

HUBUNGAN *BURNOUT* DENGAN KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN
GURU TINGKATAN ENAM DI DAERAH MERADONG, SARAWAK

LAW CHENG SIN

KERTAS PROJEK SARJANA YANG DIKEMUKAKAN KEPADA UUM KOLEJ
SASTERA DAN SAINS, UNIVERSITI UTARA MALAYSIA SEBAGAI
SEBAHAGIAN DARIPADA KEPERLUAN UNTUK IJAZAH
SARJANA SAINS (PENGURUSAN PENDIDIKAN)

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2011



Bidang Pengajian Pendidikan
UUM College of Arts and Sciences
(Universiti Utara Malaysia)

PERAKUAN PROJEK SARJANA
(Certification of Masters Project)

Saya yang bertandatangan di bawah, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

LAW CHENG SIN (NO. MATRIK : 805280)

Calon untuk Ijazah **Sarjana Sains (Pengurusan Pendidikan)**
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

HUBUNGAN *BURNOUT* DENGAN KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN

GURU TINGKATAN ENAM DI DAERAH MERADONG, SARAWAK.

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(as it appears on the title page and front cover of project paper is acceptable in form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper)

Nama Penyelia : **Prof. Madya Dr. Abdull Sukor Shaari**
(Name of Supervisor)

Tandatangan :
(Signature)

Tarikh : **30 April 2011**
(Date)

PENGAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Tarikh:

Tandatangan :

Nama : LAW CHENG SIN

No. Matrik : 805280

KEBENARAN MENGGUNA

Dalam menyerahkan projek ini sebagai memenuhi keperluan pengajian lepasan ijazah Universiti Utara Malaysia, saya bersetuju supaya pihak perpustakaan Universiti Utara Malaysia, menggunakan projek ini bagi tujuan rujukan. Saya bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik boleh mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau daripada Pengerusi Bidang (Pengajian Pendidikan) UUM, CAS. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian dari projek ini, untuk pemerolehan kewangan, tidak dibenarkan tanpa kebenaran dari saya. Di samping itu, pengiktirafan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia seharusnya diberikan dalam sebarang kegunaan bahan-bahan yang terdapat dalam projek ini.

Permohonan untuk kebenaran membuat salinan atau kegunaan, secara keseluruhan atau sebahagiannya boleh dibuat dengan menulis kepada:

Pengerusi Bidang (Pengajian Pendidikan)

Kolej Sastera dan Sains

Universiti Utara Malaysia

06010, Sintok, Jitra,

Kedah Darul Aman.

PENGHARGAAN

Dengan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga dirakamkan buat mereka yang telah membimbing saya terutama Profesor Madya Dr. Abdull Sukor Shaari selaku penyelia saya tanpa jemu menghulurkan bimbingan, galakkan, panduan, tunjuk ajar dan kesabarannya yang cukup berguna dalam membantu penulisan kajian ini. Segala dorongan dan pendapat yang beliau berikan menjadi penggerak hingga tugas penyelidikan ini berjaya disiapkan. Tambahan pula, galakkan dan kerjasama secara langsung atau tidak langsung daripada semua pensyarah di Universiti Utara Malaysia juga amat dihargai.

Sekalung ucapan terima kasih yang tidak terhingga juga saya rakamkan kepada Pengarah Bahagian EPRD, Kementerian Pendidikan Malaysia, Pengarah Jabatan Pendidikan Sarawak, para pengetua sekolah menengah di Daerah Meradong, Sarawak, khasnya guru-guru Tingkatan Enam yang telah memberikan kerjasama yang baik semasa saya menjalankan tugas penyelidikan ini.

Istimewa sekali penghargaan buat ayahanda, bonda, abang dan kakak ipar yang sentiasa memberi perhatian dan dorongan yang tiada batasnya. Ribuan terima kasih juga disampaikan kepada rakan-rakan dan semua pihak yang membantu saya dalam proses menyiapkan kajian ini secara langsung dan tidak langsung.

Akhir kata, semua jasa tetap abadi sepanjang waktu.

ABSTRAK

Tujuan kajian ini adalah untuk meninjau sejauh manakah tahap *burnout* dan tahap kepuasan kerja dalam kalangan guru-guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong. Kajian ini juga bertujuan untuk melihat hubungan kepuasan kerja dan *burnout*. Sejumlah 75 orang responden dipilih secara rawak daripada guru-guru Tingkatan Enam yang terdiri daripada tiga buah sekolah menengah di Daerah Meradong, Sarawak dalam kajian ini. Segala maklumat diperoleh dengan menggunakan satu set soal selidik. Data yang telah dikumpulkan telah diproses dengan menggunakan 'Statistical Packages for Social Sciences' (SPSS ver 12). Teknik statistik yang digunakan adalah secara pemeratusan, *crosstabulation* dan korelasi *Pearson* bagi mencari jawapan kepada persoalan kajian yang dibentuk. Dapatan kajian menunjukkan responden telah mengalami tahap *burnout* dan tahap kepuasan kerja yang rendah. Secara keseluruhan analisis inferensi perbezaan dari segi demografi menunjukkan tidak terdapat perbezaan signifikan antara ciri-ciri demografi terhadap *burnout* dengan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, faktor *burnout* dan kepuasan kerja adalah penting kepada setiap individu yang berkerja kerana guru-guru yang berpuas hati dengan kerjanya akan menjadi lebih produktif dan memberikan komitmen yang lebih tinggi terhadap pekerjaan masing-masing.

ABSTRACT

The purpose of this study was to explore to what extent the level of burnout and job satisfaction among teachers in the district of Sixth Form Meradong. This study also examined the relationship between job satisfaction and burnout. A total of 75 respondents were randomly selected from grade six teachers of three secondary schools in the district Meradong, Sarawak in the study. All information obtained by using a questionnaire. Data collected were processed by using Statistical Packages for Social Sciences' (SPSS version 12). Statistical techniques used are the percentages, cross tabulation and Pearson to find answers to research questions formed. The findings showed that respondents have experienced low level burnout and job satisfaction. Overall analysis of differences in demographic inference showed no significant difference between demographic characteristics of burnout and job satisfaction. However, the factors of burnout and job satisfaction are important to every individual who worked as teachers who are satisfied with his / her work will become more productive and provide greater commitment to their jobs.

KANDUNGAN

KEBENARAN MENGGUNA	i
PENGAHARGAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	x
SENARAI SIMBOL	x
BAB I PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Penyataan Masalah	5
1.3 Objektif Kajian	8
1.4 Soalan Kajian	9
1.5 Hipotesis Kajian	10
1.6 Kerangka Kajian	11
1.7 Kepentingan Kajian	12
1.8 Batasan Kajian	13
1.9 Definisi Operasional	
i) <i>Burnout</i>	14
ii) Kepuasan Kerja	16
iii) Guru Tingkatan Enam	17
1.10 Rumusan	18
BAB II TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Pendahuluan	19
2.2 Konsep Dan Definisi	
i) <i>Burnout</i>	21
ii) Kepuasan Kerja	23
2.3 Kajian Mengenai Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru	26
2.4 Teori-Teori Kepuasan Kerja	
i) Teori Hierarki Keperluan Maslow	28
ii) Teori Perbandingan: Model Kepuasan Facet	
Lawler	30
iii) Teori Keseimbangan (Equity Theory)	32
iv) Teori Dua Faktor (Dorongan-Persekitaran)	
Herzberg	33
2.5 Kajian Mengenai Faktor Penentu Kepuasan Kerja	
i) Kepuasan Kerja Terhadap Keadaan Pekerjaan	37
ii) Kepuasan Kerja Terhadap Gaji	39
iii) Kepuasan Kerja Terhadap Kenaikan Pangkat	41

iv)	Kepuasan Kerja Terhadap Penyelia Dan Penyeliaan	43
v)	Kepuasan Kerja Terhadap Rakan Sekerja	46
2.6	Kajian Literatur Dari Segi Tahap <i>Burnout</i>	47
i)	Kajian Literatur Dari Segi Tahap <i>Burnout</i> Pada Sub Skala Ketandusan Emosi, Depersonalisasi Dan Pencapaian Peribadi	49
ii)	Kajian Literatur Dari Segi Perbezaan <i>Burnout</i> (Ketandusan Emosi, Depersonalisasi Dan Pencapaian Diri) Dengan Faktor Demografi (Jantina, Umur, Dan Pengalaman Bekerja)	
a)	Jantina	52
b)	Umur	55
c)	Pengalaman Bekerja	56
2.7	Rumusan	58

BAB III METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	60
3.2	Reka Bentuk Kajian	60
3.3	Populasi Dan Pensampelan	61
3.4	Instrumen	62
3.4.1	Data Personal	63
3.4.2	Ukuran <i>Burnout</i>	63
i)	Kelesuan Emosi	64
ii)	Depersonalisasi	64
iii)	Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri	65
3.4.3	Ukuran Kepuasan Kerja	65
i)	Kepuasan Kerja	66
3.5	Kajian Rintis (<i>Pilot Test</i>)	67
3.6	Prosedur Memungut Data	69
3.7	Prosedur Menganalisis Data	69
3.7.1	Taburan Kekerapan	69
3.7.2	Ujian- <i>t</i>	70
3.7.3	Ujian Analisis Varians Sehala (One-Way ANOVA)	70
3.7.4	Pekali Korelasi Pearson (R)	70
3.8	Rumusan	71

BAB IV DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	73
4.2	Profil Responden	74
4.3	Analisis Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah Kajian	76
4.3.1	Min Dan Sisihan Piawai Bagi <i>Burnout</i> Dan	

	Kepuasan Kerja	76
4.4	Pengujian Hipotesis	80
4.4.1	Hipotesis Perbezaan <i>Burnout</i> Dari Segi Jantina	80
4.4.2	Hipotesis Perbezaan <i>Burnout</i> Dari Segi Ras / Keturunan	81
4.4.3	Hipotesis Perbezaan Kepuasan Kerja Dari Segi Jantina	82
4.4.4	Hipotesis Perbezaan Kepuasan Kerja Dari Segi Ras / Keturunan	83
4.4.5	Hipotesis Hubungan Antara Tahap <i>Burnout</i> Dengan Kepuasan Kerja	83
4.5	Rumusan	84
BAB V	PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN	
5.1	Pendahuluan	86
5.2	Ringkasan Kajian	87
5.3	Dapatan Dan Perbincangan	89
5.3.1	Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Tahap <i>Burnout</i>	90
5.3.2	Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Tahap Kepuasan Kerja	91
5.3.3	Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Tahap <i>Burbout</i> Dengan Tahap Kepuasan Kerja	93
5.4	Implikasi Dapatan Kajian	94
5.5	Cadangan Kajian Masa Hadapan	95
5.6	Rumusan	97
BIBLIOGRAFI		98
RUJUKAN		
LAMPIRAN A:	SOAL SELIDIK KAJIAN	109
LAMPIRAN B:	SURAT KEBENARAN KEMENTERIAN PELAJARAN MALAYSIA	113
LAMPIRAN C:	SURAT KEBENARAN JABATAN PELAJARAN NEGERI SARAWAK	114
LAMPIRAN D:	OUTPUT STATISTIK KAJIAN	115

SENARAI JADUAL

Jadual	Perkara	Halaman
3.1	Mengukur Tahap Kelesuan Emosi	64
3.2	Mengukur Tahap Depersonalisasi	64
3.3	Mengukur Tahap Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri	65
3.4	Mengukur Tahap Kepuasan Kerja	67
3.5	Nilai Alpha Cronbach Soal Selidik Tahap <i>Burnout</i> Dan Kepuasan Kerja	69
3.6	Tafsiran Pekali Korelasi Pearson Oleh Mac Burney	71
4.2.1	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Reponden Mengikut Jantina	74
4.2.2	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Reponden Mengikut Ras / Bangsa	74
4.2.3	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Reponden Mengikut Umur	75
4.2.4	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Reponden Mengikut Pengalaman Mengajar	75
4.3.1	Min Dan Sisihan Piawai Bagi <i>Burnout</i> Dan Kepuasan Kerja	77
4.3.2	Min Bagi Kelesuan Emosi	78
4.3.3	Min Bagi Depersonalisasi	78
4.3.4	Min Bagi Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri	79
4.3.5	Min Bagi Kepuasan Kerja	80
4.4.1	Analisis Ujian- <i>t</i> Perbandingan <i>Burnout</i> Dari Segi Jantina	81
4.4.2	Analisis Ujian <i>ANOVA</i> Untuk Melihat Perbezaan <i>Burnout</i> Dalam Kalangan Guru Tingkatan Enam Mengikut Ras / Keturunan	82
4.4.3	Analisis Ujian- <i>t</i> Perbandingan Kepuasan Kerja Dari Segi Jantina	83

4.4.4	Analisis Ujian <i>ANOVA</i> Untuk Melihat Perbezaan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru Tingkatan Enam Mengikut Ras / Keturunan	83
4.4.5	Nilai Korelasi <i>Pearson</i> Antara <i>Burnout</i> Dengan Kepuasan Kerja	84

SENARAI RAJAH

Rajah	Perkara	Halaman
1.1	Kerangka Konseptual Kajian	11
2.1	Teori Hierarki Keperluan Maslow	30
2.2	Model Kepuasan Facet Lawler	31
2.3	Pandangan Herzberg Tentang Kepuasan Kerja	34

SENARAI SIMBOL

N – Bilangan responden

SD – Sisihan Piawai

r – Koefisien Korelasi Pearson

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Alam seorang guru penuh dengan pelbagai dugaan dan cabaran. Ini kerana pada setiap hari persekolahan, seseorang guru terpaksa berdepan dengan purata seramai 200 orang pelajar yang berlainan perwatakan, maka para guru tidak dapat mengelak daripada seribu satu masalah. Dalam usaha mereka melayan keperluan, kehendak dan keprihatinan kesemua 200 "anaknya", mereka menghadapi pelbagai kebimbangan, tekanan dan desakan emosi. Mereka juga terpaksa mengharungi cabaran dan desakan dari segi perancangan untuk mengajar, pengajaran, kerja-kerja perkeranian, kegiatan kokurikulum, menghadiri mesyuarat-mesyuarat dan bermacam-macam kerja *ad hoc* seperti menganjur pertandingan, pameran, latihan / kursus dan kuiz.

Dalam pengajarannya juga, seseorang guru melibatkan dirinya secara keseluruhan, sama ada dari segi fizikal (contoh: pergerakan tangan, intonasi suara, pergerakan kaki, ekspresi muka), mental (contoh: jenis soalan ditanya, jenis aktiviti dijalankan) atau pun

secara afektif (contoh: memberi peneguhan positif, galakan, menunjukkan kasih sayang, empati dan *understanding*). Dalam kesemua tugas ini, mereka juga perlu mengekalkan hubungan interpersonal yang baik dengan semua pelajar serta semua rakan sejawat.

Menurut Hellriegel, Slocum dan Woodman (2001) antara jenis pekerjaan yang dikatakan berpotensi berhadapan dengan *burnout* adalah pekerja sosial, wakil khidmat pelanggan, guru sekolah dan jururawat. Profesion perguruan merupakan satu bentuk perkhidmatan sosial yang sungguh mencabar. Sebagai tenaga pengajar dan pendidik, mereka seharusnya peka dengan perkembangan terkini dalam proses kepimpinan, pengurusan, pengelolaan sumber, dan pencapaian matlamat pendidikan. Justeru itu, dengan pelaksanaan pelbagai reformasi dalam pendidikan sudah pasti menjadikan peranan dan tanggungjawab guru-guru lebih mencabar.

Terdapat pelbagai jenis tanggapan dan dakwaan yang berhubung dengan kerjaya guru pada dewasa ini. Sesetengah ahli masyarakat mempunyai tanggapan bahawa kerja, beban dan tugas guru sekarang tidak mewujudkan kerjaya guru yang menarik. Malah tidak dinafikan ada yang melihat sekolah sebagai sebuah organisasi yang diujani dengan pelbagai jenis bebanan tugas di luar jangkaan. Jika keadaan sedemikian dibiarkan berterusan sudah pasti suasana pengajaran dan pembelajaran di sekolah kini akan menuju ke arah keadaan yang tidak terurus dan akan menghadapi kegagalan untuk mencapai matlamat yang diidamkan.

Individu tidak mungkin dapat berfungsi dengan berkesan jika dia dalam keadaan yang tertekan. Perasaan tertekan menjadikan seseorang itu tidak rasional, cemas, tegang, tidak dapat menumpukan perhatian kepada kerja dan gagal menikmati rasa gembira atau puas hati terhadap kerja yang dilakukan. Hal-hal ini akan menghalang seseorang mewujudkan sifat positifnya, apatah lagi kasih sayang. Senario sedemikian berlaku berpunca daripada pelbagai faktor seperti sesetengah guru memang mengalami perasaan tertekan, sikap berang, murung, mengambil keputusan atau memikirkan untuk berhenti atau bersara sebelum masa kerana tertekan.

Oleh itu, seseorang yang terlalu mengharapkan kepada kesempurnaan akan berasa kecewa apabila apa yang dilakukan tidak memenuhi matlamat yang telah ditetapkan. Perkara ini boleh membawa kepada perasaan rendah diri yang merujuk kepada personaliti A. Personaliti jenis A terdiri daripada sifat-sifat berikut – rendah harga diri (sering merasa diri tidak berguna dan cuba mengasingkan diri daripada orang lain), gopoh (ingin melakukan banyak perkara dalam jangka masa yang singkat), persaingan (bersaing untuk menjadi lebih baik atau setaraf dengan orang lain dengan menghabiskan banyak masa bekerja yang kadang kala lebih sedikit masanya) dan sikap agresif (menghadapi setiap perkara sebagai satu cabaran untuk dihadapi). Personaliti jenis A dapat diubah dengan menggantikannya dengan personaliti jenis B. Personaliti jenis B – berhenti rehat, menikmati perkara remeh tertawa dan bertenang (Braham, 1997). Orang yang mempunyai personaliti jenis B kurang menghadapi tekanan.

Dalam Tatasusila Profesion Perguruan Malaysia guru diertikan sebagai orang yang menyebarkan ilmu pengetahuan di institusi pendidikan peringkat rendah dan menengah termasuk mereka yang bertugas dalam pentadbiran organisasi dan penyeliaan pendidikan. Tugas guru amat mulia, para arkitek, jurutera dan para intelektual lain merupakan agen kepada pembangunan nasional tidak akan wujud tanpa asuhan daripada guru. Seseorang individu yang bekerja perlu menunjukkan minat dan komited dalam melaksanakan tugas mereka. Semua ini penting untuk memastikan tahap kepuasan kerja yang tinggi dapat mereka rasai. Tahap kepuasan kerja yang rendah boleh mempengaruhi minat, motivasi, komitmen dan juga penghasilan produk yang baik. Tambahan pula bagi guru-guru yang sentiasa berhadapan dengan pelajar sebagai respondenya. Kepuasan kerja adalah kehendak naluri setiap individu yang bekerja. Ia akan mendorong kepada perasaan dan penglibatan yang menyeluruh ke arah pencapaian matlamat kerjaya serta menyambung ke arah pencapaian kerjaya dan menyambung ke arah kepentingan organisasi. Justeru dalam kontek organisasi, bentuk keinginan manusia menjadi satu cabaran kepada pihak penyelia dan pentadbiran yang menjalankan aktiviti pengurusan dalam sesuatu organisasi.

Dengan beban kerja yang banyak, sesetengah guru adakalanya kecewa dan bertindak di luar kawal secara spontan. Seorang warden asrama yang dikatakan mengarahkan ramai pelajar perempuan Sekolah Menengah Kebangsaan (SMK) Bawang Assan berendam di dalam kolam ikan kerana kesalahan seorang daripada mereka membuang tuala wanita di dalam mangkuk tandas asrama perempuan (Sapora Sipon, 2007) merupakan insiden yang tidak sepatutnya dilakukan oleh guru terlatih.

Kesimpulannya, para pendidik memerlukan jaminan kebajikan daripada majikannya supaya mereka boleh bekerja dalam keadaan yang aman, tenang dan gembira. Oleh kerana guru telah menyerahkan segala tenaga, masa dan hidupnya untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawab terhadap pekerjaan, maka majikan wajib pula menjaga kebajikan pekerja mereka.

1.2 Penyataan Masalah

Para guru berasa kewibawaan mereka tercabar apabila ibu bapa dan masyarakat sering menyalahkan mereka terhadap berita-berita negatif mengenai guru seperti kes penderaan fizikal, kegagalan anak mereka di dalam pencapaian akademik dan tindakan disiplin yang diambil. Namun, kita juga harus sedar bahawa tugas mendidik bukanlah satu kerja yang mudah seperti tanggapan orang ramai. Dalam konteks ini, Datuk Seri Najib Tun Razak selaku Timbalan Perdana Menteri Malaysia telah mengatakan bahawa tugas guru bukan sekadar mendidik pelajar supaya cemerlang dalam peperiksaan tetapi berpengetahuan luas dalam pelbagai bidang ilmu (Utusan Malaysia, 7 Ogos 2005). Beliau turut menuntut guru-guru supaya menjalankan tugas mendidik dengan lebih berkesan dan pada masa yang sama menjadi contoh yang baik kepada pelajar. Ini jelas menunjukkan bahawa guru dan profesional yang lain dalam masyarakat kita semakin tertekan akibat daripada tuntutan yang semakin meningkat dan tanggungjawab yang semakin kompleks yang telah diletakkan ke atas bahu mereka (Gold & Roth, 1993).

Konsep *burnout* dan kepuasan kerja telah menarik perhatian penyelidik dewasa ini. Kepuasan kerja diperjelaskan sebagai suatu keadaan afektif (perasaan) yang dipengaruhi oleh faktor interaksi di antara pekerja, ciri-ciri personal, nilai dan jangkaan terhadap persekitaran kerja dan organisasi. Tambahan pula, berdasarkan kajian oleh Azura (2004), kegagalan menyesuaikan diri menyebabkan pekerja gagal mencapai tahap kepuasan dalam kerja mereka. Jika dilihat dalam fenomena perguruan di Malaysia hari ini, terdapat situasi di mana ilmu yang dipelajari tidak dapat digunakan sepenuhnya kerana berlainan bidang pengkhususan semasa mengikuti kursus perguruan dengan pengkhususan pengajaran di sekolah. Kegagalan menyesuaikan diri dengan keadaan ini, menyebabkan sesetengah guru tidak mencapai kepuasan dalam kerjaya mereka.

Jika dilihat dalam aspek pendidikan hari ini, pelbagai kes disiplin dilaporkan. Seharusnya guru dan ibu bapa dipertanggungjawabkan untuk mengatasi masalah ini. Walau bagaimanapun, terdapat segelintir ibu bapa yang memihak kepada anak-anak mereka jika dikenakan sebarang tindakan salah laku. Tindakan yang diambil oleh guru dipersoalkan oleh mereka. Selain itu, guru-guru sendiri turut diancam oleh pelajar. Jika keadaan ini berterusan, di manakah hak guru untuk bersuara seterusnya mencapai kepuasan dalam kerjaya mereka.

Perubahan kurikulum dalam negara ini merupakan inovasi dan setiap perubahan itu akan menimbulkan pelbagai reaksi daripada guru tersebut sama ada bersifat positif atau negatif. Oleh itu, memikul tanggungjawab sebagai seorang guru siswazah di sekolah menengah bukanlah suatu tugas yang boleh dianggap mudah. Ini kerana guru adalah

pendidik serta ejen pembaharuan dan pembentuk generasi yang akan datang. Dalam pengajaran dan pembelajaran seharian, guru-guru bukan sahaja bergantung kepada kemahiran dan kecekapan mereka tetapi faktor kepuasan kerja akan mendorong setiap guru agar mempunyai sikap yang lebih positif dan bertanggungjawab.

