen Kualiti Kehidupan Bekerja | 52 |
| 3.5 | Teknik Pengumpulan Data | 52 |
| 3.6 | Teknik Penganalisan Data | 53 |
| 3.6.1 | Analisis Deskriptif | 53 |
| 3.6.2 | Ujian Korelasi Pearson, r | 54 |
| 3.7 | Rumusan Penganalisan Data | 55 |
| 3.8 | Kesimpulan | 56 |
| BAB 4 PENGANALISAAN DATA DAN PERBINCANGAN | | |
| 4.0 | Pengenalan | 57 |
| 4.1 | Taburan Demografi Responden | 59 |
| 4.2 | Taburan Fenomena Burnout | 60 |
| 4.3 | Dapatan Hipotesis | 61 |
| 4.3.1 | Hubungan Antara Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan Fenomena Burnout di Kalangan Penjawat Awam | 61 |
| 4.3.2 | Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Umur Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 62 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.3.3 | Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Jawatan Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 63 |
| 4.3.4 | Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Tempoh Perkhidmatan Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 65 |
| 4.3.5 | Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Tahap Pendidikan Tertinggi Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 66 |
| 4.3.6 | Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Pendapatan Bulanan Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 67 |
| 4.3.7 | Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Bilangan Tanggungan Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 68 |
| 4.3.8 | Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Jangkamasa Perkahwinan Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 69 |
| 4.3.9 | Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Jenis Pekerjaan Pasangan Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 70 |
| 4.3.10 | Perkaitan Antara Keselamatan dan Kesihatan Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 72 |
| 4.3.11 | Perkaitan Antara Ganjaran Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 73 |
| 4.3.12 | Perkaitan Antara Keadilan di Tempat Kerja/ Hak Pekerja Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 74 |
| 4.3.13 | Perkaitan Antara Rekabentuk Kerja Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 75 |
| 4.3.14 | Perkaitan Antara Peluang Pembangunan Diri dan Kerjaya Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 76 |
| 4.3.15 | Perkaitan Antara Hubungan Sosial Dalam Organisasi Dengan Fenomena Burnout Di Kalangan Penjawat Awam | 77 |
| 4.3.16 | Rumusan Keputusan Korelasi Pearson's, r Bagi Mengenalpasti Perkaitan Antara Faktor Demografi Terpilih Dengan Fenomena Burnout | 79 |
| 4.3.17 | Rumusan Keputusan Korelasi Pearson's, r Bagi Mengenalpasti Perkaitan Antara Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan Fenomena Burnout | 81 |
| 4.4 | Kesimpulan | 82 |

| | |
|--|-----------|
| BAB 5 RUMUSAN DAN CADANGAN | |
| 5.0 Pengenalan | 83 |
| 5.1 Rumusan Kajian | 84 |
| 5.2 Cadangan Kepada Organisasi | 85 |
| 5.3 Cadangan Kepada Pihak Pekerja | 86 |
| 5.4 Cadangan Kepada Pengkaji Akan Datang | 86 |
| 5.5 Penutup | 88 |
| BIBLIOGRAFI | 89 |
| LAMPIRAN | 92 |

SENARAI JADUAL

| | |
|--|-----------|
| Jadual 3.1 Skala Pengukuran Burnout | 49 |
| Jadual 3.2 Skala Pengukuran Kualiti Kehidupan Bekerja | 50 |
| Jadual 3.3 Kaedah Pengukuran Burnout | 51 |
| Jadual 3.4 Tafsiran Pengukuran Burnout | 52 |
| Jadual 3.5 Tafsiran pekali korelasi Pearson, r | 54 |
| Jadual 3.6 Rumusan Penganalisan Data | 55 |
| Jadual 4.1 Taburan demografi responden | 58 |
| Jadual 4.2 Taburan responden berdasarkan fenomena burnout | 61 |
| Jadual 4.3 Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara kualiti kehidupan bekerja dengan fenomena burnout | 62 |
| Jadual 4.4 Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara faktor demografi terpilih umur dengan fenomena burnout | 63 |
| Jadual 4.5 Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara faktor demografi terpilih jawatan dengan fenomena burnout | 64 |
| Jadual 4.6 Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara faktor demografi terpilih tempoh perkhidmatan dengan fenomena burnout | 65 |
| Jadual 4.7 Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara faktor demografi terpilih tahap pendidikan tertinggi dengan fenomena burnout | 66 |