Seseorang pekerja yang sentiasa berhadapan dengan manusia sebagai pelanggannya seperti guru, tidak dapat lari daripada masalah *stress* atau tekanan. Oleh kerana cabaran-cabaran guru pada hari ini bergantung kepada objektif pendidikan negara dan matlamat sesuatu kurikulum. Fenomena ini telah melanda bidang perguruan sejak lama dahulu dan telah menarik perhatian beberapa orang psikologi untuk menjalankan kajian bagi mengetahui apakah faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang individu. Secara amnya kepuasan kerjaya itu mungkin disebabkan oleh faktor keadaan kerja, gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan dan rakan sekerja. Jadi, kepuasan kerja sering dikaitkan dengan *burnout*, maka penyelidik merasakan bahawa adalah amat penting untuk melihat hubungan antara pembolehubah organisasi dengan *burnout*.

Oleh itu, kajian ini adalah bertujuan untuk memastikan tahap *burnout* atau tahap kepuasan kerja guru-guru siswazah yang bertugas di sekolah menengah Daerah Meradong. Dapatan kajian ini nanti diharap dapat menjadi titik tolak dalam mengurangkan masalah tekanan kerja dalam kalangan guru dan bagi membolehkan usaha memperbaiki keadaan dan kualiti pekerjaan bagi meningkatkan kepuasan kerja. Ini kerana akhir-akhir ini banyak isu yang dikaitkan dengan guru. Terdapat banyak rungutan dan

komen dari individu mahupun organisasi tertentu khususnya yang terlibat dengan dunia perguruan tentang permasalahan yang terpaksa ditempuhi oleh guru-guru.

1.3 Objektif Kajian

Secara umumnya, penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mengkaji hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.

Objektif khusus ini adalah untuk mengkaji :

- a. Mengetahui tahap *burnout* dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.
- b. Mengetahui tahap kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.
- c. Mengetahui hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.
- d. Menjelaskan perbezaan *burnout* mengikut jantina dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.
- e. Menjelaskan perbezaan *burnout* mengikut ras / keturunan dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.
- f. Menjelaskan perbezaan kepuasan kerja mengikut jantina dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.

- g. Menjelaskan perbezaan kepuasan kerja mengikut ras / keturunan dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.

1.4 Soalan Kajian

Persoalan kajian yang dikaji adalah seperti berikut:

- a. Apakah tahap *burnout* dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak?
- b. Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak?
- c. Adakah terdapat hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak?
- d. Adakah terdapat perbezaan *burnout* mengikut jantina dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak?
- e. Adakah terdapat perbezaan *burnout* mengikut ras / keturunan dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak?
- f. Adakah terdapat perbezaan kepuasan kerja mengikut jantina dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak?
- g. Adakah terdapat perbezaan kepuasan kerja mengikut ras / keturunan dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak?

1.5 Hipotesis Kajian

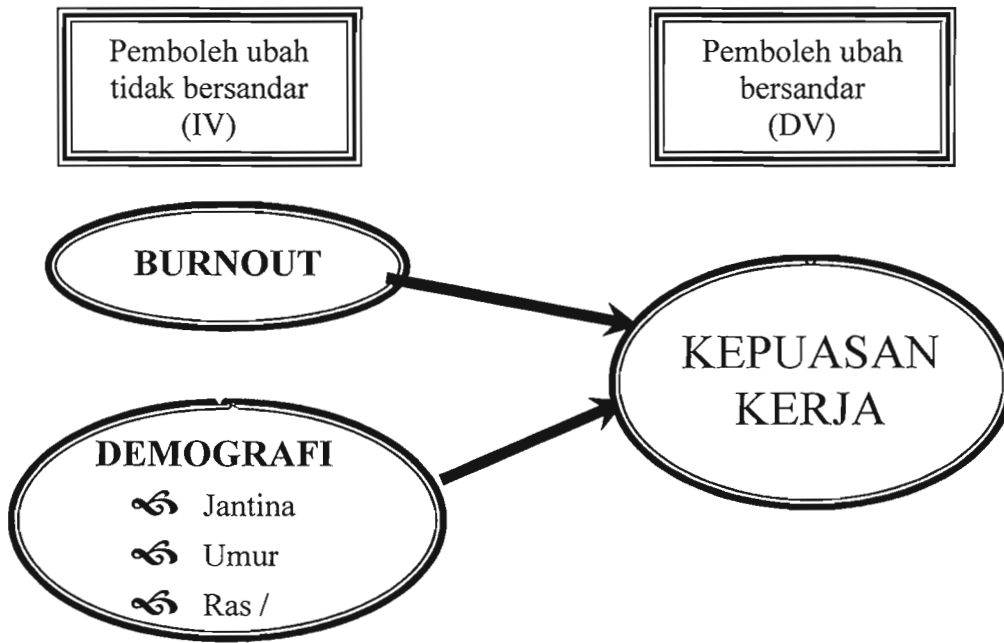
Kajian ini bertujuan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang berikut:

- Ho 1 Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap *burnout* dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak.
- Ho 2 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan *burnout* dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak dari segi jantina.
- Ho 3 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan *burnout* dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak dari segi ras / keturunan.
- Ho 4 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak dari segi jantina.
- Ho 5 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak dari segi ras / keturunan.

1.6 Kerangka Kajian

Bagi kerangka konseptual kajian ini, pemboleh ubah tidak bersandar dalam kajian ini ialah faktor demografi. Faktor demografi guru di sini adalah berdasarkan ciri sosial-

demografi terpilih iaitu jantina, umur, ras / keturunan dan pengalaman mengajar. Manakala, dalam kajian ini pemboleh ubah bersandar ialah paras atau tahap *burnout* dan kepuasan kerja. Rajah berikut merupakan kerangka konseptual kajian yang menunjukkan pemboleh ubah-pemboleh ubah dalam kajian.



Rajah 1.1: Kerangka Konseptual Kajian

1.7 Kepentingan Kajian

Pernyataan dan jawapan dari persoalan-persoalan yang dikemukakan untuk kajian ini adalah penting. Ini kerana melalui hasil dari kajian ini boleh menambahkan pengetahuan dan pengalaman kepada penyelidik sendiri, bukan sahaja dalam mengenal pasti kepuasan

kerja, malahan dapat melihat tahap perbezaan kepuasan kerja dengan faktor-faktor demografi yang telah dipilih. Di samping itu, melalui kajian ini kita juga dapat memahami sejauhmana tahap kepuasan kerja dan *burnout* dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak yang mempengaruhi kerjaya atau profesion perguruan pada masa kini. Dengan lain kata, melalui kajian ini juga akan membolehkan penyelidik mengetahui sama ada terdapat hubungan yang signifikan dari segi intensiti *burnout* di sub-skala ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi dengan kepuasan kerja di sub-skala yang dipilih.

Tambahan pula, dengan pendedahan ini penyelidik juga berharap dapat memberi faedah kepada pelbagai pihak. Bagi bakal guru, hasil kajian ini dapat menyedarkan mereka bahawa bidang perguruan bukanlah mudah seperti yang dianggap oleh masyarakat dan seterusnya mendedahkan kepada mereka dengan tahap *burnout* dan kepuasan kerja berdasarkan faktor demografi. Pengetahuan ini amat penting bagi bakal guru agar mereka bersedia dan melengkapi diri dalam profesion perguruan dengan mata dan hati yang terbuka serta juga dapat menyesuaikan diri dengan tugas-tugas yang akan disandang.

Namun, kajian ini juga diharapkan dapat memberi faedah kepada pihak sekolah khasnya pengetua dalam urusan pembahagian tugas supaya bukan seorang guru sahaja sentiasa dibebankan dan juga mempertimbangkan pengkhususan serta kesanggupan seseorang guru itu memegang tugas tersebut yang diberikan kepadanya. Manakala, bagi pihak kementerian pula hasil kajian ini diharapkan dapat memberi petunjuk dalam

menjalankan kurikulum latihan perguruan sama ada di maktab perguruan ataupun di universiti. Pendedahan kepada masyarakat juga merupakan salah satu kepentingan kajian ini dilakukan supaya dapat memberikan gambaran yang jelas kepada masyarakat dan seterusnya akan melenyapkan salah faham masyarakat terhadap tugas para pendidik.

1.8 Batasan Kajian

Kajian ini mempunyai batasan-batasannya tersendiri. Ia hanya terbatas kepada guru-guru siswazah sekolah menengah yang berkhidmat di Daerah Meradong, Sarawak. Daerah Meradong dipilih memandangkan terdapat ramai guru siswazah yang berkhidmat di sekolah menengah hari ini. Kajian ini ditadbir kepada 65 orang guru di mana mereka yang berkhidmat di SMK Kai Chung, SMK Bandar Bintangor dan SMK Meradong serta menggunakan instrumen soal selidik sahaja. Justeru itu, dapatan kajian bergantung kepada keupayaan dan kejujuran responden untuk menjawab setiap soalan yang diutarakan.

Selain itu, dapatan kajian ini juga hanya boleh digeneralisasikan kepada populasi di tempat kajian dijalankan sahaja. Kajian ini juga terbatas kepada lima faktor *burnout* yang difokuskan ialah suasana persekitaran, beban tugas, perkembangan kerjaya, perhubungan dalam organisasi dan tingkah laku pelajar. Manakala, kepuasan kerja pula memfokuskan kepada faktor pekerjaan itu sendiri, gaji, penyeliaan, kenaikan pangkat dan

faktor rakan sekerja. Namun, kajian ini adalah untuk melihat punca-punca *burnout* dan kepuasan kerja ini mengikut kekerapan.

Diharap juga kajian ini dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang pentadbiran dan pengurusan pendidikan di samping menjadi bahan rujukan terhadap kajian lanjutan oleh penyelidik-penyelidik lain dalam bidang yang sama.

1.9 Definisi Operasional

i) *Burnout*

Istilah "burnout" mula-mula diperkenalkan oleh Freudenberger (1974) yang menggambarkan sebagai perasaan kegagalan dan kelesuan akibat tuntutan yang terlalu membebankan ke atas tenaga, sumber-sumber atau ketabahan seseorang. Dalam erti kata yang lain, *burnout* adalah merujuk kepada masalah gangguan emosi yang wujud di antara manusia dengan pekerjaan dan suasana persekitarannya yang mengakibatkan manusia bertindak sesuatu. *Burnout* boleh juga didefinisikan sebagai pilihan terakhir (akibat) apabila satu siri percubaan untuk menangani tekanan negatif, gagal mencapai matlamatnya (Farber, 1984). Maslach dan Jackson (1981a, 1981b) telah memperkembangkan konsep *burnout* dengan menerangkan bahawa sebenarnya terdapat tiga jenis (sub-skala) *burnout*. Ketiga-tiga jenis *burnout* itu ialah kelesuan emosi (*emotional exhaustion*), depersonalisasi (*depersonalization*) dan pencapaian peribadi (*personal accomplishment*). Mengikut Cordes dan Dougherty (1993), konsep Maslach

dan Jackson ini merupakan definisi *burnout* yang paling banyak diterima oleh para penyelidik.

Tambahan pula, Schaufeli dan Enzmann (1998) menjelaskan bahawa *burnout* adalah merujuk kepada pengurangan atau kelesuan sumber-sumber emosi; situasi individu secara psikologi merasa dirinya berada di penghujung upaya. Depersonalisasi pula merujuk kepada kewujudan sikap negatif, tidak berperasaan, dan sikap sinis terhadap orang-orang yang menerima perkhidmatannya. Penyusutan pencapaian peribadi ialah merujuk kepada kecenderungan untuk menilai tugas sendiri dalam keadaan negatif iaitu mempercayai bahawa sesuatu objektif kerjayanya tidak akan tercapai, tugas yang mereka lakukan tidak memuaskan dan rasa keurangan dari sudut profesionalisme. Menurut Maslach, Jackson dan Leiter (1996) depersonalisasi merupakan suatu fenomena di mana individu hilang sifat-sifat keperibadian dan keprihatinan terhadap kliennya yang menerima penjagaan, rawatan atau perkhidmatan-perkhidmatan lain daripadanya manakala, Mc Dermott, Liller dan Rosevelt (1990) pula menghuraikan depersonalisasi sebagai perasaan terpinggir dan kejam oleh seseorang penjaga yang memperlihatkan perasaan benci atau negatif terhadap klien di bawah jagaannya. Dengan itu, Schaufeli dan Enzmann (1998) telah menyenaraikan 132 simptom *burnout* yang meliputi tiga peringkat, individu, interpersonal dan organisasi yang kesan negatifnya boleh dibahagikan kepada lima kelompok iaitu kesan terhadap efektif, kognitif, fizikal, tingkah laku dan motivasi.

Secara kesimpulannya, *burnout* merupakan suatu pembolehubah yang berterusan, bermula daripada tahap rendah ke tahap sederhana dan seterusnya ke tahap tinggi

terhadap pengalaman perasaan ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi yang rendah (Maslach, Jackson & Leiter, 1996). Maslach dan Leiter (1997) seterusnya menghuraikan *burnout* sebagai suatu masalah persekitaran sosial di dalam sesuatu pekerjaan individu. Pencapaian peribadi di dalam konsep ini merujuk kepada perasaan kurang kawalan, tidak berupaya dan kurang bermotivasi dalam melaksanakan tugas. Definisi ini bertepatan dengan tiga sub-skala dalam *Maslach Burnout Inventory*.

ii) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan sebagai satu tahap yang individu itu merasa gembira atau puas hati dengan suasana kerja yang sedia ada. Pada umumnya, seseorang individu yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi akan lebih memberi perhatian sepenuhnya kepada kerjanya, tidak mudah jemu, lebih rajin, bermotivasi dan seterusnya mereka akan terus berusaha untuk meningkatkan prestasi kerjanya (Abu Jalil Hassan, 1996). Selain itu, aspek kepuasan kerja juga dapat dihubungkan dengan aspek psikologi kerana perkaitannya dengan motivasi pekerja. Oleh itu, ahli-ahli psikologi organisasi telah memberikan takrifan mereka yang tersendiri. Locke (1969), French dan Saward (1983) melihat kepuasan kerja sebagai satu reaksi emosi yang positif dan menyenangkan hasil daripada penilaian terhadap sesuatu kerja, misalnya tentang pencapaian dalam kerja. Kepuasan kerja wujud apabila seseorang dapat memenuhi nilai kerjanya. Konsep emosi ini ialah perasaan dan bukan sikap yang mana sekiranya pekerja itu mempunyai perasaan yang negatif, maka ini akan menyebabkan ketidakpuasan dalam kerja, manakala emosi positif pula menghasilkan kepuasan dalam kerja.

Menurut Ishak (2004) pula, kepuasan kerja dapat dirumuskan sebagai pengalaman perasaan positif melebihi perasaan negatif pada satu tempoh tertentu. Dalam erti kata yang lain pula, kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang positif atau kegembiraan akibat daripada pencapaian dalam pekerjaan. Apabila seseorang pekerja mempunyai sikap sanggup meneruskan pekerjaannya dan suka kepada pekerjaannya, maka adalah menjelaskan bahawa pekerja itu puas dengan pekerjaannya.

Sebagai rumusannya, dapatlah dikatakan bahawa kepuasan kerja merupakan kepuasan yang dirasakan oleh seseorang individu terhadap pekerjaan yang dilakukannya. Ia mempunyai kaitan dengan sikap dan penilaian individu terhadap pekerjaannya. Terdapat perbezaan dalam tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap individu bergantung kepada sistem nilai yang dipunyai serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi tahap kepuasan dalam kerjayanya.

iii) Guru Tingkatan Enam

Guru bermaksud tenaga pengajar atau pendidik di sekolah. Dalam kajian ini, guru bermaksud seorang individu yang telah dilatih, dilantik dan disahkan dalam jawatannya oleh pihak Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM). Manakala, guru Tingkatan Enam pula merupakan seseorang pendidik yang ditempatkan daripada kementerian ke mana-mana sekolah menengah yang ada Tingkatan Enam untuk berhidmat.

1.10 Rumusan

Profesion keguruan di Malaysia masa kini menghadapi keadaan yang membimbangkan. Tugas dan tanggungjawab guru sekarang semakin mencabar dengan bertambahnya kepesatan negara kita dalam membantu negara membangunkan modal insan seterusnya hasrat dan perspektif masyarakat terhadap profesion ini semakin meninggi. Keadaan ini telah menimbulkan sesuatu perubahan kepada guru-guru di Malaysia. Sama ada mereka dapat menerimanya atau sebaliknya. Sekiranya guru tersebut tidak dapat menerima desakan perubahan ini, dikhuatiri akan menimbulkan impak yang negatif. Oleh itu, kita perlulah mengambil langkah awal untuk menangani masalah tersebut.

Dalam bab ini telah menjelaskan latar belakang kajian yang membangkitkan rasa ingin tahu penyelidik untuk mengurangkan masalah tekanan kerja dan kepuasan kerja dalam kalangan guru. Melalui penjelasan bab ini, diharap dapat menerangkan intipati kajian yang ingin dijalankan oleh penyelidik.

BAB II

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Pendahuluan

Konsep *burnout* dan kepuasan kerja dalam kalangan guru bukanlah sesuatu yang baru. Semakin hari para pendidik yang berminat untuk mengkaji tekanan kerja guru telah meningkat (Byrne, 1998). Ini disebabkan tekanan dalam kalangan guru telah menjadi satu isu yang agak penting dalam lapangan pendidik dan banyak peristiwa yang berlaku menunjukkan paras tekanan yang tinggi dialami oleh mereka yang terlibat dalam pendidikan. Tekanan kerja amat mempengaruhi kehidupan dalam profesion perguruan, terutamanya dalam perkembangan emosi pendidikan. Fortuna (2001) menyatakan bahawa tekanan kerja boleh mempengaruhi kualiti pengajaran guru dan seterusnya mempengaruhi pula produktiviti, prestasi dan kecekapan guru. Tekanan kerja juga boleh dialami oleh individu yang boleh menyesuaikan diri dengan alam pekerjaannya serta mempunyai kemahiran atau kepakaran kerja yang lemah (Tang & Yueng, 1999). Manakala menurut Adam (1999), Leung, Siu dan Spector (2000) petanda-petanda sumber tekanan yang lain

adalah seperti harapan yang tinggi, komitmen yang rendah, kepuasan kerja yang rendah, rendah estimasi diri dan tidak berkemampuan berkerja dengan bersungguh-sungguh.

Ali Murat (2003) pula menyatakan bahawa tekanan juga adalah berpunca dari seseorang yang berasa putus asa dengan kerja-kerja di luar jangkaannya dan kurang pengawalan personal dari pihak atasan. Manakala, Abd. Aziz (2000) menyatakan bahawa tekanan akan timbul apabila berdepan dengan kerja yang terlalu banyak untuk dilakukan, sebaliknya berdepan dengan masa yang terlalu singkat serta disokong pula dengan sumber yang amat terhad.

Bagi konsep kepuasan kerja pula semua orang inginkan kepuasan dalam pekerjaan masing-masing tetapi ini adalah amat sukar untuk menyempurnakan semua keperluan sehingga manusia boleh berpuas hati. Oleh itu, banyak organisasi cuba mengurangkan tekanan, rasa bosan dan keadaan kerja yang berulang-ulang. Tetapi, adakah para pekerja memandangkan tempat kerja masing-masing sebagai satu tempat untuk mendapatkan kepuasan mereka? Apabila para pekerja merasakan kerja mereka bukan merupakan satu daripada kecenderungan utama dalam hidup, kemudian diberi pekerjaan yang dijamin dan selamat, dia pun akan mahukan suasana kerja yang lebih selesa. Pada masa yang sama, para pekerja juga ingin dinaikkan pangkat. Setelah mendapat kesemua ini, para pekerja akan mahukan kebebasan untuk bersuara pula, terutamanya dalam bidang tugasnya. Jadi, adalah sukar untuk membuat orang berpuas hati kerana tidak kesemua keperluannya boleh disempurnakan (Pihie, 2002).

Bab ini akan membincangkan kajian literatur ke atas bahan-bahan penulisan serta kajian lepas di dalam atau di luar negara. Oleh itu, adalah menjadi hasrat di dalam bab dua ini untuk mengupaskan perkara-perkara yang berkaitan dengan *burnout* dan kepuasan kerja.

2.2 Konsep dan Definisi

i) *Burnout*

Burnout mula diperkenalkan oleh seorang ahli psikologi iaitu Herbert Freudenberg dari New York pada tahun 1973. Beliau merujuk *burnout* sebagai satu sindrom yang meliputi simptom-simptom seperti keletihan akibat layanan yang berlebihan kepada pelanggan, perasaan tertekan yang datang dari diri sendiri dan juga dari rakan-rakan sepejabat; khususnya dari pegawai-pegawai atasan. Dalam kajian beliau, Freudenberg (1974) mendapati bahawa sindrom *burnout* banyak berlaku dalam kalangan profesion yang menjurus kepada perkhidmatan sosial seperti guru, doktor dan jururawat.

Menurut Maslach, Schaufeli dan Leiter (2001) pula, *burnout* akan memberi kesan kepada mereka yang menceburi profesion dengan penuh bermotivasi dan *idealistic* serta menaruh harapan terhadap pekerjaan mereka yang memberi makna dalam kehidupan mereka. Keadaan akan menjadi lebih buruk sekiranya seseorang itu merasakan dirinya sentiasa diperlukan di dalam pekerjaannya. *Burnout* melibatkan kenyataan yang pedih bahawa dia telah gagal untuk mewujudkan dunia yang lebih baik, membantu mereka yang memerlukannya, memberi kesan yang jitu kepada organisasi dan usahanya tidak lagi

bermakna bahawa dia telah kehabisan tenaga untuk melakukan apa yang dia telah janjikan dan dia sudah tidak mempunyai apa-apa yang disumbangkan lagi. Kesedaran ini membuatkan seseorang itu merasakan bahawa diri mereka tidak berguna. Dari aspek ini *burnout* telah merujuk kepada kegagalan kerja sebagai penyebab kepada dilemma yang berlaku.

Selain itu, *burnout* adalah suatu kesan tekanan yang berpanjangan ke atas diri, fizikal dan psikologi yang menyebabkan individu mengalami keadaan tidak bermaya dan kronik. Tambahan pula, ia merujuk juga kepada aspek fizikal, emosi dan mental yang mengalami keletihan disebabkan oleh penglibatan jangka panjang emosi dengan situasi yang mendesak (Pine & Aronson, 1988). Di samping itu, kurangnya daya, pengasingan / pemencilan daripada rakan sebaya, tiada kesamaan tujuan di antara ahli kakitangan, dan kekurangan sokongan bersama yang berkaitan dengan guru-guru *burnout* dalam sastera (Brouwers & Tomic, 2000; Otwell & Mullis, 1997). Dengan lain kata, faktor-faktor tersebut membuat guru-guru *burnout* (Formanuk, 1995). Davis dan Wilson (2000), dalam peninjauan guru *burnout* dan kepuasan pula menggambarkan betapa pentingnya kualiti kehidupan kerja sebagai suatu alat untuk mengurangkan atau menghilangkan *burnout* guru-guru.

Kerja sosial dianggap sebagai pekerjaan yang mempunyai risiko *burnout* melebihi kadar purata biasa (Jayaratne & Chess, 1985 : Pines & Kafry, 1978). Ini kerana kerja sosial mempunyai hubungan pelanggan yang kuat, kriteria penilaian tugas yang tidak begitu jelas yang boleh membawa kepada wujudnya konflik peranan. Selain itu, pekerja

sosial sering berhadapan dengan ketidakpastian dan sumber yang terhad bagi memenuhi permintaan yang tinggi. Fenomena ini menjadikan pekerja sosial berada dalam keadaan tertekan dan sering mengalami keletihan dan boleh menimbulkan masalah kesihatan.

Dalam buku Robbins dan Judge (2007) *burnout* didefinisikan sebagai keadaan dinamik di mana seseorang itu menghadapi peluang, permintaan terhadap sumber-sumber yang terhad, penting dan belum pasti sama ada boleh diperolehi atau tidak. *Burnout* adalah keadaan yang dialami oleh pekerja yang melakukan pekerjaan perkhidmatan kemasyarakatan seperti guru. Senarai simptom burnout ialah kurang bertenaga, ceria, berpuas hati, bermotivasi, minat, teruja, impian untuk hidup, idea, tumpuan, keyakinan, atau keseronokkan (Maslach et al., 2001). *Burnout* juga boleh berjangkit. Apabila seseorang guru yang mengalami keadaan tidak berpuas hati dan tertekan berada di sesebuah sekolah, guru di sekolah yang sama akan turut merasi perasaan yang sama. Tanpa disedari seluruh warga sekolah akan menjadi tidak bersemangat dan mengecewakan (Maslach et al., 2001).

ii) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah sesuatu perkara yang subjektif. Ia berlaku dalam kognitif manusia dan ini menyebabkan tiada pengertian yang khusus malah tepat mengenainya dapat dibuat. Walau bagaimanapun, kepuasan kerja dapat diertikan sebagai tindak balas emosi atau perasaan suka atau tidak seseorang terhadap sesuatu kerja. Ia adalah perkembangan naluri keseronokan seseorang pekerja yang diperolehi melalui pekerjaan yang dilakukan. Menurut Ishak (2004), kepuasan kerja boleh dirumuskan sebagai pengalaman perasaan

positif melebihi perasaan negatif pada satu tempoh tertentu. Dengan lain perkataan, kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang positif atau kegembiraan akibat daripada pencapaian dalam pekerjaan. Apabila seseorang pekerja mempunyai sikap sanggup meneruskan pekerjaannya dan suka kepada pekerjaannya, maka adalah menjelaskan bahawa pekerja itu puas dengan pekerjaannya.

Kepuasan kerja adalah salah satu aspek yang penting dalam kehidupan seseorang pekerja. Ini kerana hampir setiap individu menghabiskan masa di tempat kerja masing-masing. Oleh yang demikian, kepuasan kerja merupakan satu faktor utama dalam meningkatkan kualiti kerja. Maka terdapat teori-teori yang menjelaskan kepuasan kerja dari pelbagai aspek dan sudut. Tambahan pula, kepuasan kerja juga merupakan hal penting yang dimiliki individu dalam pekerjaan masing-masing. Setiap pekerja memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka tingkat kepuasan kerjanya pun berbeda-beda pula. Tinggi rendahnya kepuasan kerja tersebut dapat memberikan dampak yang tidak sama. Kepuasan kerja yang tinggi sangat memungkinkan untuk mendorong terwujudnya tujuan perusahaan. Sementara tingkat kepuasan kerja rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran perusahaan segera mahupun secara perlahan-lahan. Kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sekumpulan perasaan individu terhadap pekerjaan yang dihadapinya, apakah menyenangkan, tidak menyenangkan, puas, tidak puas, suka atau tidak suka.

Menurut Zaidatul (1990) menyatakan bahawa kepuasan kerja adalah perasaan yang diperolehi daripada sesuatu tugas sebagai menepati nilai kerja yang selaras dengan

keperluan individu. Setiap individu adalah berbeza keperluannya, maka tindakan dan tatacara menangani kepuasan kerja antara individu juga berbeza. Campbell, Dunette, Lawler dan Weick (1970) telah mengelaskan teori kepuasan kerja kepada dua kategori iaitu teori dorongan dan proses. Teori dorongan akan memberikan tumpuan ke atas keperluan individu dan ganjaran yang diterima di dalam struktur organisasi yang menyumbang kepada memenuhi keperluan tersebut. Teori proses pula adalah berhubung dengan pemahaman mengapa individu itu memilih sikap tertentu untuk memenuhi matlamatnya dari kerja yang dijalankan. Teori ini menegaskan bahawa kepuasan kerja juga adalah dipengaruhi oleh keperluan, nilai dan jangkaan terhadap kerja di samping kerja itu sendiri. Dengan lain kata, kepuasan kerja juga dikira sebagai perasaan keseronokan atau perasaan positif hasil daripada penilaian jawatan yang disandang dalam suasana persekitaran pekerjaan. Ia merujuk kepada rasa gembira dengan kerjanya sekarang (Wan Radiah, 2000).

Dalam profesion guru, didapati bahawa terdapat beberapa komponen tertentu dalam *Emotional Intelligence*, seperti penilaian emosi dan regulasi positif emosi, mencegah kelelahan emosi yang cenderung kepada *depersonalization* dan rasa rendah pencapaian peribadi (Chan, 2006). Manakala, dengan kemunculan *Emotional Intelligence* pula akan sebagai suatu ramalan yang penting dalam tahap personaliti guru (Kafetsios & Zampetakis, 2007). Kepuasan kerja ditakrifkan sebagai keadaan emosi yang positif yang terhasil daripada penilaian terhadap situasi pekerjaan seseorang dan berkaitan ciri dan tuntutan pekerjaan seseorang (Evans, 2001). Orang yang berkaitan dengan pekerjaan mencapai kepuasan terdiri daripada perubahan dan penambahbaikan, dan

mempromosikan penambahan mereka, di mana terdapatnya kepentingan implikasi guru-guru *burnout* di tempat kerja dan mempengaruhi keinginan mereka untuk meneruskan pekerjaan mereka dan penglibatan mereka dalam pekerjaan, dan hubungan dengan kakitangan lain (Dinham & Scott, 2000; Ratlif, 1988).

2.3 Kajian Mengenai Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru

Sebagaimana dijelaskan dalam Maslach dan Jackson (1981), Maslach (1982) dan Brunetti (2001), daripada hasil kajian yang dijalankan oleh Ali Murat Sunbul (2003) menunjukkan bahawa guru lelaki dan guru perempuan adalah lebih kurang sama mempunyai pengalaman *burnout* dan prestasi perseorangan.

Azlina Mohd. Kosnin dan Tan Sew Lee (2008) telah mengkaji tret personaliti guru dan sama ada wujud pengaruh personaliti terhadap kepuasan kerja dan stres kerja guru. Sampel kajian ini ialah seramai 255 orang guru dari 10 buah sekolah menengah kebangsaan di daerah Johor Bahru dipilih secara rawak. Kajian ini dijalankan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpul menerusi soal selidik yang diterjemahkan daripada *The Big Five Inventory* (BFI), *Job Descriptive Index* (JDI) dan *Administrative Stress Indeks* (ASI). Nilai kebolehpercayaan bagi instrumen JDI dan ASI ialah 0.91 dan 0.84. Manakala darjah kebolehpercayaan instrumen BFI ialah antara 0.73 hingga 0.80. Dapatan kajian juga menunjukkan hubungan negatif yang signifikan antara

kepuasan kerja dan stres kerja guru. Hubungan yang signifikan didapati antara dimensi-dimensi personaliti *t* dengan kepuasan kerja dan juga stres kerja.

Selain itu, menurut kajian yang telah dijalankan oleh Jabnon dan Chan (2001) terhadap kepuasan kerja guru di sekolah-sekolah menengah di Selangor menunjukkan bahawa para guru berasa puas hati dengan semua faktor ekstrinsik, kecuali gaji. Mereka juga berpuas dengan hubungan interpersonal seperti hubungan mereka dengan pelajar-pelajar. Tambahan pula, mereka juga berpuas hati dengan kepimpinan pentadbir di sekolah masing-masing. Melalui kajian mereka juga mendapati bahawa guru perempuan adalah lebih berpuas dengan hubungan antara guru-pelajar, dan perkembangan mereka daripada rakan-rakan sekerja lelaki mereka. Shahri (2002) pula mendedahkan bahawa perhatian utama para guru untuk kepuasan adalah persekitaran tempat kerja. Sejauh persekitaran tempat kerja yang bersangkutan, tahap keselamatan guru sebagai keutamaan mereka. Kemudian dalam kajian ini, beban kerja guru tetap menjadi perhatian sekunder para guru ketika datang ke kepuasan kerja guru.

Ostroff (1992) yang telah menjalankan kajian terhadap guru di 298 buah sekolah telah mendapati bahawa organisasi yang mempunyai ramai pekerja yang berpuas hati dengan kerjanya menjadi lebih efektif berbanding organisasi yang mempunyai kurang pekerja yang berpuas hati dengan kerjanya. Beliau juga berpendapat bahawa kepuasan kerja mempunyai perkaitan yang signifikan positif dengan pencapaian akademik dan prestasi pentadbiran. Antara sebab-sebab kepuasan kerja pekerja yang tinggi terhadap

kerja dapat mengurangkan kes-kes perletakan jawatan dan ponteng kerja. Keadaan ini terjadi kerana pekerja berpuas hati dengan kerjanya.

Penurunan tahap kepuasan kerja para guru boleh mengakibatkan kemerosotan mutu kerja dan peningkatan kecelaruan psikologi dan stres kerja dalam kalangan guru (Troman & Woods, 2000). Aspek-aspek ini boleh mempengaruhi semangat, motivasi dan kesanggupan guru-guru untuk memaksimumkan potensi pengajaran mereka. Pada masa yang sama, isu stres dalam kalangan guru telah menjadi isu yang besar dan hangat dalam masyarakat. Kesan-kesan negatif akibat daripada stres bukan lagi satu masalah peribadi yang harus ditanggung oleh pekerja itu sahaja, tetapi stres juga merupakan satu masalah kepada majikan, organisasi ataupun kerajaan serta menjejaskan kesihatan mental dan fizikal golongan ini (Chua Bee Seok, 2005).

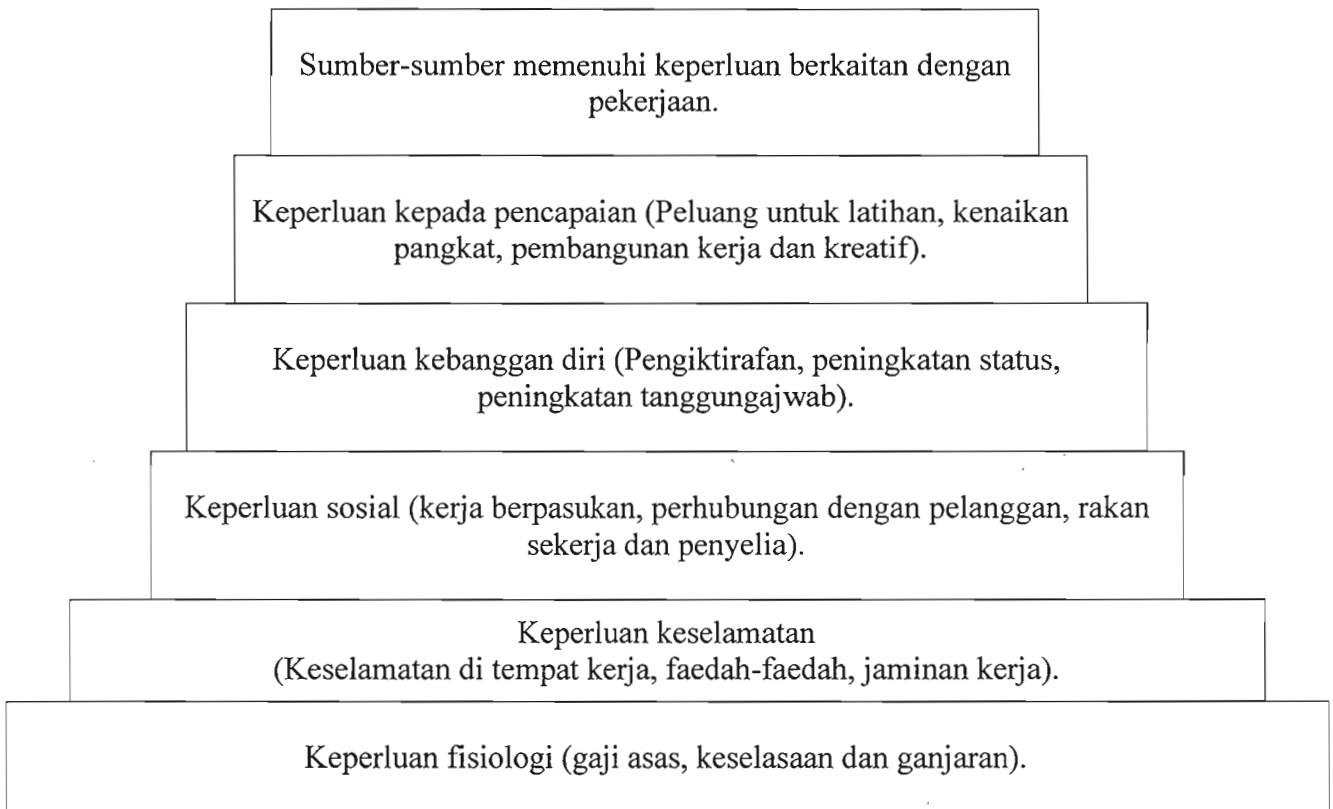
2.4 Teori-teori Kepuasan Kerja

i) Teori Hierarki Keperluan Maslow

Maslow meletakkan lima keperluan yang perlu dipenuhi oleh setiap individu dalam bentuk hirarki. Setiap individu akan mencapai setiap tahap-tahap tersebut. Apabila tahap keperluan telah dicapai, seseorang akan berusaha untuk mencapai keperluan seterusnya. Pada asasnya individu akan memastikan keperluan fisiologinya seperti gaji asas, keselesaan dan ganjaran dipenuhi. Setelah keperluan asas ini dipenuhi oleh seseorang individu akan beralih kepada keperluan keselamatan seperti keselamatan di tempat kerja, faedah-faedah, jaminan kerja dan sebagainya. Tahap yang ketiga ialah keperluan sosial,

setelah keperluan sosial ini dipenuhi oleh seseorang individu akan beralih ke tahap seterusnya iaitu kebanggan diri. Keperluan kebanggan diri ini adalah seperti pengiktirafan, perhubungan dengan pelanggan, rakan sekerja dan penyelia. Tahap yang paling tinggi ialah keperluan individu kepada pencapaian diri. Pada tahap ini individu telah mencapai keperluan asas, keperluan keselamatan, keperluan sosial dan keperluan kebanggaan diri.

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Maslow ini, seseorang individu tersebut akan bermotivasi untuk bekerja kerana ingin memenuhi keperluan-keperluan tersebut. Sekiranya, pekerja dapat memenuhi keperluan pada setiap tahap, dia akan mendapat kepuasan dan menjadikan keperluan seterusnya sebagai keutamaan. Dalam teori ini, kepuasan kerja adalah pencapaian setiap individu untuk memenuhi keperluannya tersendiri. Namun demikian, keperluan setiap individu adalah berbeza. Maka, manusia mempunyai pandangan yang berbeza tentang kepuasan kerja masing-masing.



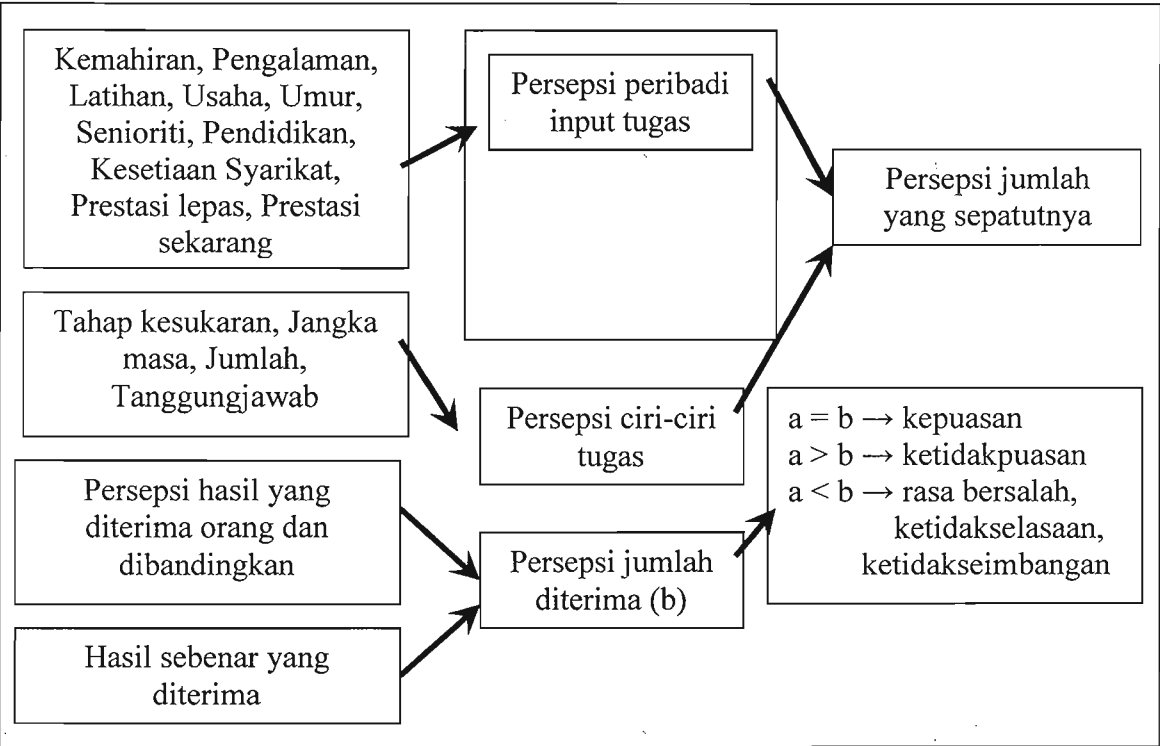
Sumber: Hirarki Keperluan Maslow (Maslow, A.H. 1970)

Rajah 2.1: Teori Hierarki Keperluan Maslow

ii) Teori Perbandingan : Model Kepuasan Facet Lawler

Berdasarkan Model Kepuasan Facet Lawler (1991), individu akan membandingkan apa yang sepatutnya diperolehi daripada pekerjaan mereka seperti ganjaran, penyeliaan dan sebagainya dengan apa yang sebenarnya mereka nikmati atau alami. Ia juga melibatkan pengaruh beberapa ciri pekerjaan seperti kemahiran, umur dan kesukaran. Model ini mengambilkira aspek ekuiti di mana kepuasan kerja individu ditentukan dengan membandingkan input atau outputnya dengan jumlah yang sepatutnya diterima seperti yang dijelaskan dalam Rajah 2.2. Perselisihan antara apa yang individu percaya ganjarannya dengan persepsi mengenai apa yang sepatutnya diperolehi menentukan

kepuasan yang dialami. Rajah 2.2 berikut menjelaskan model kepuasan Facet Lawler yang berkaitan dengan kepuasan kerja.



(Sumber : Dipboye, Smith & Howell, 1994)

Rajah 2.2 : Model Kepuasan Facet Lawler

Model Kepuasan Facet Lawler ini menunjukkan perbezaan individu dengan menekankan kepada persepsi peribadi dan kepercayaan subjektifnya. Berdasarkan model, input tugas individu meliputi faktor-faktor seperti umur, kemahiran, latihan dan kebolehan. Tuntutan tugas yang dipersepsikan mempengaruhi perasaan individu mengenai jumlah hasil yang sepatutnya diterima berbanding dengan input dan output organisasi yang dibandingkan.

Menurut Lawler, setiap individu mempunyai peta mental mengenai tingkah laku yang perlu dilakukan dan hasil yang boleh memuaskan keinginannya. Kesimpulan yang dapat dibuat daripada model ini ialah individu menjangkakan bahawa input akan seimbang dengan output. Jadi individu yang tinggi inputnya juga akan menerima output (jangkaan) yang tinggi. Jika tidak mereka akan mengalami ketidakpuasan dalam pekerjaan mereka. Individu juga percaya bahawa tuntutan tugas yang dipersepsikan sukar akan menerima ganjaran yang tinggi. Sekiranya ini tidak berlaku individu akan mengalami ketidakpuasan.

iii) Teori Keseimbangan (Equity Theory)

Teori Keseimbangan (Equity Theory) diperkenalkan oleh Adam (1963). Teori ini menekankan tentang hubungan antara sumbangan (input) yang dicurahkan oleh pekerja dengan ganjaran (output) yang diterimanya. Sekiranya terdapat perseimbangan antara input dan output, kepuasan kerja akan wujud. Sebaliknya, ketidakpuasan kerja akan wujud apabila terdapatnya ketidakseimbangan dalam hubungan kedua-dua pemboleh ubah tersebut. Sumbangan yang dimaksudkan adalah meliputi kelayakan, kemahiran, pengalaman bekerja dan usaha yang akan menghasilkan ganjaran, termasuklah faedah-faedah seperti gaji, kenaikan pangkat dan status yang diterima oleh individu.

Hubungan yang saksama antara sumbangan dan ganjaran merupakan intipati Teori Keseimbangan yang menekankan konsep bahawa ganjaran datang daripada usaha yang dijalankan. Mengikut Teori Keseimbangan, daya bekerja seseorang akan menurun apabila terdapat ketidakseimbangan antara usaha dan gajinya. Malah individu tersebut akan mula

mengubah bentuk tugasnya sepadan dengan ganjaran yang diterimanya (Gruneberg, 1979). Teori ini juga meramalkan bahawa seseorang individu yang diberi ganjaran terlalu tinggi tidak seimbang dengan usaha yang disumbangkan juga akan merasai tidak berpuas hati dengan kerjanya.