| | |
|---|-----------|
| Jadual 4.8 | 68 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara faktor demografi terpilih pendapatan bulanan dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.9 | 69 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara faktor demografi terpilih bilangan tanggungan dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.10 | 70 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara faktor demografi terpilih jangkamasa perkahwinan dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.11 | 71 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara jenis pekerjaan pasangan dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.12 | 73 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara keselamatan dan kesihatan dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.13 | 74 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara ganjaran dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.14 | 75 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara keadilan di tempat kerja/hak pekerja dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.15 | 76 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara rekabentuk kerja dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.16 | 77 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara peluang pembangunan diri dan kerjaya dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.17 | 78 |
| Keputusan ujian korelasi Pearson, r antara hubungan sosial dalam organisasi dengan fenomena burnout | |
| Jadual 4.18 | 79 |
| Rumusan keputusan ujian korelasi Pearson, r bagi mengenalpasti perkaitan antara fenomena burnout dengan faktor demografi terpilih | |

Jadual 4.19

Rumusan keputusan ujian korelasi Pearson, r bagi mengenalpasti perkaitan antara fenomena burnout dengan kualiti kehidupan bekerja

81

SENARAI GAMBARAJAH

Rajah 1
Kerangka Konseptual Kajian

15

SENARAI LAMPIRAN

| | |
|--|------------|
| Lampiran A Borang Soal Selidik | 92 |
| Lampiran B Surat Permohonan Menjalankan Kajian Kepada Pihak Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia (JUPEM) | 99 |
| Lampiran C Surat Permohonan Menjalankan Kajian Kepada Badan Pencegah Rasuah (BPR) | 100 |
| Lampiran D Surat Permohonan Menjalankan Kajian Kepada Jabatan Perikanan Laut Sarawak | 101 |
| Lampiran E Surat Kebenaran Menjalankan Kajian Dari Jabatan Ukur dan Pemetaan Malaysia (JUPEM) | 102 |
| Lampiran F Analisis Dapatan Kajian Melalui Penggunaan SPSS | 103 |

ABSTRAK

MENGENALPASTI HUBUNGAN ANTARA FENOMENA BURNOUT DAN KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA (KKB) DI KALANGAN PENJAWAT AWAM DI BANGUNAN SULTAN ISKANDAR, SIMPANG 3, KUCHING.

Yazwani Binti Mohd Yazid

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti perhubungan antara fenomena burnout dan kualiti kehidupan bekerja (KKB) di kalangan penjawat awam. Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti perkaitan antara faktor demografi terpilih seperti umur, jawatan, tempoh perkhidmatan, tahap pendidikan, pendapatan bulanan, bilangan tanggungan, jangkamasa perkahwinan dan jenis pekerjaan pasangan dengan fenomena burnout. Seterusnya, mengenalpasti perkaitan antara KKB seperti keselamatan dan kesihatan, ganjaran, keadilan di tempat kerja / hak pekerja, rekabentuk kerja, peluang pembangunan diri dan kerjaya dan hubungan sosial dalam organisasi dengan fenomena burnout. Seramai 60 orang responden telah menjawab borang soal-selidik yang diedarkan. Dapatan kajian yang diperolehi mendapati bahawa terdapat perkaitan yang signifikan di antara KKB dengan fenomena burnout dan tidak wujud perkaitan yang signifikan di antara kesemua faktor demografi terpilih dengan fenomena burnout. Bagi ujian korelasi Pearson pula, hasil dapatan juga mendapati wujud perkaitan yang signifikan antara keselamatan dan kesihatan, rekabentuk kerja dan peluang pembangunan diri dan kerjaya dengan fenomena burnout, manakala tidak wujud perkaitan yang signifikan antara ganjaran, keadilan di tempat kerja dan hubungan sosial dalam organisasi dengan fenomena burnout. Kajian ini turut memberikan beberapa cadangan kepada pihak organisasi dan pekerja supaya mencegah kewujudan fenomena burnout dan meningkatkan KKB manakala agar pengkaji akan datang agar dapat meningkatkan lagi kajian dalam bidang ini di masa hadapan.

ABSTRACT

To Study The Relationship Between Phenomenons of Burnout and Quality Worklife among Government Servant

Yazwani Binti Mohd Yazid

The purpose of this study is to identify the relationship between burnout and quality work life (QWL) among government servants. The objective of this study is to identify relationship between selected demographic factors such as age, position, duration of service, level of education, monthly salary, and number of dependents, duration of marriage and nature of spouse's occupation with the burnout. Furthermore, this study also aims to identify relationship between QWL such as safety and health, rewards, justice at workplace, chances of self and career building and social relationship in organization with burnout. 60 respondents answered the questionnaire. Analysis using Pearson Product Moment shows that there was a significant relationship between QWL with burnout and there is no significant relationship between selected demographic factors with burnout. The findings show that there were significant relationship between safety and health, work design, and chances self and career building with burnout. However, no correlations were found between reward, justice at workplace and social relationship in organization with burnout. This study provides suggestions for the organization and workers to prevent the existing burnout and to increase QWL. In addition, suggestion future researchers were made for future study.