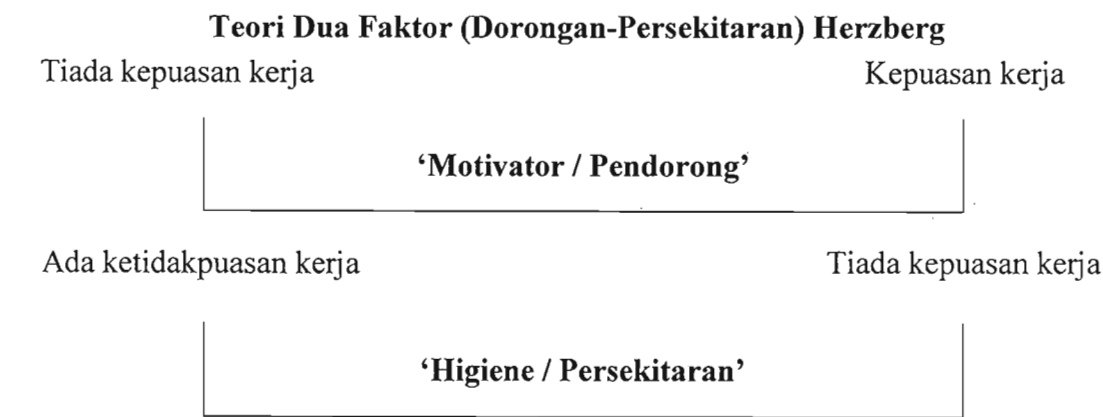
Dalam terori ini, Adam (1963) menekankan bahawa dalam situasi kerja, layanan yang adil dan saksama merupakan kunci ke arah kepuasan kerja. Sekiranya tidak saksama seperti gaji yang tidak setimpal dengan usaha, amalan pentadbiran yang tidak adil dan peraturan kenaikan pangkat yang tidak memuaskan menyebabkan pekerja akan berputus asa dan cuai dalam pekerjaan. Teori ini disokong oleh Lowgler dan O’Gara (1967), bahawa ketidakseimbangan antara sumbangan dan ganjaran menyebabkan pekerja-pekerja mengurangkan sumbangan mereka kerana tidak berpuas hati dengan layanan yang diterima. Ini menyebabkan prestasi kerja mereka akan menurun.

iv) Teori Dua Faktor (Dorongan-Persekitaran) Herzberg

Teori ini diperkenalkan Herzberg (1968) yang menyatakan bahawa kepuasan kerja individu dipengaruhi oleh dua faktor penting iaitu faktor pendorong dan faktor persekitaran. Faktor dorongan merupakan faktor yang perlu wujud untuk melahirkan serta menyokong kepuasan bekerja dalam kalangan individu. Faktor-faktor ini termasuk pengiktirafan, pencapaian, penghormatan, kerja yang bermakna serta pertumbuhan dan perkembangan individu tersebut. Faktor ini merupakan sumber motivasi intrinsik yang akan mendorong perubahan daripada perasaan ketidakpuasan bekerja kepada kepuasan bekerja. Herzberg juga menyatakan bahawa faktor dorongan akan melahirkan motivasi

kepada individu seperti rasa tanggungjawab, beranggapan bahawa kerja yang dilakukan adalah bermakna untuknya dan sebagainya.

Manakala, faktor persekitaran meliputi perhubungan dengan rakan sejawat, gaji yang berpatutan, jaminan keselamatan di tempat kerja serta kemudahan yang disediakan oleh majikan. Faktor keperluan persekitaran ini perlu diwujudkan oleh pihak majikan bagi menjamin kepuasan bekerja dalam kalangan pekerjaanya. Faktor persekitaran dianggap sebagai faktor ekstrinsik yang mana kewujudan faktor ini akan mengurangkan rasa ketidakpuasan kerja. Herzberg berpendapat bahawa kepuasan kerja bergantung kepada keupayaan majikan menyediakan persekitaran tempat kerja dengan satu situasi yang memuaskan. Ini dapat mendorong kepuasan bekerja. Sekiranya, majikan gagal untuk menyediakan suasana yang diharapkan, faktor dorongan tidak akan berfungsi dengan sepenuhnya. Selain itu, majikan juga perlu menggerakkan faktor dorongan kepada pekerjaanya seperti menyediakan kerja yang bermakna, memberi pengiktirafan yang sewajarnya dan bertanggungjawab kepada pekerjaanya.



Sumber: Gray dan Strake, dalam Hamidah Binti Mahmud (2008)

Raja 2.3: Pandangan Herzberg Tentang Kepuasan Kerja.

Teori ini dikaitkan dengan konsep kepuasan kerja, di mana ianya merupakan satu faktor yang boleh memberi dorongan kepada seseorang, iaitu bergantung kepada faktor 'motivator' dan 'hygiene'. Menurut Herzberg (1968), faktor motivator ini wujud dalam situasi kerja. Manakala, faktor 'hygiene' pula berkaitan dengan gaji, jaminan dan keadaan fizikal tempat kerja. Faktor motivator ini biasanya dikaitkan dengan:

- a. Pencapaian – iaitu berjaya menyelesaikan tugas-tugas dan mencapai matlamat diri dan organisasi.
- b. Pengiktirafan – berkaitan dengan menerima sanjungan dan pujian daripada majikan dan rakan sekerja kerana menjalankan tugas dengan cemerlang.
- c. Pekerjaan yang menarik – pelaksanaan kerja, kreatif dan inovatif.
- d. Peningkatan kerja – iaitu mendapat kenaikan pangkat dan perubahan dalam status.
- e. Peluang berkembang – berpeluang mempelajari ilmu dan kemahiran yang baru untuk memajukan diri.
- f. Tanggungjawab – iaitu bertanggungjawab membuat keputusan sendiri untuk menjalankan tugas yang diamanahkan.

Faktor 'hygiene' ini sangat penting dan jika ianya kurang atau tidak mencukupi akan membawa kepada ketidakpuasan kepada individu tersebut. Antara faktor-faktor 'hygiene' termasuklah:

- a. Gaji – merupakan ganjaran yang diterima berbentuk wang, faedah dan kemudahan lain untuk perkhidmatan yang diberikan.

- b. Jaminan – iaitu kestabilan dan keselamatan tempat kerja akan menjamin pekerja terus kekal bekerja.
- c. Keadaan fizikal tempat kerja – iaitu kemudahan fizikal tempat kerja yang selesa.
- d. Dasar organisasi – aspek-aspek kecekapan pengurusan dan keberkesanan dasar.
- e. Penyeliaan – keadilan mengawas pekerja, kecekapan mentadbir dan membimbing.
- f. Rakan sekerja – iaitu hubungan dan interaksi antara pekerja sesebuah organisasi.
- g. Kehidupan peribadi – seperti gaya, aspirasi, nilai hidup seseorang pekerja termasuk ciri-ciri peribadi, keluarga dan keadaan masyarakat.
- h. Status – berkaitan dengan perubahan kedudukan seperti jawatan dan kuasa yang lebih tinggi.

Teras kepada Teori Herzberg ialah faktor seperti gaji dan keadaan tempat kerja. Faktor ini adalah perlu tetapi dengan sendirinya tidak akan menghasilkan kepuasan kerja dan biasanya dihasilkan oleh pekerjaannya itu sendiri. Ianya hanya akan terhasil dengan memberi peluang kepada individu itu bertambah secara psikologikal untuk mencapai tahap kepuasan diri yang bermakna dengan mendapat pengiktirafan daripada usaha yang dilakukan. Menurut Teori Herzberg, ketiadaan faktor motivator dalam pekerjaan bukanlah bererti berlakunya ketidakpuasan kerja tetapi sebagai kegagalan untuk mencapai kepuasan. Dinham dan Scott (2000) menyatakan sekiranya individu itu diberi tugas yang mencabar, dia akan menjadi puas dan terus menunjukkan prestasi yang meningkat. Tetapi kerja yang kurang mencabar tidak pula menghasilkan rasa tidak puas tetapi hanya setakat tiada kepuasan kerja.

2.5 Kajian Mengenai Faktor Penentu Kepuasan Kerja

i) Kepuasan Kerja Terhadap Keadaan Pekerjaan

Keadaan dan persekitaran kerja melibatkan semua bentuk hubungan faktor fizikal, psikologi dan sosial, keadaan dan kejadian yang berlaku di sekeliling tempat pekerja menjalankan kerjanya boleh mempengaruhi pekerja dan kerja itu sendiri. Ia sedikit sebanyak akan memberikan kesan yang positif ke atas minat dan kesungguhan pekerja menjalankan tugas serta memberikan kepuasan dalam pekerjaan mereka. Secara amnya, pekerja menghargai persekitaran tempat kerja yang selamat dan menyenangkan. Suhu, suasana peredaran udara dan cahaya lampu, kebisingan hendaklah dalam keadaan yang tenteram. Selain itu, pekerja juga berharap tempat kerja yang berhampiran dengan tempat kediaman, bangunan baru dan bersih serta kelengkapan dan alat-alat yang mencukupi (Pihie, 2002).

Di sekolah, pengetua hendaklah mengambil kira keadaan bilik guru dan juga bilik darjah di mana guru-guru yang akan melaksanakan tugas pengajarannya. Keadaan bilik guru yang sempit, alat kelengkapan dan perabot yang telah usang, peredaran udara yang tidak selesa, bilik rehat yang tidak bersih dan pelbagai keadaan yang tidak menyenangkan hendaklah diberi perhatian supaya keadaan yang selesa dapat diwujudkan. Oleh itu, keadaan yang selesa akan membantu penghasilan menyempurnakan kerja yang bermutu (Pihie, 2002).

Struktur peranan (*role structure*) juga penting di dalam sesebuah organisasi di mana kerja tertentu haruslah diberikan kepada individu tertentu. Peranan yang diberikan

kepada setiap pekerja hendaklah bersesuaian dengan tahap pendidikan dan keupayaan seseorang pekerja (Saodah Wok, 2003). Pembahagian tugas yang teratur dapat mengurangkan beban kerja yang dihadapi seseorang. Bebanan peranan yang berlebihan merupakan satu bebanan kepada pekerja kerana permintaan terhadap sesuatu kerja itu melebihi masa dan keupayaannya.

Tambahan pula, persepsi kabur terhadap peranan yang perlu dimainkan di dalam sesebuah organisasi menyumbangkan kepada *burnout*. Seseorang akan berasa kurang diperlukan kerana tidak mengetahui peranan yang perlu dimainkan ketika di tempat kerja. Keadaan ini dinamakan kekaburan peranan (*role ambiguity*). Ia berlaku disebabkan oleh kurangnya informasi yang diperlukan untuk melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka. Kadang kala golongan ini menghabiskan masa dengan membuat kerja yang salah. Matlamat yang tidak jelas juga akan menyebabkan seseorang kehilangan hala tuju, konflik peranan dan kekaburan peranan memberi masalah kepada pekerja untuk melaksanakan tanggungjawab dengan sempurna.

Manakala, ciri-ciri organisasinya ialah sektor kerajaan melebihi sektor swasta, jabatan komunikasi melebihi pemasaran, teknikal dan pentadbiran (Saodah Wok, 2003). Persekitaran tempat kerja juga mendorong kepada *burnout*. Contohnya, jarak tempat kerja dari rumah. Pekerja luar bandar kurang mengalami tekanan berbanding pekerja di bandar. Ini disebabkan mereka yang tinggal di bandar terpaksa menghadapi kesesakan lalu lintas, menghadapi cabaran hidup dan taraf hidup yang tinggi.

ii) Kepuasan Kerja Terhadap Gaji

Setiap pekerja yang bekerja tentunya inginkan pendapatan atau gaji yang mencukupi untuk membiayai kehidupan mereka. Gaji bukan sahaja menjadi pendorong tetapi merupakan satu daripada faktor yang mengakibatkan ketidakpuasan apabila gaji yang diterima tidak berpatutan. Punca kewangan begini mungkin menghasilkan beban kerja yang bertambah dan apabila kedudukan kewangan tidak berselarasan dengan faktor-faktor yang disebutkan tadi, gaji akan menjadi faktor ketidakpuasan kerja pula. Oleh itu, terdapat individu yang memilih kerja mudah dan kurang mencabar walaupun gaji yang diterimanya kecil. Namun demikian, kesatuan sekerja masih mengeluarkan permintaan bahawa untuk menaikkan gaji. Ini disebabkan wang boleh menjadi simbol kejayaan, sumber untuk pengiktirafan dan juga untuk mendapatkan nilai-nilai hidup yang lain. Bagi sesetengah orang gaji adalah simbol status, manakala sesetengah orang pula merasakan wang dapat memberi kebebasan bertindak dalam apa jua aspek kehidupan (Pihie, 2002). Terdapat beberapa kajian lepas yang mengkaji tentang hubungan kepuasan kerja dengan gaji. Kebanyakan pengkaji mendapati bahawa faktor gaji merupakan salah satu penyumbang ke arah ketidakpuasan kerja.

Kajian yang dijalankan oleh Weaver (1980) terhadap pekerja di Amerika Syarikat mendapati bahawa terdapat perkaitan positif di antara kepuasan kerja dan gaji. Beliau menyatakan bahawa pekerja yang menerima gaji yang tinggi mendapat kepuasan yang tinggi. Kajian beliau turut disokong oleh seorang pengkaji tempatan, Md. Zabid, Juradah Abu Bakar dan Rahim Abdullah (1990) yang mendapati bahawa pengurus-pengurus bank

di Malaysia yang mempunyai gaji yang tinggi mendapat kepuasan yang lebih jika dibandingkan dengan pengurus-pengurus bank yang berpendapatan rendah.

Kepuasan kerja mempunyai perkaitan signifikan yang positif dengan pendapatan (Abd. Fatah & Kotlik, 1986). Berbeza dengan kajian yang dijalankan oleh Ahmad (1989) mendapati bahawa tiada perbezaan yang signifikan di antara pendapatan dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru-guru Vokasional di Malaysia. Kajian Abu Bakar (1989) mendapati bahawa pensyarah universiti yang mempunyai pendapatan lebih RM3,000.00 sebulan lebih berpuas hati dibandingkan dengan pensyarah yang berpendapatan kurang daripada RM2,000.00 sebulan.

Turban dan Douherty (1994) yang membuat kajian ke atas 2952 orang kakitangan di pelbagai agensi dan pembantu hospital di Amerika Syarikat mendapati bahawa gaji dan perkara yang berkaitan dengan kebajikan merupakan perkara penting dalam menentukan kepuasan kerja. Manakala, Abdul Fatah dan Kotlik (1986) pula menyatakan bahawa semakin tinggi jawatan dan tanggungjawab yang diamanahkan, maka semakin tinggi gaji yang diharapkan. Menjadi satu kebiasaan pada individu dan juga kesatuan sekerja sangat sensitif dengan isu gaji dan elaun. Mereka juga peka terhadap beberapa perkara termasuklah aspek kemanusiaan yang menunjukkan ketidakpuasan dalam kalangan golongan pekerja.

Secara kesimpulannya, gaji, upah atau pendapatan merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan kerja terhadap tugas yang dilakukan. Ini kerana gaji pada

satu ketika dulu pernah dikatakan merupakan faktor utama untuk menimbulkan motivasi dan kepuasan tetapi sekarang orang yang menerima gaji berlebihan juga mungkin akan berasa tidak berpuas hati, sama seperti individu yang menerima gaji kurang (Pihie, 2002).

iii) Kepuasan Kerja Terhadap Kenaikan Pangkat

Seperti mana gaji yang menjadi faktor untuk mendorong seseorang pekerja itu mencapai kepuasan dalam kerjaya, begitu juga faktor kenaikan pangkat. Ia juga menjadi salah satu faktor yang mendorong seseorang itu bekerja untuk mencapai kepuasan. Kenaikan pangkat merupakan perkara penting dalam kerjaya seseorang kerana ia akan menyebabkan seseorang menikmati peningkatan kuasa, status dan gaji.

Penghargaan dan kenaikan pangkat yang diterima oleh seseorang pekerja dalam tempoh perkhidmatannya akan menggalakan peningkatan prestasi kerja yang lebih positif. Peluang kenaikan pangkat adalah sukar untuk dijelaskan secara sistematik. Ini disebabkan kerana kenaikan pangkat akan diikuti pula dengan perubahan dalam penyeliaan, rakan sekerja, gaji dan kandungan pekerjaan. Walaupun dalam konteks pekerjaan dan kepuasan terhadap pekerjaan, kenaikan pangkat dapat diterangkan sebagai sejauh mana kerapnya kenaikan pangkat dalam sesebuah organisasi. Kekerapan kenaikan pangkat ini selalunya dikaji sebagai satu daripada penentu kepuasan kerja.

Pembangunan profesion dan kenaikan pangkat merupakan suatu masalah yang konsisten dalam mempengaruhi kepuasan kerja. Beberapa penyelidikan dan penerbitan dibincangkan di sini menunjukkan kenaikan pangkat yang mempunyai kesan positif

terhadap kepuasan kerja. Kenaikan pangkat adalah signifikan berkaitan dengan kepuasan kerja (Chua, 2005) dan banyak faktor lain seperti iklim organisasi, pembangunan profesion dan prospek promosi yang mengakibatkan kurang puas dalam pekerjaan guru (Mohd. Yusof, 1997 dalam Chua, 2005).

Kajian lain juga mendedahkan bahawa sebahagian besar guru tidak berpuas hati dengan pembangunan profesion, dalam hal memajukan pendidikan mereka (Jabnoun & Chan, 2001). Dalam menggambarkan pentingnya pengaruh kenaikan pangkat terhadap kepuasan kerja lebih baik untuk melihat ke dalam kajian sebelumnya oleh para sarjana terkenal. Vroom (1964) pula mendapati bahawa sebanyak mungkin faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat, masa kerja berasingan dari pengawasan, kerja kumpulan dan isi kerja.

Abu (1994) telah membuat kajian ke atas 85 orang guru-guru vokasioanal di Sekolah Menengah Vokasional di kawasan Negeri Sembilan menunjukan secara keseluruhannya faktor kenaikan pangkat berhubung dengan kepuasaan kerja adalah positif (66.47%). Kajian Zaiton (1982) mendapati bahawa peluang kenaikan pangkat mempunyai kesan ke atas kepuasan kerja guru. Manakala satu kajian telah dibuat oleh Aida (1989) terhadap guru-guru di Daerah Panampang, Sabah telah mendapati 51.8% guru mempunyai kepuasan yang sederhana terhadap kenaikan pangkat.

iv) Kepuasan Kerja Terhadap Penyelia Dan Penyeliaan

Proses penyeliaan berfungsi untuk memastikan objektif organisasi dilaksanakan mengikut perancangan oleh pihak pentadbiran sesuatu organisasi. Melalui penyeliaan, pihak pentadbiran dapat memastikan segala tugas yang diberikan kepada seseorang pekerja atau kumpulan dilaksanakan dengan sempurna dan cekap serta mendapat hasil kerja yang memuaskan. Sekiranya ketua bersikap adil dalam pentadbiran mereka, maka seseorang pekerja itu akan mendapat dorongan untuk menjalankan tugas dengan lebih sempurna. Dengan lain kata, pekerja adalah lebih suka jika pengetua yang memimpinnya berorientasikan pekerja. Ini termasuklah ketua yang mempunyai sifat ramah dan mesra, memuji dan menggalakkan prestasi yang baik, mendengar rayuan dan pandangan pekerja dan memberi perhatian kepada diri dan kerja mereka (Pihie, 2002).

Oleh itu, mana-mana penyelia atau ketua-ketua jabatan yang tidak bertimbang rasa dan tidak adil akan menyebabkan kecenderungan pekerja berhenti kerja adalah lebih tinggi berbanding jika penyelia atau ketua jabatan yang bersikap bertimbang rasa dan adil. Jadi, penyelia atau ketua jabatan yang bersikap adil dan bertimbang rasa akan lebih dihormati oleh pekerjanya. Prinsip kepuasan kerja ke atas pekerjaan akan tumbuh apabila pekerjaan, gaji, peluang kenaikan pangkat, persekitaran kerja di sekolah dan penyeliaan daripada pengetua yang mampu memberikan rasa aman dan senang. Pekerjaan yang menyenangkan, gaji yang memadai, peluang kenaikan pangkat yang terbuka, persekitaran kerja yang kondusif dan penyeliaan pengetua yang ramah akan memberikan kepuasan bagi guru dalam menjalani profesionnya (Pihie, 2002).

Ramai staf yang merasakan amalan pentadbiran sebagai faktor terpenting. Sistem pentadbiran sesebuah organisasi hendaklah dipimpin dengan baik untuk tujuan meningkatkan kepuasan kerja individu. Sekiranya ketua bersikap adil dalam pentadbiran mereka, maka staf akan mendapat dorongan untuk menjalankan tugas dengan lebih sempurna. Kajian yang telah dijalankan oleh dua orang pengkaji iaitu Ismail (1989) dan Mohd Yusof (1997) telah mendapati bahawa keperluan profesional guru di negara ini telah mendapati bahawa sistem pentadbiran sekolah hendaklah dipimpin dengan baik untuk tujuan meningkatkan kepuasan kerja guru. Beliau juga mengkaji aspek perkhidmatan ke atas guru sekolah menengah di negara ini dan mendapati bahawa guru menganggap aspek gaji dan kenaikan pangkat sebagai suatu faktor yang penting untuk mendorong mereka bekerja.

Dalam kajian Pinder (1984) pula menunjukkan bahawa salah satu faktor yang menyebabkan ketidakpuasan dalam kerja ialah sifat penyelia yang tidak mahu mendengar masalah dan pandangan pekerja dan gagal membantu dan memberi pertolongan apabila diperlukan. Manakala, dalam kajian yang telah dijalankan oleh Asman (2001) mendapati bahawa penyeliaan merupakan satu proses, fungsi, dan aktiviti yang terancang untuk memastikan objektif dan matlamat organisasi dilaksanakan mengikut prosedur dan perancangan dalam lingkungan dasar yang tersusun dan sistematik oleh pentadbir. Hal ini telah dibuktikan oleh kajian Blakely (1993) yang mendapati pekerja yang menerima markah penilaian yang lebih tinggi daripada penilaian mereka sendiri adalah berpuas hati dengan penghargaan dan penyeliaan itu.

Kepimpinan dan penyeliaan merupakan faktor penyumbang kepada *burnout*. Penyeliaan memainkan peranan yang penting dalam pentadbiran ia termasuklah menyelia dan menilai prestasi pekerja dan memastikan tanggungjawab terhadap organisasi dilaksanakan. Penyelia juga bertanggungjawab menyampaikan keputusan dan arahan daripada pihak atasan. Pekerja mengharapkan agar mereka perhatian dalam bentuk perangsang, pembelajaran dan nasihat. Penyelia juga menaruh harapan yang tinggi terhadap pekerja yang mana mereka mengharapkan agar pekerja belajar dan membangun secara profesional (Cherniss, 1980). Pihak majikan mestilah menunjukkan penghargaan terhadap kerja-kerja yang dilakukan oleh pekerja. Jika kedua-dua tidak dapat memenuhi harapan dan permintaan masing-masing. Masalah ini menyumbang kepada *burnout*.

Akan tetapi penyeliaan yang terlalu kerap akan mengakibatkan kepuasan kerja yang rendah. Ini dibuktikan dengan kajian yang telah dijalankan oleh King, Murray dan Atkinson (1982) dan Yusof (1997). Oleh itu, pendekatan ketua-ketua jabatan dengan pekerjanya dengan cara berorientasikan perhubungan pekerja yang baik telah menunjukkan pekerja mempunyai kepuasan kerja yang lebih tinggi berbanding ketua yang berorientasikan kerja daripada pekerja. Ini dibuktikan daripada hasil kajian yang telah dilakukan oleh Mc Neely (1983).

Secara keseluruhannya kebanyakan kajian telah membuktikan bahawa faktor penyeliaan dalam kalangan staf dan juga faktor bertimbang rasa telah mendorong kepada kepuasan kerja dalam kalangan staf. Oleh itu, penyeliaan adalah salah satu faktor yang

menentukan kepuasan kerja seseorang individu. Ini kerana prestasi yang ditunjukkan oleh seseorang pekerja akan diselia oleh ketua-ketua bahagian pada setiap hujung tahun.

v) Kepuasan Kerja Terhadap Rakan Sekerja

Interaksi sosial juga penting dalam sesebuah organisasi. Kekurangan interaksi boleh mengakibatkan *burnout*. Berbincang tentang masalah pekerja dengan kawan sekerja boleh mengurangkan tekanan. Melalui hasil kajian Johari (1983) mendapati bahawa secara keseluruhannya, aspek rakan sekerja merupakan faktor utama yang memberikan kepuasan kerja guru. Di samping itu, penyeliaan merupakan kriteria penting kepuasan kerja bagi golongan "hygiene Seekers". Komitmen dilihat sebagai tingkah laku guru melibatkan diri dalam profesional di dalam dan juga di luar sekolah.

Kajian yang dilakukan oleh Locke (1976) pula menunjukkan bahawa rakan sekerja merupakan individu atau kumpulan individu yang bekerja bersama-sama di dalam sesuatu organisasi sama ada pada tahap profesional yang sama atau pihak atasan, mahupun bawahan mengikut struktur hierarki di dalam organisasi itu. Kajian yang telah dilakukan oleh Herzberg (1959) mendapati bahawa interaksi sosial di tempat kerja adalah punca kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Di samping itu, kajian yang dilakukan oleh Martin (1981) mendapati bahawa rakan sekerja mempunyai kesan yang positif terhadap kepuasan kerja. Keadaan mesra dan rapat saling bantu membantu dan persahabatan yang berat dapat meningkatkan motivasi dan prestasi kerja.

Kesimpulannya, hubungan yang rapat dan mesra antara rakan sekerja juga merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja seseorang individu. Ini kerana individu yang berjaya meningkatkan interaksi sosial dalam kelompok kerja dapat mencapai kepuasan kerja yang maksimum.

2.6 Kajian Literatur Dari Segi Tahap '*Burnout*'

Tahap *burnout* yang tinggi dalam kalangan guru di Malaysia sudah tentu akan membawa implikasi kepada sistem pendidikan negara. Antaranya, sistem pendidikan negara kita mungkin mengalami kemerosotan dalam jangka masa yang panjang sekiranya masalah *burnout* tidak dikurangkan. Ini kerana apabila guru berasa diri mereka kelesuan, mereka tidak akan berjaya dalam menghadapi pelbagai cabaran dan dugaan harian. Mereka juga tidak akan dapat melaksanakan rancangan-rancangan baru kerana rancangan-rancangan itu sendiri akan memburukkan lagi tahap *burnout* yang dialami mereka (Luxon, 1984; Quinn & Kimberly, 1984; Lutz & Maddirala, 1990). Guru yang bersikap dingin terhadap murid akibat depersonalisasi yang tinggi, juga tidak akan dapat membantu murid mencapai pendidikan yang menyeluruh baik dari segi rohani, jasmani, intelek dan khususnya dari segi emosi. Tambahan lagi, guru yang merasakan diri mereka tidak dihargai akibat tahap *burnout* yang tinggi untuk subskala pencapaian peribadi, akan merasakan kerja mereka tidak membawa makna. Mereka tidak akan mempunyai semangat yang diperlukan untuk menjadikan sistem pendidikan negara dinamik dan

progresif. Akibat daripada semua ini, aspirasi negara untuk mencapai satu sistem pendidikan negara yang bertaraf dunia tidak mungkin kesampaian.

Persoalannya ialah: Apakah yang harus dibuat? Sebagai permulaan adalah sangat menggalakkan bahawa Kementerian Pelajaran sedar akan masalah "semangat rendah" (low morale) yang dihadapi oleh guru-guru akibat kurang penghargaan untuk kerja mereka. Langkah memberi kenaikan pangkat berdasarkan tempoh perkhidmatan (time-based promotion) merupakan langkah yang sangat menggalakkan. Akan tetapi banyak perkara lain boleh dibuat.

Kajian Aeria (1995) mendapati beberapa faktor kerja mempunyai hubungan signifikan dengan tahap *burnout*. Faktor-faktor ini termasuk beban kerja, peruntukan masa, sokongan rakan sejawat, sokongan pengetua, kemudahan bahan mengajar, kemudahan fizikal dan faktor-faktor pelaksanaan kurikulum seperti kejelasan kurikulum dan kepraktikalan kurikulum. Setiap faktor ini perlu diberi pertimbangan yang sewajarnya jika kita ingin mengurangkan masalah *burnout*. Sebagai contoh, langkah kementerian untuk melantik lebih ramai kerani ke sekolah (*New Straits Times*, Februari, 1995) merupakan langkah yang baik untuk menangani masalah beban kerja guru. Contoh yang lain, pengetua mungkin perlu lebih memberi keutamaan kepada kebajikan guru, menghargai setiap usaha guru dan lebih berempati dengan masalah guru. Satu cadangan yang lain ialah perancang kurikulum mungkin perlu mengkaji terlebih dahulu sama ada guru-guru bersedia dan mempunyai infrastruktur yang sewajarnya sebelum mereka memperkenalkan sesuatu perubahan kepada kurikulum.

Selain cara-cara yang disebutkan di atas, guru-guru juga boleh diajar cara-cara mengurus tekanan dan *burnout*. Seelok-eloknya, guru-guru diajar cara-cara ini semasa mereka berada dalam latihan lagi. Maslach (1982) menggariskan beberapa perkara yang harus diketahui oleh seseorang untuk mengelakkan diri daripada tahap *burnout* yang tinggi. Antaranya, seseorang itu perlu tahu mengesan tanda-tanda awal *burnout*, memperoleh kemahiran-kemahiran interpersonal dan mengamalkan teknik-teknik mengurangkan tekanan seperti latihan untuk meregangkan otot dan merehatkan minda.

Terdapat tiga subskala dalam menguji tahap *burnout* iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi (Schwab & Iwanicki, 1982). Ianya turut didapati di dalam kajian-kajian tentang tahap *burnout* yang dijalankan sebelum ini.

i) Kajian Literatur Dari Segi Tahap *Burnout* Pada Subskala Ketandusan Emosi, Depersonalisasi Dan Pencapaian Peribadi

Skor yang tinggi ketandusan emosi dan depersonalisasi menggambarkan tahap *burnout* yang tinggi. Skor yang tinggi dalam pencapaian peribadi pula menunjukkan tahap *burnout* yang rendah. Skor purata bagi ketiga-tiga subskala menunjukkan tahap purata *burnout* (Maslach & Jackson, 1981). Oleh itu, didapati skor yang rendah dalam ketandusan personalisasi menggambarkan tahap yang rendah dan skor rendah dalam pencapaian peribadi menunjukkan tahap *burnout* yang tinggi.

Kajian telah dijalankan oleh Naseem (2005) tentang tahap *burnout* dalam kalangan guru-guru di Sekolah Rendah di Zon Pintas Puding, Batu Pahat. Berdasarkan

dengan kajian beliau mendapati bahawa tahap *burnout* yang dialami oleh guru-guru tersebut berada pada tahap sederhana di subskala ketandusan emosi, berada pada tahap rendah dari segi depersonalisasi dan berada di tahap sederhana dari segi pencapaian peribadi. Tambahan pula, berdasarkan dapatan kajian tersebut, ianya juga menunjukkan bahawa terdapatnya persamaan dengan kajian yang dijalankan oleh Syed Shafeq, Hamdan dan Arenawati (2003). Mereka turut mendapati bahawa kajian mereka itu menunjukkan tahap *burnout* yang dialami oleh kaunselor secara keseluruhannya, berada pada tahap sederhana di subskala ketandusan emosi yang menyamai dapatan kajian.

Dalam kajian Newcomb, Betts dan Cano (1987) yang mengkaji dalam kalangan guru pertanian di Ohio mendapati bahawa satu pertiga daripada responden mengalami *burnout* di tahap sederhana pada subskala ketandusan emosi dan separuh daripadanya rendah pada subskala ketandusan emosi dan depersonalisasi. Manakala, Maslach dan Jackson (1981), Schwab dan Iwanicki (1982) dan Gold (1985) pula mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan dari segi ketandusan emosi. Gold (1985) dan Lindquist dan Whitehead (1986) telah mengenal pasti bahawa umur juga menunjukkan hubungan yang signifikan dari segi depersonalisasi di mana guru muda didapati mengalami depersonalisasi yang lebih tinggi berbanding dengan guru yang lebih tua.

Kajian Schonfeld, Irvin dan Sam (1991) yang mengkaji *burnout* dalam kalangan guru mengatakan bahawa bidang *burnout* berjalan selari dengan skala tanda-tanda kekecewaan. Di samping itu, dalam kajian yang telah dijalankan oleh Freeman (1991a) mendapati bahawa darjah *burnout* bertambah seiring dengan umur di mana semakin

tinggi atau meningkat umur dan pengalaman bekerja semakin tinggilah darjah frekuensi dan intensi *burnout*.

Dalam kajian yang dijalankan oleh Hanafi (1987) mendapati bahawa tiada perbezaan yang signifikan pada skala depersonalisasi dan kejayaan diri di antara guru lelaki dengan guru perempuan. Akan tetapi kajian lain yang dilakukan oleh Sarros (1990) yang telah mengkaji *burnout* dalam kalangan guru-guru wanita di Australia dan mendapati bahawa tiada perbezaan yang signifikan dari segi guru lelaki atau guru wanita. Oleh itu, dalam kajian beliau tiada perbezaan dari segi jantina. Manakala, kajian oleh Schwarzer, Schmitz dan Tang (2000) pula mendapati guru-guru di Hong Kong lebih mengalami masalah *burnout* yang berkaitan dengan keletihan emosi dan dipersonalisasi berbanding dengan guru-guru di Jerman yang lebih mengalami masalah yang berkait dengan pencapaian diri.

Tambahan pula, kajian Huebner (1992) yang mengkaji *burnout* dalam kalangan ahli psikologi sekolah mendapati bahawa satu pertiga daripada respondennya mengalami yang tinggi pada subskala ketandusan emosi, satu perempat daripada respondennya mengalami pencapaian peribadi yang semakin mengurang dan sepuluh peratus mengalami depersonalisasi yang tinggi. Dalam kajian Jayaratne, Srinika, David dan Wayne (1991) pula mengkaji hubungan dengan kepuasan kerja dalam kalangan pekerja-pekerja kebajikan yang berkelulusan ijazah dan tidak berijazah mendapati bahawa terdapat perbezaan signifikan yang tinggi di subskala depersonalisasi dan rendah di subskala pencapaian diri dalam kalangan pegawai-pegawai berijazah. Manakala, dalam

kajian Hagen (1989) yang mengkaji *burnout* dalam kalangan pekerja-pekerja pemulihan mendapati bahawa separuh daripada respondennya mengalami *burnout* pada ketandusan emosi. Feizin dan Noumi (1995) mengkaji tentang *burnout* dalam kalangan guru-guru Pendidikan Jasmani di Israel mendapati bahawa kadar *burnout* dalam kalangan mereka adalah lebih rendah jika dibandingkan dengan guru-guru mata pelajaran lain di bilik darjah.

ii) Kajian Literatur Dari Segi Perbezaan *Burnout* (Ketandusan Emosi, Depersonalisasi Dan Pencapaian Diri) Dengan Faktor Demografi (Jantina, Umur, Dan Pengalaman Bekerja).

a) Jantina

Faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* adalah pelbagai, antaranya adalah faktor peribadi / individu, faktor organisasi serta faktor persekitaran / masyarakat (Saodah, 2003). Faktor individu merupakan salah satu sebab yang menyumbang kepada berlakunya *burnout*. Kadang-kala seseorang pekerja itu meletakkan matlamat yang tinggi di mana beliau sendiri tidak mampu untuk mencapainya. Mereka sanggup menghukum diri sendiri kerana gagal untuk mencapai matlamat tersebut. Mereka juga yakin bahawa mereka dapat mencapai matlamat yang ditetapkan dan apabila gagal, orang lain sering dipersalahkan. Perlakuan begini akan meningkatkan 'self-esteem' tetapi menyusahkan orang lain. Kadang-kala seseorang merasa peranannya dalam kerjaya tidak memberi kesan positif terhadap organisasi dan usaha yang dilakukan tidak mendatangkan faedah. Ini menyebabkan kehabisan tenaga, tiada upaya untuk melaksanakan matlamat yang dituju

dan merasakan hidup tanpa tujuan (Pines & Aronson, 1988). Sikap tersebut merupakan faktor individu yang mengakibatkan *burnout*.

Faktor jantina adalah faktor individu yang mempengaruhi *burnout*. Terdapat kajian tentang kaitan antara perbezaan jantina dan tekanan kerja. Faktor genetik dan faktor biologi dikenal pasti sebagai penyumbang kepada *burnout*. Selain itu hubungan interpersonal memainkan peranan yang penting kepada wanita berbanding dengan lelaki. Wanita mengaitkan *self-esteem* dengan hubungan sosial. Wanita juga menganggap konflik interpersonal sebagai satu tekanan. Kajian menunjukkan bahawa fokus lelaki adalah tertumpu kepada kerja berbanding wanita yang lebih menumpukan perhatian terhadap emosi (Maneriro, 1986; Narayanan, Menon & Spector, 1999). Kajian yang dikendalikan oleh National Helth Survey di Singapura terhadap lelaki dan wanita yang berumur antara 18 – 65 tahun menunjukkan lebih ramai wanita mengalami tekanan berbanding dengan lelaki. Bagi wanita yang telah bekerja dan berumah tangga, perkara utama yang mengakibatkan tekanan ialah suami diikuti oleh anak-anak dan ibu bapa. Selalunya lelaki meletakkan masalah dengan majikan sebagai sumber utama kepada tekanan.

Namun dalam kajian yang dilakukan oleh Maslach et al. (2001) serta Schaufeli dan Greenglass (2001) mendapati bahawa jantina bukan lagi ramalan yang kukuh dalam melihat kewujudan *burnout*. Ini dipersetujui oleh Meritt (2001) yang mendapati bahawa pengurus lelaki lebih ramai menghadapi *burnout*. Manakala, Schaufeli dan Greenglass (2001) telah mengenal pasti bahawa bidang pekerjaan yang mengakibatkan *burnout*

dalam kalangan kaum wanita ialah jururawat, guru dan pekerja sosial. Ini juga mempunyai kaitan dengan tugas dan tanggungjawab rumah tangga yang terpaksa dilakukan oleh kaum wanita tersebut yang menghadapi konflik, Aronson (1988). Kajian Zani dan Pietrantonio (2001) dalam kalangan pakar bidang kesihatan di rumah sakit jiwa di Itali mendapati bahawa lelaki lebih terdedah kepada dimensi *burnout* yang bercorak depersonalisasi dan penyusutan pencapaian peribadi. Manakala Maslach et al. (2001) pula mendapati *burnout* dalam kalangan lelaki adalah bercorak 'cynicism' dan wanita lebih menjurus kepada kelesuan emosi.

Dalam kajian Jasmani (2003) dan Jasmani (2005) pula mendapati bahawa kaum wanita lebih banyak mengalami *burnout* daripada kaum lelaki. Mereka mengaitkan keadaan kerja yang mempunyai kekurangan dari sudut kebebasan, autonomi, pengaruh, pilihan, cabaran dan suasana kerja yang positif yang menyumbang kepada *burnout*. Pengkajian terhadap guru mendapati kewujudan fenomena *burnout* berdasarkan jantina turut memberikan keadaan yang tidak tetap. Selain itu, dalam kajian Lim dan Leong (2002) pula mendapati bahawa tiada perbezaan yang signifikan antara guru PJK (Pendidikan Jasmani dan Kesihatan) dalam kalangan guru lelaki dan guru wanita di sekolah menengah di daerah Kubang Pasu. Namun kajian Jasmani (2003) dan Jasmani (2005) telah menunjukkan perbezaan yang signifikan dalam kedua-dua kajian beliau.

Namun demikian, terdapat beberapa kajian lain pula yang menunjukkan tidak terdapatnya perbezaan yang signifikan di antara guru lelaki dan perempuan terhadap depersonalisasi sebagaimana kajian yang telah dijalankan oleh Helen Lingard (2003) dan

Naseem (2005). Dapatan kajian beliau menyamai dengan kajian Syed Shafeq (1997) yang mendapat skor min bagi '*burnout*' pada sub skala depersonalisasi di antara lelaki dan perempuan adalah sama sahaja.

b) Umur

Dalam kajian yang telah dijalankan oleh Freeman (1991a) mendapati bahawa darjah *burnout* bertambah seiring dengan umur di mana semakin tinggi atau meningkat umur dan pengalaman bekerja semakin tinggilah darjah frekuensi dan intensi *burnout*.

Maslach et al. (2001) serta Schaufeli dan Enzman (1998) merumuskan bahawa umur adalah antara faktor demografi yang paling konsisten terhadap *burnout*. Mereka mendapati bahawa lebih muda umur seseorang individu lebih mudah terdedah kepada *burnout* jika berbanding dengan mereka yang lebih berusia antara 30 hingga 40 tahun. Keadaan ini terjadi disebabkan faktor pengalaman (Maslach et al., 2001). Keputusan ini juga disokong dengan kajian Meritt (2001) terhadap pengurus serta Kop, Euwena dan Schaufeli (1999) terhadap anggota polis negara Belanda yang mendapati bahawa umur muda lebih terdedah kepada *burnout* disebabkan faktor pengalaman.

Manakala, kajian Marisa (2002) pula mendapati bahawa umur muda menunjukkan tahap *burnout* yang tinggi. Pekerja muda dilaporkan mengalami *burnout* yang tinggi daripada pekerja yang berumur lebih. Walau bagaimanapun keadaan ini tidak sama dengan kajian yang dibuat oleh Jasmani (2003) dan (2005), Yazli (2003), Hudson (1998) dan Weisberg (1994) yang mendapati bahawa tidak wujud perbezaan dari sudut usia

terhadap kewujudan fenomena *burnout*. Maka dengan bersandarkan kepada kajian terhadap penulisan di atas dapat dinyatakan bahawa hubungan *burnout* dengan umur adalah tidak jelas.

c) **Pengalaman Bekerja**

Beberapa kajian tentang *burnout* memberi tumpuan terhadap hubungan antara hubungan individu (personaliti) dan *burnout*. Sesetengah orang tidak menyedari bahawa tabiat yang dipupuk dalam diri adalah punca tekanan yang dirasakan. Ini semua berlaku disebabkan kurangnya pengalaman bekerja. Salah satu tabiat penting adalah pengawalan terhadap pemikiran. Contohnya, kebimbangan. Kebimbangan adalah penderaan mental. Kebimbangan menyebabkan seseorang tidak dapat mengawal pemikirannya. Seseorang yang tidak berfikiran negatif juga mempunyai potensi yang tinggi untuk mengalami *burnout*. Ini kerana individu ini ingin segala-galanya dalam keadaan terbaik dengan kurangnya pengalaman, tetapi tidak dapat mengelak daripada memikirkan masalah yang bakal timbul.

Tahap *burnout* yang dialami oleh seseorang juga berbeza antara satu sama lain bergantung kepada lamanya ia bekerja serta pengalaman hidup masing-masing (Carrol dan White, 1982). Individu yang mempunyai pengalaman dikatakan mengalami tahap rendah *burnout* (Martin 2000 ; Moore 2000).

Tekanan juga berlaku disebabkan oleh masa. Staf yang banyak pengalaman akan dapat menyelesaikan tugas hariannya dengan mudah. Ketidakfahaman bidang tugas yang

jelas, menangguk kerja merupakan satu tabiat yang mengakibatkan seseorang kesuntukan masa. Menangguk kerja mewujudkan realistik adalah dua lagi tabiat peribadi yang menyebabkan tekanan. Oleh itu, banyak kajian yang dilakukan menunjukkan pengalaman akan menghasilkan kepuasan kerja yang lebih jika dibandingkan dengan kurang pengalaman. Dari segi pengalaman bekerja, kajian Nor Azizah (1988) menunjukkan bahawa guru yang berpengalaman lebih berpuas hati jika dibandingkan dengan guru yang mempunyai pengalaman mengajar kurang dari lima tahun.

Kassim (1991) pula mendapati terdapat perbezaan kepuasan kerja yang signifikan di antara guru-guru yang mempunyai pengalaman mengajar kurang dari sepuluh tahun dan yang mempunyai pengalaman lebih dari sebelas tahun. Kajiannya juga menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan di antara guru-guru yang berkhidmat di bandar dan luar bandar. Tambahan pula, Friedman (1991) mendapati bahawa terdapat perbezaan pada ketiga-tiga subskala *burnout* iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi. Dengan lain kata, dapatan tersebut adalah berbeza dengan dapatan kajian Arenawati (2002) yang mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap ketiga-tiga subskala *burnout* iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi.

Begitu juga kajian-kajian lain yang menyamai dengan dapatan kajian Kassim (1991) seperti kajian Nazlinda (2005) dan Naseem (2005) yang menyatakan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara pekerja yang berpengalaman dengan pekerja

yang tidak berpengalaman. Manakala, Syed Shafeq (1997) dalam kajiannya mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan dari segi pengalaman bekerja dengan pencapaian peribadi dan dengan itu, tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi pengalaman bekerja dengan ketandusan emosi dan depersonalisasi.

2.7 Rumusan

Dalam bab ini telah membincangkan tentang konsep *burnout* dan kepuasan kerja, definisi-definisi yang berkenaan dari pelbagai pendekatan tentang perspektif pengkaji yang bebeza. Bab ini turut menyenaraikan kajian-kajian yang dianggap penting dan telah dijalankan oleh pengkaji-pengkaji di dalam dan luar negara ke atas *burnout* dan kepuasan kerja yang mengaitkannya kepada pelbagai faktor.

Merujuk kepada hasil kajian oleh Azlina dan Tan Sew Lee (2008) menunjukkan bahawa tahap stres kerja responden mereka pada keseluruhannya berada pada tahap yang sederhana. Berkenaan dengan subskala stres guru pula, kajian tersebut mendapati bahawa min skor responden bagi aspek lebihan kerja, persekitaran kerja dan hubungan interpersonal juga berada pada tahap sederhana. Aspek stres kerja yang paling dominan bagi responden kajian ini adalah lebihan kerja. Melalui dapatan tersebut adalah selaras dengan kajian-kajian lepas sama ada di luar mahupun di dalam negeri (Flowers, 2003; Wilson, 2002; Noor Hadayah, 2003; Shahrina, 2005). Kajian-kajian tersebut juga

menyatakan bahwa bebanan tugas merupakan salah satu faktor utama yang menyumbang kepada stres kerja guru.

Kajian-kajian tentang *burnout* dan hubungannya dengan demografi, banyak terdapat di luar negeri seperti Maslach dan juga pengkaji-pengkaji lain. Kajian tersebut kebanyakannya menunjukkan hubungan antara *burnout* dengan demografi di mana menghasilkan pelbagai dapatan yang tidak konsisten, seperti demografi jantina telah menunjukkan signifikan pada tahap depersonalisasi. Menurut Kyriacou (1987), kadar *burnout* yang berlaku dalam kalangan guru adalah berbeza di antara satu sekolah berbanding dengan sekolah lain. Dengan lain kata, kepada faktor-faktor yang terdapat di dalam sekolah itu contohnya pengetua dan corak pengurusannya. Kajian ini menunjukkan guru-guru dari sekolah yang mengenakan bebanan kerja berlebihan ke atas guru mereka sering didapati mempunyai kadar tahap *burnout* yang agak tinggi; begitu juga guru-guru dari sekolah yang mengenakan bebanan peranan yang berlebihan ke atas guru mereka juga didakwa mempunyai kadar *burnout* yang tinggi.

BAB III

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pendahuluan

Bab ini akan membicarakan tentang bentuk metodologi kajian yang akan dijalankan. Pembincangan dalam bab ini merangkumi reka bentuk kajian, tempat kajian, populasi dan sampel kajian, instrumen serta prosedur kajian. Dapatan serta rumusan kajian rintis ini juga diuraikan dengan mendalam di samping model analisis kajian, laporan data psikometri instrumen yang digunakan dan kaedah terakhir juga disertakan dengan tatacara menganalisis data serta kebolehpercayaan alat ujian yang digunakan.