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan tentang kajian yang dibuat yang merangkumi latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, kerangka konseptual kajian, kepentingan kajian, definisi istilah dan limitasi kajian. Kajian ini dijalankan ke atas penjawat awam yang bertugas di Bangunan Sultan Iskandar, Simpang Tiga Kuching.

1.1 Latar belakang Kajian

Burnout merupakan satu fenomena yang sering kita dengar yang berlaku pada golongan yang berkerjaya. Konsep burnout ini telah diperkenalkan dalam bidang perubatan oleh Dr. Herbert Freudenberger (1974) iaitu seorang ahli psikologi klinikal sekitar tahun 1970-an (Alimonglu & Donmez, 2004). Menurut Rohany (2003), beliau sendiri mengalami sindrom burnout ini setelah bekerja selama 20 jam sehari dalam keadaan yang kekurangan kemudahan, pembantu yang kurang berpengalaman, kemiskinan, kesakitan dan kesusahan sehingga beliau telah kekurangan berat badan, menjadi cepat marah dan mengalami kepenatan keseluruhan diri.

Menurut Maslach (2001, dalam Alimonglu & Donmez, 2004), burnout merupakan masalah biasa terutama yang melibatkan pekerjaan di dalam bidang perkhidmatan yang berteraskan kepada perhubungan di antara penerima dan pemberi perkhidmatan. Contoh bidang perkhidmatan ini ialah bidang perguruan dan kejururawatan. Oleh itu, dapat disimpulkan daripada kajian-kajian terdahulu yang membuktikan bahawa burnout banyak memberikan kesan yang negatif kepada seseorang individu itu dari segi kerjaya, diri sendiri dan masyarakat.

Terdapat pelbagai definisi burnout mengikut pengkaji-pengkaji terdahulu. Menurut Hobfoll dan Shirom (2000, dalam Pines, 2002), burnout

diakibatkan oleh pendedahan kepada tekanan yang kronik dalam pekerjaan. Schaufeli dan Enzmann (1998) mendefinisikan burnout sebagai jenis tekanan kerja yang istimewa yang bersambung untuk satu jangkamasa yang panjang dan memberikan hasil daripada tuntutan peribadi di tempat kerja manakala Maslach (2001) mendefinisikan burnout sebagai tindak balas permulaan kepada emosi yang serius dan tekanan perseorangan di dalam tugas. Namun begitu, kebanyakan kajian sering kali mengetengahkan konsep dari Pines dan Aronson, (1988) iaitu keadaan keletihan fizikal, emosi dan mental yang disebabkan oleh penglibatan jangkamasa panjang dalam situasi yang memerlukan tuntutan emosi. Maslach dan Jackson (1986, dalam Smets, Visser, Oort, Schaufeli & De Haes, 2004) menyatakan bahawa burnout merupakan sindrom kelesuan emosi (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*) dan penyusutan pencapaian diri (*reduced personal accomplishment*).

Kajian-kajian lepas banyak memperkatakan tentang kesan negatif yang berlaku akibat daripada kewujudan burnout ini. Fenomena burnout sering dikaitkan dengan masalah tekanan. Sebagai contoh, kajian yang dijalankan oleh Pines dan Keinan (2005) cuba melihat perkaitan antara burnout dengan tekanan kerja, tahap pelaksanaan tugas dan kepuasan dan kepentingan kerja di kalangan pegawai polis Israel. Prosedur yang dilakukan adalah dengan mengedarkan instrumen *The Burnout Measure (BM)* iaitu *Self-Report Measure* kepada 1182 orang responden. Selain itu, kaedah temubual juga dijalankan ke atas mereka untuk melihat simptom-simptom burnout. Daripada keputusan yang diperolehi

mendapati bahawa burnout mempunyai perkaitan yang berbeza dengan tekanan kerja, kepentingan kerja dan simptom dari segi fizikal dan emosi, tahap pelaksanaan tugas dan kepuasan kerja.