3.2 Reka Bentuk Kajian

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk melihat sejauh mana tahap *burnout* dan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong. Tinjauan ini

dibuat menggunakan soal selidik iaitu salah satu kaedah yang paling popular digunakan dalam kalangan pengkaji. Kaedah ini juga dipilih kerana ia mudah ditadbir dan ia juga menjimatkan masa, kos dan tenaga.

Kajian ini berbentuk korelasi yang telah dirancang dengan menggunakan soal selidik. Dengan menentukan tatacara pemilihan subjek, mengumpul dan menganalisis data kajian. Kaedah kajian ini digunakan untuk menilai sejauh mana hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja. Tinjauan ini dibuat dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak. Kajian ini bergantung sepenuhnya kepada penggunaan data-data statistik di samping penggunaan dapatan daripada kajian-kajian yang lalu sebagai hujah-hujah untuk menyokong hasil kajian yang diperolehi.

3.3 Populasi Dan Pensampelan

Di bawah pengawasan Pejabat Pendidikan Bahagian Sarikei, Sarawak terdapat 10 buah sekolah menengah iaitu 5 buah sekolah harian dan 5 buah sekolah berasrama. Kajian ini dilakukan ke atas guru-guru Tingkatan Enam yang terdiri dari pelbagai bangsa dan jantina dari sebuah sekolah menengah harian dan dua buah sekolah menengah berasrama di Daerah Meradong. Jumlah populasi untuk kajian ini ialah sebanyak 75 orang (disokong oleh PPD Sarikei). Sekolah-sekolah yang terlibat ialah Sekolah Menengah Kerajaan Kai Chung, Sekolah Menengah Kerajaan Bandar Bintangor, dan Sekolah Menengah Kerajaan Meradong.

Kajian ini menggunakan pensampelan secara rawak atau *simple random sampling* bagi mendapatkan sampel kajian terdiri daripada guru-guru Tingkatan Enam biasa yang tidak terlibat dalam penggubalan dasar dan tugas pentadbiran sekolah. Satu sampel saiz 'n' diambil daripada populasi saiz 'N' supaya setiap sampel mempunyai peluang yang sama untuk dipilih. Oleh itu, daripada 75 orang guru Tingkatan Enam pengkaji telah memilih seramai 63 orang sebagai responden kajian. Pemilihan ini adalah berdasarkan jadual penentuan saiz sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970). Bagi mengumpulkan data, langkah-langkah berikut akan dilakukan iaitu: mendapatkan nama guru-guru Tingkatan Enam dari pengetua, menyusun nama mengikut susunan alfa beta, mengadakan nombor dan memilih sampel secara rawak.

3.4 Instrumen

Seperti dijelaskan sebelum ini, borang soal selidik digunakan untuk mendapatkan data-data daripada responden. Dalam soal selidik ini terdapat 31 item semuanya yang terbahagi kepada tiga bahagian utama yang dikendalikan dalam satu bahasa sahaja iaitu Bahasa Malaysia. Pada soal selidik yang diedarkan terdapat tiga bahagian utama meliputi Bahagian I: Data Personal, Bahagian II: *Burnout*, Bahagian III: Kepuasan kerja. Berikut adalah tiga pemboleh utama dan kaedah pengukurannya dalam kajian ini.

3.4.1 Data Personal

Soal selidik Bahagian I mengandungi borang maklumat yang menerangkan tentang demografi subjek iaitu jantina, umur, ras / keturunan, pengalaman bekerja, dan jumlah pendapatan.

3.4.2 Ukuran *Burnout*

Instrumen yang digunakan untuk mengukur tahap *Burnout* adalah *Maslach Burnout Inventory – General Survey* yang dihasilkan oleh ahli psikologi terkenal iaitu Dr. Christina Maslach (Maslach, 1996). Instrumen ini dipilih kerana ia merupakan instrumen yang digunakan secara meluas dan diterima ramai pengkaji dalam mengukur *burnout*. Pemilihan MBI – *General Survey* juga adalah kerana ia mudah serta ringkas dan terbukti kebolehpercayaan dan kesahannya melalui keputusan diperolehi. (Corcoran, 1995; Schutte, Toppinen, Kalino & Schaufeli, 2000). Dalam instrumen ini terdapat 16 soalan yang dibahagikan kepada tiga subskala iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan pengurangan pencapaian hasrat diri. Dalam MBI – *General Survey*, setiap subskala dapat memberi gambaran tersendiri tentang sindrom *burnout*. Setiap satu item soalan dinilai menerusi kekerapan yang diukur dengan menggunakan skala Likert yang berjulat 4 mata daripada 1 (amat lemah) sehingga 4 (amat kuat). Berdasarkan skala ini, tahap *burnout* seseorang diklasifikasikan sebagai lebih tinggi. Demi mendapatkan jumlah skor yang boleh digunakan untuk membuat perbandingan secara perangkaan, skor untuk beberapa

item soalan yang berdimensi negatif seperti soalan B5, B7, B10. B11, B 12 dan B16 adalah dicatatkan secara positif.

i) **Kelesuan Emosi**

Kelesuan emosi membawa maksud pekerja hilang minat dan perasaan dalam penglibatan terhadap kerja-kerja yang dilaksanakan. Diukur melalui 5 item yang diberi daripada soalan B1, B2, B3, B4 dan B6 (Rujuk Jadual 3.1).

Jadual 3.1
Mengukur Tahap Kelesuan Emosi

Item	Mengukur
B1	Saya pernah mengalami perasaan yang tidak bermaya akibat dari kerja saya.
B2	Saya rasa kehabisan tenaga setelah bekerja sehari suntuk.
B3	Saya rasa letih apabila bangun pagi dan terpaksa menghadapi satu lagi hari bekerja.
B4	Bekerja sepanjang hari menyebabkan saya rasa tegang.
B6	Saya rasa keletihan dan lesu akibat daripada kerja saya.

ii) **Depersonalisasi**

Depersonalisasi pula bermaksud para guru tidak peduli dan kehilangan perasaan keprihatinan terhadap pelajar. Diukur melalui 5 item yang terdiri daripada soalan B8, B9, B13, B14 dan B15. (Rujuk Jadual 3.2)

Jadual 3.2
Mengukur Tahap Depersonalisasi

Item	Mengukur
B8	Saya rasa kurang berminat dalam pekerjaan ini sejak saya memulakan kerja ini.
B9	Saya rasa kurang bersemangat dengan pekerjaan saya.
B13	Saya hanya mahu melaksanakan kerja saya dan tidak mahu diganggu.
B14	Saya semakin tidak kisah sama ada tugas saya telah menyumbang sesuatu yang baik kepada Jabatan.
B15	Saya rasa ragu-ragu tentang kepentingan tugas yang saya lakukan.

iii) **Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri**

Pengurangan pencapaian hasrat diri bermaksud para guru ada perasaan ingin bersaing dan berjaya dalam kerjayanya. Bahagian ini akan diukur melalui 6 item yang terdiri daripada soalan B5, B7, B10, B11, B 12 dan B16 (Rujuk Jadual 3.3).

Jadual 3.3
Mengukur Tahap Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri

Item	Mengukur
B5	Saya mampu menyelesaikan dengan berkesan apa-apa masalah yang timbul dalam pekerjaan saya.
B7	Saya merasakan bahawa saya telah memberi sumbangan yang berkesan kepada apa yang dilaksanakan oleh jabatan.
B10	Pada pendapat saya, kerja yang saya laksanakan untuk jabatan adalah begitu baik.
B11	Saya rasa amat gembira setelah bekerja dengan bertungkus-lumus dengan pelajar.
B12	Saya telah mencapai banyak perkara yang berfaedah dalam kerja ini.
B16	Dalam melaksanakan pekerjaan, saya rasa yakin bahawa saya boleh memastikan tugas itu diperlakukan dengan berkesan.

3.4.3 Ukuran Kepuasan Kerja

Bagi mengukur kepuasan kerja instrumen soal selidik yang disesuaikan daripada Brayfield dan Rothe (1951) yang memberi satu indeks kepada kepuasan kerja secara keseluruhan. Alat kajian ini didapati bersesuaian untuk kumpulan pekerja yang berbeza dalam organisasi yang berlainan (Brayfield, Wells & Strate 1957; Johnson & Stinson 1975). Responden menyatakan kepuasan dengan memilih ‘sangat setuju’ dan ‘setuju’ terhadap item-item positif manakala ‘sangat tidak setuju’ dan ‘tidak setuju’ kepada item-item negatif. Sebaliknya, responden menunjukkan ketidakpuasan dengan menandakan

‘sangat tidak setuju’ dan ‘tidak setuju’ pada item-item positif dan ‘sangat setuju’ dan ‘setuju’ ke atas item-item negatif.

i) Kepuasan kerja

Bahagian ini merangkumi 10 item soalan yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Soal selidik bahagian ini telah menggunakan instrumen *Minnesota Satisfaction Questionnaire* (MSQ), yang dibentuk oleh Weiss, Dawis England dan Lofquist dalam tahun 1967. Soal selidik MSQ merupakan instrumen terbaik bagi mengukur kepuasan kerja dan banyak digunakan dalam pelbagai kajian seperti yang dilaporkan oleh Munchinsky dalam tahun 1983. Godshall (1988) telah menggunakan MSQ dalam kajiannya terhadap pegawai-pegawai di sekolah perniagaan manakala Perinsket (1988) menggunakan MSQ dalam kajian terhadap pengetua dan pengurus perniagaan. Selain itu, soal selidik ini juga telah digunakan oleh Md. Nasir Bin Hj Moin (1996) untuk kajian terhadap guru-guru siswazah di daersh Kubang Pasu. Kedah. (Rujuk Jadual 3.4)

Jadual 3.4
Mengukur Tahap kepuasan kerja

Item	Mengukur
1	Buat masa ini, saya amat puas hati dengan pekerjaan saya.
2	Saya berasa pekerjaan saya sekarang tidak lagi menarik.
3	Kadang-kadang saya jemu dengan kerjaya saya.
4	Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja saya ialah pelajar.
5	Gaji saya setimpal dengan pengalaman saya.
6	Saya cukup berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan di tempat bertugas (peralatan mengajar / bilik guru / bangunan, sekolah, surau dan lain-lain).
7	Saya berasa puas dan gembira selepas menyempurnakan tugas yang mencabar.
8	Hubungan saya dengan pihak PIBG adalah baik.
9	Kekerapan seliaan oleh pengetua membosankan.
10	Pelajar cemerlang mempunyai kaitan dengan keputusan kerja saya.

3.5 Kajian Rintis (*Pilot Test*)

Kajian rintis ini bertujuan untuk menentukan kesesuaian soal selidik yang digunakan. Menurut Mohd. Najib (2003), kajian rintis adalah untuk menentukan kesahan dan kebolehpercayaan instrumen. Soal selidik ditadbir kepada sekumpulan responden yang mempunyai ciri yang sama dengan populasi sebenar. Jumlah responden seramai 15-20 orang telah mencukupi untuk analisis kesahan luaran dan indeks kebolehpercayaan. Pengkaji telah menjalankan kajian rintis ke atas 30 orang guru.

Tujuan kajian rintis adalah untuk menentukan tahap keesahan (Mohd. Najib, 2003) dengan cara:

- i. Adakah perbincangan setiap item dengan semua responden?

- ii. Apakah kefahaman mereka untuk setiap item?
- iii. Adakah mereka jelas dengan setiap pernyataan perkataan dan ayat dalam item?
- iv. Buat catatan bagi setiap masalah yang dihadapi mengenai sampel kajian rintis untuk ubahsuai. Ayat yang sama, tidak difahami dan diberi jawapan yang berbeza dengan objektif perlu diubahsuai menggunakan ayat dan struktur yang difahami sampel.

Maklum balas daripada responden dalam kajian ini mendapati bahawa isi kandungan soal selidik Bahagian I (Demografi), Bahagian II (*Burnout*) dan Bahagian III (Kepuasan Kerja) tidak mempunyai masalah bahasa atau kekaburan item. Kebolehpercayaan dan kestabilan dalam instrumen telah diuji dengan menggunakan kaedah 'Cronbach Alpha'. Didapati nilai alpha Cronbach bagi kesemua konstruk adalah antara 0.65 hingga 0.71. Menurut Zaidatun dan Mohd. Salleh (1991), sekiranya pekali tersebut kurang 0.6, maka instrumen yang digunakan mempunyai nilai kebolehpercayaan yang rendah. Nilai pekali kebolehpercayaan yang melebihi 0.6 sering digunakan untuk menentukan kesesuaian sesuatu alat ukur (Mohd Najib, 2003).

Nilai alpha Cronbach soal selidik yang dilakukan untuk kajian rintis ke atas 30 orang responden bagi bahagian *burnout* ialah 0.71 dan kepuasan kerja pula ialah 0.65 manakala nilai Nilai Alpha Cronbach soal selidik sebenar yang dijalankan ke atas 65 orang responden bagi bahagian *burnout* ialah 0.65 dan kepuasan kerja pula ialah 0.55. Perbezaan tersebut dapat dilihat secara lebih jelas seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 3.5.

Jadual 3.5
Nilai Alpha Cronbach Soal Selidik Tahap *Burnout* Dan Kepuasan Kerja

Item	Kajian	Bilangan responden	Nilai Alpha Cronbach
Bahagian II : <i>Burnout</i>	Rintis	30	0.71
	Sebenar	65	0.61
Bahagian III: Kepuasan Kerja	Rintis	30	0.65
	Sebenar	65	0.55

3.6 Prosedur Memungut Data

Pengedaran soal selidik dilakukan dengan menyerah sendiri soal selidik kepada responden melalui pengetua setiap sekolah di mana yang dipilih. Bagi mengelakkan berlaku bias, soal selidik disediakan sampul surat tersendiri. Dalam pada itu, kaedah kualitatif juga dilaksanakan dan sebanyak 20 responden telah ditemu duga.

3.7 Prosedur Menganalisis Data

Penganalisan data-data bagi kajian ini menggunakan perisian ‘Statistical Package for Social Science’ (SPSS). Jenis-jenis analisis yang dibuat adalah seperti berikut:

3.7.1 Taburan Kekerapan

Analisis ini menunjukkan statistik deskriptif pada setiap pemboleh ubah. Tujuannya ialah hendak memastikan data-data yang diproses adalah tepat serta memberi maklumat yang

berkaitan dengan bilangan kekerapan bagi setiap skor serta kecenderungan skor bagi sesuatu pemboleh ubah yang dikenalpasti.

3.7.2 Ujian-*t*

Analisis ini bertujuan untuk membuat perbandingan antara dua kelompok data jenis kategori yang dipilih. Dalam kajian ini ujian-*t* digunakan untuk membuat perbandingan antara jumlah skor yang menentukan tahap *burnout* dan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong serta menentukan perbezaan wujud atau tidak secara signifikan atau sebaliknya.

3.7.3 Ujian Analisis Varians Sehala (One-Way ANOVA)

Analisis Varians Sehala ini digunakan untuk menguji pemboleh ubah yang mempunyai tiga atau lebih set data. Dalam kajian ini, ia akan digunakan untuk mengukur faktor demografi iaitu jantina, ras dan tempoh mengajar.

3.7.4 Pekali Korelasi Pearson (*r*)

Analisis ini digunakan untuk menentukan jenis hubungan dan kekuatan antara pemboleh ubah yang terdapat dalam kajian ini iaitu jantina, ras dan tempoh mengajar dengan kepuasan kerja dan tiga dimensi *burnout* iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan pencapaian hasrat diri.

Analisis ini digunakan untuk mengukur darjah hubungan antara dua pemboleh ubah di dalam skala 0 hingga 1.00. Walau bagaimanapun nilai darjah hubungan antara

pemboleh ubah juga boleh negatif iaitu antara 0 hingga - 1.00. Menurut Mc Burney (2001), beliau mengatakan bahawa nilai darjah hubungan pemboleh ubah korelasi kekuatannya boleh dimaksudkan seperti yang dinyatakan dalam Jadual 3.6.

Pada Mc Burney (2001) serta Gravetter dan Wallnau (1985) memberi penekanan bahawa korelasi tidak semestinya dapat menyatakan hubungan antara punca dan sebab (cause and effect) antara dua pemboleh ubah. Dalam kajian ini, analisis pekali korelasi Pearson *r* digunakan bagi mengenal pasti hubungan faktor demografi dengan *burnout*. Tambahan pula, analisis cara ini juga digunakan untuk mengenal pasti hubungan faktor demografi, dengan kepuasan kerja.

Jadual 3.6
Tafsiran Pekali Korelasi Pearson Oleh McBurney

Nilai pekali	Penerangan
0.81 ke atas	Perkaitan yang kuat.
0.61 – 0.80	Perkaitan yang sederhana kuat
0.41 – 0.60	Perkaitan yang sederhana
0.21 – 0.40	Perkaitan yang sederhana lemah
Kurang daripada 0.20	Perkaitan yang lemah

3.8 Rumusan

Bab ini telah membincangkan tentang metodologi kajian iaitu tentang bagaimana kajian ini dijalankan, di manakah lokasinya, kepada siapa kajian ini dijalankan, apa alat ukur yang digunakan, alat apa yang digunakan untuk pengumpulan data, tatacara kajian ini dijalankan dan bagaimana cara atau kaedah yang digunakan untuk menganalisis data

untuk mendapat hasil kajian. Dengan lain kata, kaedah pengkajian yang digunakan akan memberi maklumat tentang perhubungan, perbezaan, pengaruh keterlibatan antara faktor-faktor pemboleh ubah tidak bersandar iaitu faktor demografi dengan tiga dimensi *burnout* iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan pencapaian hasrat diri serta kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong.

BAB IV

DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Bab ini akan mengemukakan hasil kajian yang telah dijalankan. Penganalisan data kajian adalah berdasarkan kepada objektif kajian. Data yang telah dikumpul dan dianalisis adalah merujuk kepada data yang diperolehi melalui borang soal selidik yang telah diedarkan.

Sebanyak 80 set soal selidik telah diedarkan kepada guru-guru Tingkatan Enam yang berkhidmat di sekolah menengah sekitar Daerah Meradong, Sarawak iaitu SMK Kai Chung, SMK Bandar Bintangor dan SMK Meradong. Sebanyak 65 set soal selidik dikumpul semula.

4.2 **Profil Responden**

Sampel yang digunakan dalam kajian ini terdiri daripada 65 orang guru Tingkatan Enam di sekolah-sekolah menengah yang dipilih secara rawak. Dalam kajian ini, latar belakang responden yang diberi tumpuan adalah berkaitan dengan jantina dan ras / keturunan.

Jadual 4.2.1
Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Jantina

Jantina	Bilangan	Peratusan
Lelaki	31	47.7
Perempuan	34	52.3
Jumlah	65	100.0

Jadual 4.2.1 menunjukkan taburan bilangan dan peratusan responden mengikut jantina. Seramai 31 orang (47.7%) adalah lelaki manakala 34 orang (52.3%) adalah perempuan.

Jadual 4.2.2
Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Ras / Keturunan

Ras / Keturunan	Frekuensi	Peratus
Melayu	19	29.2
Cina	28	43.1
Iban	18	27.7

Jadual 4.2.2 menunjukkan bahawa taburan bilangan dan peratusan responden mengikut ras / bangsa. Analisis data menunjukkan responden berketurunan Cina merupakan kategori responden yang paling ramai, iaitu seramai 28 orang (43.1%).

Manakala, perbezaan antara responden yang berketurunan Melayu dan Iban hanya seorang iaitu seramai 19 (29.2%) orang dan 18 orang (27.7%) yang terlibat dalam kajian ini.

Jadual 4.2.3
Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Umur

Umur	Kekerapan	Peratus
Kurang daripada 25 tahun	17	26.2
26 – 35 tahun	32	49.2
36 – 45 tahun	16	24.6

Jadual 4.2.3 menunjukkan taburan kekerapan dan peratus responden mengikut umur yang terlibat dalam kajian ini. Analisis data menunjukkan responden yang dikaji berumur antara 23 tahun hingga 45 tahun. Responden-responden yang berumur antara 26 tahun hingga 35 tahun merupakan kumpulan responden yang paling ramai, iaitu seramai 32 orang (49.2%) dan diikuti oleh responden yang berusia dalam kumpulan kurang daripada 25 tahun seramai 17 tahun (26.2%). Bilangan responden berumur antara 36 tahun hingga 45 tahun seramai 16 orang (24.6%).

Jadual 4.2.4
Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Pengalaman Mengajar

Tempoh	Kekerapan	Peratus
1 – 5 tahun	40	61.5
6 – 10 tahun	13	20
11 – 15 tahun	6	9.2
16 – 20 tahun	6	9.2

Jadual 4.2.4 menunjukkan taburan kekerapan dan peratus responden mengikut pengalaman mengajar responden. Analisis data menunjukkan responden yang dikaji mempunyai pengalaman mengajar antara 1 tahun hingga 20 tahun. Bilangan responden yang paling ramai adalah guru yang mempunyai pengalaman mengajar antara 1 tahun hingga 5 tahun, iaitu seramai 40 orang (61.5%) dan diikuti dengan responden yang mempunyai pengalaman mengajar selama 6 tahun hingga 10 tahun seramai 13 orang (20%). Bilangan responden yang mempunyai pengalaman mengajar antara 11 tahun hingga 15 tahun dan 16 tahun hingga 20 tahun adalah sama, iaitu masing-masing mempunyai 6 orang (9.2%).

4.3 Analisis Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah Kajian

Bahagian ini menerangkan tentang analisis skor min bagi meninjau persepsi responden terhadap setiap item di bawah bahagian *burnout* dan kepuasan kerja. Dalam bahagian *burnout* terdapat tiga dimensi iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan pengurangan pencapaian hasrat diri.

4.3.1 Min dan sisihan piawai bagi *Burnout* dan Kepuasan Kerja

Berdasarkan Jadual 4.3.1 hasil dapatan daripada tiga dimensi bagi *burnout* mendapati bahawa peringkat yang sangat memberi kesan ke atas *burnout* ialah kelesuan emosi (min = 2.45), pengurangan pencapaian hasrat diri (min = 2.11) dan depersonalisasi (min = 1.902) bagi min dan sisihan piawai subskala *burnout* serta kepuasan kerja (min = 2.75)

ditunjukkan. Berpandukan jadual ini mendapati bahawa kelesuan emosi mempunyai min sebanyak 2.45 iaitu pada tahap yang lemah, bagi subskala pengurangan pencapaian hasrat diri pula mempunyai min sebanyak 2.11 iaitu juga pada tahap yang lemah dan akhir sekali min bagi subskala depersonalisasi ialah 1.90 di mana pada tahap yang sangat lemah. Manakala min bagi bahagian kepuasan kerja pula ialah sebanyak 2.75 juga pada tahap yang lemah.

Jadual 4.3.1
Min Dan Sisihan Piawai Bagi *Burnout* Dan Kepuasan Kerja

Subskala	Min	Sisihan piawai
Kelesuan emosi	2.45	0.81
Depersonalisasi	1.90	0.72
Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri	2.11	0.69
Kepuasan Kerja	2.75	0.30

Seterusnya, ditunjukkan min bagi ketiga-tiga dimensi *burnout* iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan pengurangan hasrat pencapaian diri. Merujuk kepada Jadual 4.3.2 menunjukkan bahawa subskala bagi *burnout* iaitu kelesuan emosi. Didapati item yang mempunyai min yang paling tinggi B2 iaitu saya rasa kehabisan tenaga setelah bekerja sehari suntuk, kemudian diikuti oleh B6, saya rasa keletihan dan lesu akibat daripada kerja saya. Item-item yang mempunyai min yang sama ialah B1 dan B3 dan seterusnya min yang paling rendah ialah item B4.

Jadual 4.3.2
Min Bagi Kelesuan Emosi

Item	Mengukur	Min
B1	Saya pernah mengalami perasaan yang tidak bermaya akibat dari kerja saya.	2.43
B2	Saya rasa kehabisan tenaga setelah bekerja sehari suntuk.	2.74
B3	Saya rasa letih apabila bangun pagi dan terpaksa menghadapi satu lagi hari bekerja.	2.43
B4	Bekerja sepanjang hari menyebabkan saya rasa tegang.	2.15
B6	Saya rasa keletihan dan lesu akibat daripada kerja saya.	2.51

Bagi dimensi kedua *burnout* iaitu depersonalisasi, min yang paling tinggi adalah item B13 (min = 2.69) iaitu saya hanya mahu melaksanakan kerja saya dan tidak mahu diganggu. Min bagi item B14 pula ialah kedua tinggi dalam dimensi ini iaitu sebanyak 1.80. Seterusnya diikuti oleh item B9 (min = 1,72) B8 dan B15 (min = 1.65).

Jadual 4.3.3
Min Bagi Depersonalisasi

Item	Mengukur	Min
B8	Saya rasa kurang berminat dalam pekerjaan ini sejak saya memulakan kerja ini.	1.65
B9	Saya rasa kurang bersemangat dengan pekerjaan saya.	1.72
B13	Saya hanya mahu melaksanakan kerja saya dan tidak mahu diganggu.	2.69
B14	Saya semakin tidak kisah sama ada tugas saya telah menyumbang sesuatu yang baik kepada Jabatan.	1.80
B15	Saya rasa ragu-ragu tentang kepentingan tugas yang saya lakukan.	1.65

Bagi dimensi *Burnout* yang terakhir iaitu pengurangan pencapaian hasrat diri didapati bahawa pengurangan mempunyai min yang terkecil dan seterusnya ke min yang terbesar. Min yang terkecil sebanyak 1.86 iaitu B11 dan min yang kedua rendah ialah item B16

(Dalam melaksanakan pekerjaan, saya rasa yakin bahawa saya boleh memastikan tugas itu diperlakukan dengan berkesan). Diikuti ialah item B10 dan B12 di mana mempunyai min yang sama iaitu 2.14. Akhir sekali pula merupakan B5 dan B7 di mana juga mempunyai min yang sama dan paling tinggi iaitu 2.20.

Jadual 4.3.4
Min Bagi Pengurangan Pencapaian Hasrat Diri

Item	Mengukur	Min*
B5	Saya mampu menyelesaikan dengan berkesan apa-apa masalah yang timbul dalam pekerjaan saya.	2.20
B7	Saya merasakan bahawa saya telah memberi sumbangan yang berkesan kepada apa yang dilaksanakan oleh Jabatan.	2.20
B10	Pada pendapat saya, kerja yang saya laksanakan untuk jabatan adalah begitu baik.	2.14
B11	Saya rasa amat gembira setelah bekerja dengan bertungkus-lumus dengan pelajar.	1.86
B12	Saya telah mencapai banyak perkara yang berfaedah dalam kerja ini.	2.14
B16	Dalam melaksanakan pekerjaan, saya rasa yakin bahawa saya boleh memastikan tugas itu diperlakukan dengan berkesan.	2.12

Seterusnya, dalam Jadual 4.3.5 menunjukkan bahawa min bagi kepuasan kerja. Didapati item ke-7 mempunyai min yang paling tinggi iaitu saya berasa puas dan gembira selepas menyempurnakan tugas yang mencabar, kemudian diikuti oleh item ke-4, faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja saya ialah pelajar. Min yang ketiga tinggi terdapat dua item iaitu item ke-6 dan item ke-10. Kemudian, item-item yang diikuti ialah item pertama, item ke-5, item ke-8, item ke-3, item ke-9 dan akhir sekali dengan min yang paling rendah ialah item ke-2.

Jadual 4.3.5
Min Bagi Kepuasan Kerja

Item	Mengukur	Min
1	Buat masa ini, saya amat puas hati dengan pekerjaan saya.	3.11
2	Saya berasa pekerjaan saya sekarang tidak lagi menarik.	1.74
3	Kadang-kadang saya jemu dengan kerjaya saya.	1.97
4	Faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja saya ialah pelajar.	3.28
5	Gaji saya setimpal dengan pengalaman saya.	3.05
6	Saya cukup berpuas hati dengan kemudahan yang disediakan di tempat bertugas (peralatan mengajar / bilik guru / bangunan, sekolah, surau dan lain-lain).	3.12
7	Saya berasa puas dan gembira selepas menyempurnakan tugas yang mencabar.	3.40
8	Hubungan saya dengan pihak PIBG adalah baik.	2.91
9	Kekerapan seliaan oleh pengetua membosankan.	1.78
10	Pelajar cemerlang mempunyai kaitan dengan keputusan kerja saya.	3.12

4.4 Pengujian Hipotesis

Berikut ialah keputusan analisis ujian-*t*, ujian Anova sehala dan korelasi *Pearson* bagi melihat perbezaan *burnout* dan kepuasan kerja dari segi jantina, ras / keturunan dan hubungan antara tahap *burnout* dengan kepuasan kerja.

4.4.1 Hipotesis Perbezaan *Burnout* Dari Segi Jantina

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan *burnout* dari segi jantina.

Jadual 4.4.1 menunjukkan keputusan kajian perbandingan *burnout* dari segi jantina. Analisis ujian-*t* menunjukkan bahawa Ujian *Levene* adalah tidak signifikan, ($p>.05$). Keputusan ini telah memenuhi andaian kehomogenan varians antara lelaki dan perempuan. Ini bermaksud varians *burnout* berdasarkan lelaki adalah sama dengan

varians *burnout* berdasarkan perempuan. Ujian-*t* sampel bebas ini adalah tidak signifikan, ($t(63)= .035, p> .05$). Keputusan ini gagal menolak H_0 . Ini bermaksud tidak terdapat perbezaan antara *burnout* berdasarkan jantina. Min *burnout* berdasarkan lelaki dan perempuan adalah sama (2.15). Kesimpulannya, tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara *burnout* dari segi jantina.

Jadual 4.4.1
Analisis Ujian-t Perbandingan *Burnout* Dari Segi Jantina

	Jantina	N	Min	SP	t	Sig. (2 hujung)
<i>BURNOUT</i>	LELAKI	31	2.15	.311	.04	.97
	PEREMPUAN	34	2.15	.266	.04	.97

$p> .05$

4.4.2 Hipotesis Perbezaan *Burnout* Dari Segi Ras / Keturunan

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan *burnout* dari segi ras / keturunan.

Jadual 4.4.2 menunjukkan keputusan kajian perbandingan *burnout* mengikut ras / keturunan. Analisis ujian *Anova* menunjukkan bahawa Ujian *Levene* adalah tidak signifikan, ($p>.05$). Keputusan ini telah memenuhi andaian kehomogenan varians antara bangsa Melayu, Cina dan Iban. Ini bermaksud varians *burnout* antara ketiga-tiga bangsa ini adalah sama. Keputusan statistik ini adalah tidak signifikan, ($F(2, 62)=0.042, p> .05$). Keputusan ini gagal menolak H_0 . Ini bermaksud tidak terdapat perbezaan antara min *burnout* guru Tingkatan Enam mengikut ras / keturunan, ataupun semua min *burnout* guru Tingkatan Enam mengikut ras / keturunan adalah sama.

Jadual 4.4.2
Analisis Ujian ANOVA Untuk Melihat Perbezaan *Burnout* Dalam Kalangan Guru Tingkatan Enam Mengikut Ras / Keturunan.

	Jantina	N	Min	SP	F	Sig.
<i>BURNOUT</i>	MELAYU	19	2.17	.27	.04	.96
	CINA	28	2.15	.32		
	IBAN	18	2.14	.25		

$p > .05$

4.4.3 Hipotesis Perbezaan Kepuasan Kerja Dari Segi Jantina

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja dari segi jantina.

Jadual 4.4.3 menunjukkan keputusan kajian perbandingan kepuasan kerja dari segi jantina. Analisis ujian-*t* menunjukkan bahawa Ujian *Levene* adalah tidak signifikan, ($p > .05$). Keputusan ini telah memenuhi andaian kehomogenan varians antara lelaki dan perempuan. Ini bermaksud varians kepuasan kerja berdasarkan lelaki adalah sama dengan varians kepuasan kerja berdasarkan perempuan. Ujian-*t* sampel bebas ini adalah tidak signifikan, ($t(63) = .098, p > .05$). Keputusan ini gagal menolak H_0 . Ini bermaksud tidak terdapat perbezaan antara kepuasan kerja berdasarkan jantina. Min kepuasan kerja berdasarkan lelaki (2.75) adalah lebih tinggi berbanding dengan Min kepuasan kerja berdasarkan perempuan (2.74). Kesimpulannya, tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja dari segi jantina.

Jadual 4.4.3
Analisis Ujian-t Perbandingan Kepuasan Kerja Dari Segi Jantina

	Jantina	N	Min	SP	t	Sig. (2 hujung)
KEPUASAN KERJA	LELAKI	31	2.75	.23	.10	.92
	PEREMPUAN	34	2.74	.35	.10	.92

$p > .05$

4.4.4 Hipotesis Perbezaan Kepuasan Kerja Dari Segi Ras / Keturunan

Tidak terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja dari segi ras / keturunan .

Jadual 4.4.4 menunjukkan keputusan kajian perbandingan kepuasan kerja mengikut ras / keturunan. Analisis ujian *Anova* menunjukkan bahawa Ujian *Levene* adalah signifikan, ($p > .05$). Keputusan ini telah memenuhi andaian kehomogenan varians antara bangsa Melayu, Cina dan Iban. Ini bermaksud varians kepuasan kerja antara ketiga-tiga bangsa ini adalah sama. Keputusan statistik ini adalah tidak signifikan, ($F(2, 62) = 1.215, p > .05$). Keputusan ini gagal menolak H_0 . Ini bermaksud tidak terdapat perbezaan antara min kepuasan kerja guru Tingkatan Enam mengikut ras / keturunan, ataupun semua min *burnout* guru Tingkatan Enam mengikut ras / keturunan adalah sama.

Jadual 4.4.4
Analisis Ujian *Anova* Untuk Melihat Perbezaan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru Tingkatan Enam Mengikut Ras / Keturunan

	Jantina	N	Min	SP	F	Sig.
BURNOUT	MELAYU	19	2.66	.47	1.22	.30
	CINA	28	2.80	.15		
	IBAN	18	2.75	.26		

$p > .05$

4.4.5 Hipotesis Hubungan Antara Tahap *Burnout* Dengan Kepuasan Kerja

Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tahap *burnout* dengan kepuasan kerja.

Jadual 4.4.5 menunjukkan hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam mempunyai hubungan yang signifikan, rendah tetapi negatif ($r = -.30, p < .05$) dengan tahap *burnout*. Keputusan kajian ini berjaya menolak H_0 dan menerima H_1 . Hubungan yang negatif secara signifikan menunjukkan bahawa guru-guru Tingkatan Enam yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang semakin tinggi akan semakin rendah tahap *burnout* dan sebaliknya semakin rendah tahap kepuasan kerja, semakin tinggi tahap *burnout*. Tahap kepuasan kerja guru-guru Tingkatan Enam menunjukkan hubungan yang rendah, iaitu -0.30 terhadap tahap *burnout*.

Jadual 4.4.5
Nilai Korelasi *Pearson* Antara *Burnout* Dengan Kepuasan Kerja

	Kepuasan Kerja
<i>Burnout</i>	-.30*
$P < .05$ (Ujian dua ekor)	

4.5 Rumusan

Bab ini pada keseluruhannya telah menerangkan dan menjelaskan hasil dapatan kajian dan data-data yang dikumpul daripada responden dianalisis dan laporan deskriptif juga dibuat untuk memudahkan pemahaman tentang kajian ini. Secara umumnya, kajian ini telah membincangkan taburan responden terhadap faktor-faktor yang digunakan dalam kajian ini. Ujian-*t* dan ujian *Anova* sehala dilakukan bagi ujian perbezaan. Sementara

korelasi *Pearson* (r) untuk kajian perkaitan atau perhubungan. Secara khusus juga, kajian ini telah menjawab segala persoalan kajian dan hipotesis yang dikemukakan terdahulu. Hasil dapatan kajian ini juga dijadikan asas perbincangan di dalam bab yang seterusnya dan terakhir.

BAB V

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1 Pendahuluan

Bab ini akan merumuskan dapatan kajian yang dilakukan berdasarkan persoalan dan hipotesis kajian yang telah dibina. Seterusnya akan membincangkan hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam di Daerah Meradong, Sarawak. Perbincangan akan dibuat berdasarkan objektif kajian, persoalan kajian dan hipotesis. Dapatan kajian yang diperoleh akan dibandingkan dengan hasil kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji-pengkaji lepas. Di samping itu, cadangan tindakan dan cadangan kajian lanjutan akan disyorkan kepada bakal pengkaji seterusnya mencari pendekatan terbaik bagi mengurangkan masalah *burnout* malah memantapkan dan mempertingkatkan kepuasan kerja antara para guru.

5.2 Ringkasan Kajian

Tujuan kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengenal pasti tahap *burnout* dan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru menengah. Di samping itu, kajian ini juga akan mengenal pasti bahawa sama ada terdapat hubungan *burnout* dan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh faktor-faktor demografi seperti jantina dan ras / keturunan.

Bagi memenuhi objektif kajian ini, penyelidik telah mengedarkan 80 set borang soal selidik kepada guru-guru Tingkatan Enam yang berkhidmat di sekolah menengah menengah sekitar Daerah Meradong, Sarawak iaitu SMK Kai Chung, SMK Bandar Bintangor dan SMK Meradong. Hanya sebanyak 65 set soal selidik dikumpul semula. Dalam soal selidik ini terdapat 31 item semuanya, terbahagi kepada tiga bahagian utama iaitu 4 soalan berkaitan latar belakang responden, 16 soalan berkaitan *burnout* dan 10 soalan berkaitan dengan kepuasan kerja. Data yang diperolehi telah diproses dan dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS) 12.0 for windows*.

Dapatan kajian menunjukkan kebanyakan guru Tingkatan Enam adalah perempuan (52.3%) iaitu sebanyak 34 orang. Majoriti responden dari kalangan guru Tingkatan Enam adalah kaum Cina (43.1%) iaitu sebanyak 28 orang. Selain itu, umur responden untuk kajian kebanyakan adalah dalam kumpulan 26 hingga 35 tahun iaitu

sebanyak 32 orang atau 49.2 %. Dengan lain kata, pengalaman mengajar responden juga agak muda iaitu setahun hingga 5 tahun di mana terdapat sebanyak 40 orang (61.5%) daripada 65 orang responden.

Daripada maklum balas guru-guru Tingkatan Enam secara keseluruhannya mendapati bahawa tahap *burnout* dan kepuasan kerja mereka adalah pada tahap yang lemah iaitu dengan nilai min kurang daripada 3. Selain itu, ujian-*t* sampel bebas menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara *burnout* dan kepuasan kerja berdasarkan jantina. Tambahan pula, ujian *Anova* pula menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan antara *burnout* dan kepuasan kerja guru Tingkatan Enam mengikut ras / keturunan.

Hasil dari analisis korelasi pula menunjukkan wujud hubungan yang signifikan di antara *burnout* dengan kepuasan kerja. Dalam dapatan kajian juga menunjukkan bahawa semua guru Tingkatan Enam dalam kajian ini telah menunjukkan hubungan yang rendah antara tahap kepuasan kerja terhadap tahap *burnout* iaitu -0.301. Tahap kepuasan kerja guru Tingkatan Enam menunjukkan nilai $r^2 = .09$. Ini menunjukkan tahap kepuasan kerja guru-guru Tingkatan Enam menyumbang sebanyak 9% varians berhubungan dengan varians tahap *burnout*.

Kajian ini jelas menunjukkan bahawa guru-guru Tingkatan Enam yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang semakin tinggi, semakin rendah tahap *burnout* dan sebaliknya semakin rendah tahap kepuasan kerja, semakin tinggi tahap *burnout*. Walau

bagaimanapun, nilai korelasi yang menunjukkan bahawa hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja mempunyai hubungan negatif. Penemuan yang diketengahkan ini adalah berdasarkan analisis kandungan borang soal selidik para guru Tingkatan Enam. Diharapkan penemuan kajian ini akan menjadi titik tolak dalam mengurangkan masalah tekanan kerja dalam kalangan guru dan bagi membolehkan usaha memperbaiki keadaan dan kualiti pekerjaan bagi meningkatkan kepuasan kerja yang lebih baik para guru pada masa hadapan.

5.3 Dapatan Dan Perbincangan

Kajian ini akan membincangkan tahap *burnout* dan kepuasan kerja mengikut jantina serta ras / keturunan malah juga akan membincangkan tentang hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam. Responden kajian ini terdiri daripada 65 orang guru-guru Tingkatan Enam biasa yang tidak terlibat dalam penggubalan dasar dan tugas pentadbiran sekolah. Statistik inferensi pula digunakan untuk penguji hipotesis. Korelasi *Pearson* digunakan untuk melihat hubungan antara *burnout* dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru. Manakala, ujian-*t* dan ujian *Anova* sehalu digunakan untuk melihat perbezaan *burnout* dan kepuasan kerja dari segi jantina serta ras / keturunan. Perbincangan berikut adalah berdasarkan kepada keputusan kajian, khususnya dalam memenuhi objektif, persoalan dan hipotesis kajian.

5.3.1 Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Tahap *Burnout*

Hasil daripada analisis kajian, dapatan menunjukkan bahawa peringkat yang sangat memberi kesan ke atas *burnout* ialah kelesuan emosi (min = 2.45), pengurangan pencapaian hasrat diri (min = 2.11) dan depersonalisasi (min = 1.902) bagi min dan sisihan piawai subskala *burnout* serta kepuasan kerja (min = 2.75) ditunjukkan. Secara kesimpulannya, tahap *burnout* yang dialami oleh para guru Tingkatan Enam adalah pada tahap yang lemah serta tahap kepuasan kerja mereka juga.

Hasil dapatan kajian ini mempunyai persamaan dengan kajian Nazlinda (2005) di mana beliau mendapati bahawa kaunselor di sekolah-sekolah menengah daerah Johor mengalami tahap *burnout* yang rendah secara keseluruhannya. Tambahan pula, dapatan kajian Nassem (2005) yang telah dijalankan ke atas guru-guru di Zon Pintas Puding, Batu Pahat juga didapati mempunyai tahap *burnout* yang rendah.

Hasil dapatan kajian daripada kajian Syed dan Shafeq (1997) pula mendapati para guru di daerah Johor Bahru tahap *burnout* mereka secara keseluruhannya berada pada tahap yang sederhana. Selain itu, hasil dapatan ini juga menunjukkan persamaan dengan dapatan kajian Syed Shafeq, Hamdan dan Arenawati (2003) di mana mereka membuat kajian dengan membandingkan deskriptif kepuasan kerja dan *burnout* dengan responden sebanyak 169 orang kaunselor sekolah menengah di negeri Johor. Melalui kajian tersebut didapati bahawa tahap *burnout* sederhana turut dialami oleh para kaunselor sekolah menengah di Johor.

Walaupun dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap *burnout* dalam kalangan guru Tingkatan Enam tersebut berada pada tahap yang rendah, ini tidak menunjukkan bahawa tidak berlaku langsung *burnout* dalam kalangan mereka. Malah, tindakan perlu diambil bagi mengurangkan lagi tahap *burnout* tersebut bagi menjamin prestasi dan produktiviti yang lebih tinggi dan berkualiti.

5.3.2 Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Tahap Kepuasan Kerja

Dari segi kepuasan kerja pula, hasil daripada analisis dapatan kajian guru-guru Tingkatan Enam menunjukkan bahawa mereka mengalami tahap kepuasan kerja yang rendah juga. Ini menunjukkan bahawa guru-guru Tingkatan Enam tidak berapa berpuas hati dengan pekerjaan atau tugas yang mereka jalani sekarang ini. Dengan lain kata, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kepuasan kerja pada tahap yang lemah pada semua aspek seperti keadaan pekerjaan, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan serta rakan sekerja.

Menurut kajian Zubaidah Aman dalam Chin (2004), didapati 41.5% guru di enam buah sekolah di negeri Selangor mengakui bahawa mereka tidak mendapat kepuasan kerja dalam profesion itu. Sebanyak 23.9% lagi menyatakan mereka bercadang meletakkan jawatan dan 52.8% ingin bersara awal. Melalui kajian Muhantan (1998) ke atas 48 orang guru di Sekolah Menengah Kebangsaan di daerah Raub, Pahang mendapati bahawa sebahagian besar guru-guru tidak berpuas hati terhadap kepimpinan pengetua, pentadbiran, beban kerja, karier masa depan, persekitaran tempat kerja dan hubungan

kerjasama dari rakan sekerja. Daripada kajian, beliau merumuskan bahawa kebanyakan guru di sekolah masing-masing telah mencapai tahap kepuasan kerja yang sederhana dan tahap ini tidak seimbang di antara aspek kepimpinan pengetua, pentadbiran, beban tugas, karier masa depan, persekitaran kerja dan hubungan kerjasama dengan rakan sekerja. Dengan lain kata, kebanyakan guru di sekolah belum mencapai tahap kepuasan kerja yang tinggi kerana ketidakseimbangan antara faktor pendorong dan faktor hygiene.

Dapatan kajian Nassem (2005), Nazlinda (2005), Syed Shafez (1997) dan juga Nor Azizah (1998) mendapati bahawa hasil dapatan kajian mereka menunjukkan kepuasan kerja yang berada pada tahap yang sederhana. Manakala, dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Arenawati (2002) dan Mohd. Kohar (2003) pula mendapati bahawa kepuasan kerja dalam kalangan guru-guru adalah berada pada tahap yang tinggi berdasarkan aspek rakan sekerja. Tambahan pula, dapatan kajian Thurayya (2007) menyamai dengan dapatan kajian Syed Shafeq *et al.* (2003) menunjukkan tahap kepuasan kerja yang tinggi. Keputusan kajian mereka yang lebih kurang sama diperolehi untuk semua faktor kepuasan kerja di mana gaji dan pekerjaan merupakan dua faktor kerja yang mencapai melebihi 50%.

Secara kesimpulan, kepuasan kerja telah dihuraikan sebagai satu keadaan afektif yang bergantung kepada interaksi dalam kalangan pekerja, nilai dan harapan terhadap persekitaran kerja dan organisasi (Mueller & Mc Closkey dalam Abd Majid, 2005). Kepuasan kerja adalah satu perkara yang perlu dilihat dan diberi perhatian yang sewajarnya oleh organisasi kerana para pekerja yang terlatih dan bermotivasi tinggi boleh

menyumbangkan kepada kejayaan sesebuah organisasi. Berry dalam Himidan (2004) juga menyatakan bahawa di mana kejayaan sesebuah organisasi boleh dicapai sekiranya organisasi tersebut mengambil kira kepuasan kerja pekerja-pekerjanya. Selain itu, bagi pengkaji seperti Herzberg, McGregor dan Maslow dalam Rosmahwati (2003) pula menekankan bahawa kepuasan kerja merupakan satu keperluan manusia yang paling utama dan mesti dipenuhi bagi mencapai tahap kesempurnaan sendiri.