Selain daripada itu, terdapat juga kajian yang dilakukan di dalam negara ke atas guru sekolah. Kajian ini dijalankan oleh Lee Soo Yin, (1997, dalam Rohany, 2003) yang bertujuan untuk mengkaji hubungan konflik peranan, kekaburan peranan dan sokongan sosial ke atas burnout. Hubungan ini dilihat menerusi kekerapan dan kekuatan dari tiga aspek burnout iaitu emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi. Responden terdiri daripada 110 orang guru daripada dua buah sekolah di sekitar Johor Bahru yang dilakukan dengan menggunakan *The Role Questionnaire*, *Maslach Burnout Inventory (MBI)* dan soal selidik bagi menguji sokongan sosial yang telah diubahsuai daripada Caplan, Cobb, French, Van Harrison dan Pinneau (1975). Keputusan ujian yang diperolehi menunjukkan konflik peranan tidak mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan dua sub-skala burnout iaitu depersonalisasi dan pencapaian peribadi. Keputusan ujian juga menunjukkan bahawa sokongan sosial tidak mempunyai kesan sebagai moderator antara konflik peranan dan kekaburan manakala responden dilihat tidak mengalami tahap burnout yang tinggi dari segi kekerapan dan kekuatan.

Kualiti kehidupan bekerja pula adalah satu pendekatan bagi para pekerja untuk meningkatkan lagi reka bentuk kerja di dalam organisasi. Menurut Fox

(1994, di dalam Burack, 1999) mengandaikan bahawa individu yang mempunyai semangat di tempat kerja “kerja sebenar”, adalah datang dari dalam diri individu itu sendiri. Ini bererti individu yang bersemangat dalam pekerjaannya akan mempunyai kualiti di dalam tugas yang dilakukannya. Oleh itu, motif kajian ini adalah untuk melihat sejauh manakah hubungan di antara burnout dan kualiti kehidupan bekerja yang mempengaruhi golongan yang bergelar penjawat awam ini khususnya di tiga jabatan yang terletak di Kuching, Sarawak.

Menurut Azizah (1998), Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) perlu ditingkatkan dalam organisasi bagi menggalakkan pembelajaran dan pembangunan pekerja, dan seterusnya memberi peluang untuk mereka berkembang secara serius. Oleh itu, aspek-aspek yang terkandung dalam KKB merangkumi peluang dan pembangunan bagi para pekerja. Locke, 1976; Meyer dan Allen, (1997, dalam Salmela-Aro dan Nurmi, 2004) mencadangkan bahawa pekerja lebih berminat untuk mencapai tahap kepuasan kerja yang tinggi dan memberikan komitmen yang baik sekiranya pekerjaan mereka memberikan pencapaian kepada matlamat diri mereka. Dari itu, ini jelas terbukti bahawa sekiranya mereka dapat mencapai tahap kepuasan kerja, secara tidak langsung mereka juga dapat meningkatkan KKB mereka.

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti sejauh manakah burnout berlaku dalam kehidupan seorang penjawat awam. Di antara objektif kajian ini adalah

untuk mengenalpasti perkaitan antara faktor demografi terpilih seperti umur, jawatan, tempoh perkhidmatan, tahap pendidikan tertinggi, pendapatan bulanan, bilangan tanggungan, jangkamasa perkahwinan dan jenis pekerjaan pasangan mempengaruhi fenomena burnout. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk melihat perkaitan antara KKB dengan fenomena burnout. Antara item-item yang terdapat dalam KKB ialah keselamatan dan kesihatan, ganjaran, keadilan di tempat kerja/hak pekerja, rekabentuk kerja, peluang pembangunan diri dan kerjaya dan hubungan sosial dalam organisasi.

1.2 Kenyataan Masalah

Kajian yang ingin dilakukan adalah untuk melihat fenomena burnout dan hubungannya dengan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) di kalangan penjawat awam. Antara item KKB yang ingin dilihat adalah dari aspek keselamatan dan kesihatan, ganjaran, keadilan di tempat kerja/hak pekerja, rekabentuk kerja, peluang pembangunan diri dan kerjaya dan hubungan sosial dalam organisasi. Menurut Lee dan Ashforth (1990, dalam Rohany 2003), terdapat ketegangan psikologi dan ketegangan fisiologi adalah berhubung kait dengan dimensi keletihan emosi dan depersonalisasi. Dalam kajian Leither, Michael, dan Maslach (2001) menyatakan bahawa burnout merupakan isu yang sangat genting kepada organisasi yang berkomitmen dalam perniagaan untuk memberikan kualiti yang berterusan dan memerlukan pelaksanaan yang tinggi daripada orang yang berbakat. Oleh itu, terbukti bahawa fenomena ini