5.3.3 Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Tahap *Burnout* Dengan Tahap Kepuasan Kerja

Hasil kajian ini mendapati bahawa hubungan tahap *burnout* dengan tahap kepuasan kerja adalah negatif. Ini bermakna hubungan yang negatif secara signifikan menunjukkan bahawa guru-guru Tingkatan Enam yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang semakin tinggi, semakin rendah tahap *burnout* dan sebaliknya semakin rendah tahap kepuasan kerja, semakin tinggi tahap *burnout*.

Kajian dapatan ini mempunyai persamaan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Arenawati (2002), Naseem (2005) dan Nazlinda (2005). Berdasarkan hasil kajian yang telah dijalankan, didapati bahawa hubungan korelasi antara pekerjaan itu sendiri, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dengan *burnout* adalah rendah manakala hubungan *burnout* dengan pemboleh ubah yang lain seperti gaji dan rakan sekerja adalah pada tahap yang sangat lemah.

5.4 Implikasi Dapatan Kajian

Keputusan kajian ini mengenal pasti proses membuat keputusan yang kompleks yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan *burnout* dalam kalangan guru Tingkatan Enam yang mungkin merefleksikan guru melakukan pekerjaan mereka. Ada beberapa implikasi daripada kajian ini bagi kedua-dua pengamal dan ahli akademik. Hal ini menguntungkan bagi para pembuat dasar untuk menyedari dinamik daripada proses membuat keputusan mengenai sektor pendidikan. Dengan memahami peranan dan pengaruh banyak faktor, kerajaan boleh memberikan nasihat yang paling berkesan dan maklumat pada tahap yang berbeza daripada proses membuat keputusan.

Merujuk kepada kajian Badril Anuar (2009) menunjukkan bahawa beban kerja yang mempengaruhi kepuasan kerja merupakan konteks yang paling biasa berlaku dalam kalangan guru di kawasan luar bandar Sik, Kedah. Memang benar bahawa idea tentang beban kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Penemuan ini konsisten dengan ramalan teori dengan Mohd. Yusof, 1997 dalam (Chua, 2005). Mereka menyatakan bahawa beberapa karya iaitu faktor-faktor seperti tugas-tugas bukan mengajar, kerja pentadbiran dan beberapa tugas lain menyebabkan mengurangkan kepuasan kerja guru (Mohd. Yusof, 1997 dalam Chua, 2005).

Tambahan pula, dalam kajian lain juga menunjukkan bahawa guru dipandang sebagai ketidakpuasan kerja terutama disumbangkan oleh bebanan kerja berlebihan, bayaran kurang dan persepsi tentang bagaimana guru dilihat oleh masyarakat (Spear et.

al., 2000). Hal ini juga menyarankan bahawa beban kerja tidak memberikan sumbangan yang signifikan terhadap *burnout* guru tetapi pada akhirnya akan mempengaruhi kepuasan kerja (Aeria, 1995) sehingga penemuan yang ditemui dalam kajian ini adalah terbukti konsisten dengan teori beban kerja menjadi faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan berasingan dari itu, juga memperluaskan kajian dahulu pada beban kerja.

Implikasi daripada kajian ini menunjukkan bahawa terdapat keperluan melakukan kajian yang lebih lanjut semata-mata pada beban kerja guru, analisis di atasnya dan menilai dalam rangka mengurangkan beban kerja guru. Hal yang sama berlaku untuk faktor-faktor lain, berdasarkan keputusan menunjukkan bahawa pelbagai jenis kajian dilakukan pada faktor yang terlibat dalam kajian ini. Hal ini juga diharapkan bahawa kajian ini akan membuka jalan bagi kajian serupa yang lain harus dilakukan, sehinggalah menurunkan faktor yang terlibat dengan membantu untuk membina hubungan sebab akibat antara faktor yang terlibat, baik itu faktor-faktor peribadi atau organisasi dengan kepuasan kerja.

5.5 Cadangan Kajian Masa Depan

Berdasarkan dapatan kajian yang diperoleh, beberapa cadangan diutarakan untuk pertimbangan yang mungkin boleh membawa kabaikan kepada organisasi serta kakitangan keseluruhannya di mana mungkin boleh memperbaiki teknik dan hasil kajian yang akan datang.

Hasil kajian mendapati bahawa tahap *burnout* adalah pada tahap yang lemah. Namun begitu, ada juga guru yang sedang mengalaminya dengan tidak begitu serius. Oleh itu, pihak pengurusan hendaklah prihatin akan wujud keadaan *burnout* dan mengambil langkah-langkah susulan yang bertepatan untuk mengurangkan serta mengatasinya. Dengan lain kata, kursus-kursus yang berkaitan dengan pengurusan stres hendaklah juga diadakan bagi meningkatkan pengetahuan kakitangan tentang tekanan kerja dan *burnout*.

Dalam kajian ini, sampel kajian hanya melibatkan guru-guru Tingkatan Enam. Oleh yang demikian, kajian selanjutnya boleh dilakukan dengan meluaskan lagi populasi sampel ke peringkat bahagian di Sarawak agar dapat membuat perbandingan. Kajian ini menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja dan *burnout* dalam kalangan guru Tingkatan Enam. Oleh itu, kajian selanjutnya boleh dilakukan dengan mengkaji tahap kepuasan kerja dan *burnout* berdasarkan faktor-faktor tertentu dengan lebih terperinci seperti pengalaman kerja, jawatan yang dipegang, umur dan sebagainya tetapi bukan secara umum.

Tambahan pula, lokasi untuk kajian ini hanya bertumpu di daerah Meradong. Jadi, kajian selanjutnya bolehlah meluaskan kajian di semua daerah atau bahagian di negeri Sarawak. Dengan lain kata, kajian lanjutan juga boleh dikembangkan lagi saiz sampel dengan mengambil responden dari semua sekolah di semua daerah di negeri Sarawak.

5.6 Rumusan

Faktor *burnout* dan kepuasan kerja amat penting kepada setiap individu yang bekerja. Staf-staf yang berpuas hati dengan kerjayanya akan menjadi lebih produktif dan memberikan komitmen yang tinggi dalam pekerjaan mereka juga. Justeru itu, faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan kerja dan *burnout* mestilah dikenal pasti agar perkara-perkara yang menimbulkan rasa tidak berpuas hati dan masalah *burnout* dapat diatasi untuk kebaikan bersama.

Walaupun kajian ini bukan kali pertama dilaksanakan dalam profesion perguruan, namun ia masih ada tarikannya tersendiri untuk pihak berkenaan mengkaji dengan lebih terperinci di mana kewujudan *burnout* dan kepuasan kerja dalam pelbagai profesion. Dengan lain kata, semua guru harus memikul tugas yang kian mencabar dan bertambah adalah selaras dengan kepesatan pembangunan negara ini. Ini bermakna peranan mereka dalam sekolah bukan sekadar menjalankan tugas mendidik pelajar, malah mereka perlu sentiasa terdedah kepada keadaan cabaran dan pengaruh budaya luar akibat daripada kepesatan pembangunan negara.

Harapan pengkaji berdasarkan dapatan kajian ini nanti, ianya diharap dapat membantu para guru yang terlibat mengenal pasti tahap *burnout* dengan kepuasan kerja mereka. Ini amat diperlukan kerana kepuasan kerja dalam kalangan guru Tingkatan Enam bukan sahaja mampu menghasilkan kerja yang bermutu dan berkualiti tinggi tetapi juga mampu menghasilkan prestasi dan produktiviti di sekolah masing-masing.

BIBLIOGRAFI

- Ab. Aziz, Y. (2000): *Pengurusan dan gelagat organisasi di abad ke-21*. Selangor: Prentice Hall.
- Abd. Fatah, A. M. & Kotlik, J. W. (1986). Job satisfaction of vocational agriculture Teachers in the southeastern united states. *The Jurnal Of the American Association Of Teacher Educators In Agriculture*. 27(1), 33-38.
- Abu Ajip. (1994). Satu tinjauan mengenai kepuasan bekerja di kalangan guru-guru vokasional di Sekolah Menengah Vokasional Kursus Kejuruteraan Ketukangan di kawasan negeri Sembilan Darul Khusus. Universiti Teknologi Malaysia: Projek Sarjana Muda.
- Abu Bakar, Hj. H. (1989). An analysis of job satisfaction among academic state of university in Malaysia. PH.D. Dissertation, Ohio University.
- Abu, J. H. (1996). Hakisan kerjaya guru-guru di sekolah menengah Daerah Muar, Johor Darul Takzim. Thesis (M.Sc.) Universiti Utara Malaysia.
- Adam, E. (1999). Vocational teacher, stress and internal characteristics. *Journal of Vocational and Technical Education*, 16(1), 7-22.
- Aeria, L. A. (1995). *Teacher burnout in the implementation of curricular change in national secondary schools*. Unpublished master's thesis, University of Malaya, Kuala Lumpur, Malaysia.
- Ali Murat, S. (2003). An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers. *Australian Journal of Education*, 47, 1 April, 2003.
- Arenawati, S. (2002). Hubungan kepuasan kerja dengan burnout di kalangan kaunselor sekolah menengah di negeri Johor. Master Thesis. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Asman Haron. (2001). Hubungan kepuasan kerja dan demografi di kalangan guru-guru sekolah menengah Daerah Kluang, Johor. Sarjana pendidikan (Bimbingan dan kaunseling). Universiti Teknologi Malaysia.

- Azlina, M. K. & Tan, S. L. (2008). Pengaruh personaliti terhadap kepuasan kerja dan stres kerja guru. *Jurnal Teknologi*, 48(E), 38-47.
- Azura, M. N. (2004). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja guru dalam bidang teknik vokasional berdasarkan teori Maslow di sekolah akademik di Daerah Pasir Puteh, Kelantan. UTM: Projek Sarjana Muda.
- Badril Anuar, S. (2009). A study of job satisfaction among teachers. Sarjana Perniagaan. Universiti Utara Malaysia.
- Blakely, G. L. (1993). The effect of performance rating discrepancies on supervisors and subordinates. *Organizational behavior and human decision process*. 54(1), 57-80.
- Blow, M., & S. Ralph. (1992). Towards the indentifications of stress in teacher. *Research in education*, 48, 103-110.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. (1951). An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Brayfield, A. H., Wells, R. V., & Strate, M. W. (1957). Inter correlations among measures of job satisfactions and general satifaction. *Journal of Applied Psychology*, 41, 201-205.
- Brouwers, A. & Tomic, W. (2000). A longitudinal study of teacher burnout and perceived self-efficacy in classroom management. *Teacher and Teacher Education*, 16, 239-253.
- Brunetti, G. J. (2001). Why do they teach? A study of job satisfaction among long-term high school teachers. *Teacher Education Quarterly*. 28(3), 49-74.
- Byrne, J. J. (1998). Teacher as hunger artist: Burnout: Its causes, effects and remedies. *Contempory Education*, 69(2), 86-91.
- Campbell, J. P., Dunnette, M. D., Lawler, E. E., III & Weick, K. E., Jr. (1970) *Managerial behavior, performance, and effectiveness*. McGraw-Hill: New York.
- Carrol, J. F. X. & White. W. L. (1982). *Theory building: Integrating individual and environmental factors within an ecological framework*. In Whiton Stewart Paine, ed., *Job Stress and Burnout*, 41-60. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Chan, D. W. (2006). Emotional intelligence and components of burnout among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *Teaching and Teacher Education*, 22, 1042-1054.

- Cherniss, C. (1980). *Staff burnout: Job stress in the human services*: Sage Sage Publications, Inc.
- Chin, P. L. (2004). Kerja berpasukan: Faktor mempengaruhi dan pengaruhnya kepada kepuasan, kejeleketan, dan prestasi ahli dalam panitia Kemahiran Hidup Bersepadu di Daerah Kuala Langat, Selangor. Universiti Teknologi Malaysia.
- Chua B. S. (2005). Stres pekerjaan, kepuasan kerja, kesihatan mental dan kesihatan fizikal di kalangan guru sekolah menengah, Kota Kinabalu, Sabah. *Jurnal Teknologi*. 40(E) Jun, 1-18.
- Corcoran, T. C. (1995). *Transforming professional development for teachers: A guide for state policy makers*. Washington, D. C.: National Governors' Association. ED384600.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Davis, J. & Wilson, S. M. (2000). Principal's efforts to empower teachers: Effects on teacher motivation and job satisfaction and stress. *The Clearing House*, 73, 349-353.
- Dinham, S., & Scott, C. (2000). Moving into the third, outer domain of teacher satisfaction. *Journal of Educational Administration*, 38(4).
- Evans, L. (2001). Delving deeper into morale, job satisfaction and motivation among education professionals: re-examining the leadership dimension. *Educational Management and Administration*, 29(3), 291-306.
- Farber, B. A. (1984). *Teacher burnout: Assumptions, myths and issues*. Teachers College Record, 86(9), 321-338.
- Flowers, T. T. (2003). *Why do public school teachers leave their profession*. A Capela University, Minneapolis: A Doctorial Dissertation.
- Formanuik, T. V. (1995). The emotional burnout syndrome as an indicator of the teacher's professional disadaptation. *Russian Education and Society*, 37(9), 78-92.
- Fortuna bt Jali (2001). Tekanan kerja dan hubungan keluarga di kalangan guru-guru dari Sarawak. Projek penyelidikan yang tidak diterbitkan, Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- French, D., & Saward, H. (1983). *Dictionary of management (2nd ed.)*. Cambridge University Press.

- Freeman, J. (1991a). *Gifted children growing up*. London: Cassell.
- Freudenberg, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social*, 30(1).
- Friedman, I. (1991). High and low burnout schools: School culture aspects of teacher burnout. *The Journal of educational research*, 84(6), 325-333.
- Friesen, D., Prokop, C. M., & Sarros, J. C. (1988). Why teachers burnout. *Educational Research Quarterly*, 12(3), 9-19.
- Galloway, D., Boswell, K., Panckhurst, F., Boswell, C., & Green, K. (1985). Sources of satisfaction and dissatisfaction for New Zealand primary school teachers. *Educational Research*, 27, 44-51.
- Godshall, C. J. (1988). *Job satisfaction of New York State business officials*. Dissertation Abstracts (EPD). The University of New York State School Business Officials.
- Gold, Y. (1985). *Burnout: Cause and solutions*. Clearinghouse, 58, 210-212.
- Gold, Y. & Roth, R. A. (1993). *Teachers managing stress and preventing burnout – The health solution*. London: The Falmer Press.
- Gravetter, F. J., & Wallnau, L. B. (1985). *Statistics for the behavioral: A first course for students of psychology and education*. St. Paul: West Pub Co.
- Guru bukan sekadar mendidik pelajar. (2005, 7 Ogos). *Utusan Malaysia*.
- Hagen, J. (1989). Income maintenance workers: Burnout, dissatisfied and leaving. *Journal of Social Service Research*, 13, 47-63.
- Helen, L. (2003). The impact of individual and job characteristics on burnout among civil engineers in Australia and the implications for employee turnover. *Construction Management & Economics, Taylor and Francis Journals*, 21(1), 69-80.
- Hellriegel, D., Slocum, J. W., & Woodman, R. W. (2001). *Organizational behavior* (9th ed.). Cincinnati: South Western.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Synderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Son Inc.
- Huebner, E. S. (1992). Burnout among school psychologists: An exploratory investigation into its nature, extent, and correlates. *School Psychology Quarterly*, 7, 129-136.

- Ismail, M. (1989). *Pertalian di antara kualiti guru dan keberkesanan guru: Satu ringkasan eksekutif*. Pulau Pinang: Puast Pengajian Ilmu Pendidikan.
- Ishak, M. S. (2004). *Pengenalan Psikologi Industri Dan Organisasi Jilid II*. Skudai : Penerbit UTM.
- Jabnon, N., Chan, Y. F. (2001). Job satisfaction of secondadry school teachers in Selangor, Malaysia. *International Journal of Commerce Management, Indiana*, 11, 72.
- Jasmani, M. Y. (2003). Ketandusan upaya di kalangan guru-guru sekolah menengah di Kota Setar, Kedah. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Jasmani, M. Y. (2005). Iklim kerja dan ketandusan upaya di kalangan guru-guru sekolah rendah dan sekolah menengah di Kubang Pasu, Kedah. Kajian untuk pengesahan jawatn di Universiti Utara Malaysia.
- Jayaratne, S., & Chess, W. (1985). *Job satisfaction and burnout in social work*. In B. Farber (Ed.), *Stress and burnout in the human profession*, Pergamon Press : 129-141.
- Jayaratne, Srinika, David, P. H., & Wayne, A. C,. (1991). Job satisfaction and burnout: Is there a difference? *The Journal of Applied Social Sciences*, 15, 245-262.
- Johnson, T. W., & Stinson, J. E. (1975). Role ambiguity, role conflict, and satisfaction: Moderating effects of individual differences. *Journal of Applied Psychology*, 60, 329-333.
- Kafetsios, K., & Zampetakis, L. A. (2007). Emotional intelligence and job satisfaction: Testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44, 712-722.
- Kasim, A. S. (1990). Hubungan di antara tekanan kerja, kepuasan kerja, dan kecenderungan untuk berhenti kerja di kalangan guru-guru Kurikulum Bersepadu Sekolah Menengah (KBSM). Latihan Ilmiah tidak diterbitkan, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Kim, Inyoung & W. E. Loadman. (1994). *Predicting teacher job satisfaction*. United State: Ohio. ERIC Assession No:ED383707
- King, M., M. A. Murray & T. Atkinson. (1982). Background, personality, job characteristics and satisfaction with work in a national sample. *Human relations*, 35(2), 119-133.

- Kop, N., Euwena, M., & Schaufeki, W. (1999). Burnout, job stress and violet behavior among Dutch police officers. *Work and stress*, 13(4), 326-340.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Kyriachou, C. (1987). Teacher stress dan *burnout*. *International Review For Educational Research*, 29(2), 146-152.
- Lawler, E. E., & Porter, L. W. (1967). The effects of performance on job satisfaction. *Industrial Relations*, 7, 20-28.
- Leung, T., Siu, O., & Spector, P. E. (2000). Faculty stressors, job satistation and psychological distress among university teachers in Hong Kong. The role of control. *International Journal of Stress Management*, 7(2), 121-138.
- Lim, K. C., & Leong, W. T. (2002). *Iklim kerja dan burnout di kalangan guru Pendidikan Jasmani dan Kesehatan*. <http://members.tripod.com/ipdares/burnt.htm>.
- Lindquist, C. A. & Whitehead, J. T. (1986). Burnout, job stress and job satisfaction among southern correctional officers: perceptions and casual factors. *Journal of Offender Counseling Services and Rehabilitation*, 10, 5-26.
- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In handbook of industrial and organizational psychology. Rand McNally College Publishing Company. 1297-1350.
- Lutz, F. W. & Maddirala, J. (1990). Stress, burnout in Texas teachers and reform mandated accountability. *Education Research Quarterly*, 14(2), 10-21.
- Luxon, T. (1994). The psychological risks for teachers at a time of methodological change. *The Teacher Trainer*, 8(1), 1-4.
- Maneiro, L. (1986). Coping with powerlessness: The relationship of gender and job dependency to empowerment-strategy usage. *Administrative Science Quarterly*, 31, 633-653.
- Martin, J. (2000). Hidden gendered assumptions in mainstream organizational theory and research. *Journal of Management Inquiry*, 9, 207-216.
- Martin, T. N. (1981). A path analytic model of human capital and organizational job characteristics on female job satisfaction. *Human Relations*, 34(11), 975-988.

- Maslach, C., Jackson, S. E., & Leiter, M. P. (1996). *Maslach Burnout Inventory Manual* (3rd ed). Palo Alto: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout : The cost of caring*. Engelwood Cliffs.NJ : Prentice-hall.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of occupational behavior*, 2, 99-113.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. In S. T. Fiske, D. L. Schacter, & C. Zahn-Waxler (Eds.). *Annual review of psychology*, 52, 397-422.
- Mc Burney, D. H. (2001). *Research method* (5th ed.). California: Wadsworth.
- Mc Dermott, R. J., Liller, K. D., & Rosevelt, S. J. (1990). AIDS related knowledge, attitudes, and behaviors: A comparison of allied health and non-allied health students. *Journal of Studies in Technical Careers*, 12(2), 93-105.
- Mc Neely, R. L. (1983). *Organizational patterns and work satisfaction in a comprehensive human service agency: An empirical test*. Human Relations. 36(10), 957-972.
- Md. Nasir. Hj. Moin (1996). Kepuasan kerja guru-guru siswazah sekolah menengah di Daerah Kubang Pasu, Kedah. Latihan Ilmiah. UUM.
- Md. Zabid Abdul Rashid, Juradah Abu Bakar & Rahim Abdullah (1990). Job satisfaction and motivation among bank managers. Staff Paper (4). Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Pertanian Malaysia.
- Merritt, E. (2001). Performance expectations and burnout in private club management. *The Cal Poly Pomona Journal of Interdisciplinary Studies*, 14, 59-66.
- Mohd. Kosnin, Azlina, & Tan, S. L. (2008). Pengaruh personaliti terhadap kepuasan kerja dan stres kerja guru. *Jurnal Teknologi*, E(48), 33-47.
- Mohd. Najib Abdul Ghafar. (2003). *Reka bentuk tinjauan soal selidik pendidikan*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Yusof. (1997). Kepuasan kerja di kalangan guru teknikal di sekolah menengah teknik: Satu kajian kes di daerah Rompin, Pahang Darul Makmur. Master Thesis, Universiti Malaysia Sarawak, Malaysia.

- Moore, J. E. (2000). Why is this happening? A causal attribution approach to work exhaustion consequences. *Academy of Management Review*, 25, 335-349.
- Mueller, C. W., & Mc Closkey, J. C. (1990). Nurses' job satisfaction: A proposed measure. *Nursing Research*, 39(2), 113-117.
- Narayanan, L., Menon, S., & Spector, P. E. (1999). Stress in the workplace: A comparison of gender and occupations. *Journal of organizational behavior*, 20, 63-73.
- Nash, M. (1985). *Making people productive*. New York: Jose-Bass.
- Naseem, K. (2005). Hubungan *burnout* dan kepuasan kerja: Tinjauan di kalangan kaunselor sekolah menengah di daerah Johor Bahru. Universiti Teknologi Malaysia: Kajian sarjana pendidikan.
- Nazlinda, I. (2005). Hubungan *burnout* dan kepuasan kerja: Tinjauan di kalangan kaunselor sekolah menengah di daerah Johor Bahru. Universiti Teknologi Malaysia: Kajian sarjana pendidikan.
- Newcomb, L. H., Betts, S. I., & Cano, J. (1987). Extent of burnout among teachers of vocational agriculture in Ohio. *Journal of the American Association of Teacher Educators in Agriculture*, 28(1), 26-33.
- Nor Azizah, M. S. (1988). *Job satisfaction and professional needs of college-trained teachers in Selangor, Malaysia and its implication for continuing education*. Michigan State University : Ph.D. dissertation.
- Ostroff, C. (1992). The relationship between satisfaction, attitudes, and performance: An organizational level analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 963-974.
- Otwell, P. S., & Mullis, F. (1997). Academic achievement and counselor accountability. *Elementary School Guidance & Counseling*, 31, 343-348.
- Pihie, Z. A. L. (2002). *Pentadbiran pendidikan*. Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Pinder, C. C. (1984). *Work motivation: Theory, issues and applications*. Illinois: Scoff, Foresmen & Company.
- Pines, A., & Kafry, D. (1978). Occupational tedium in the social services. *Social work*, 23, 499-507.
- Pines, A., & Aronson, E. (1988). *Career burnout : Causes and cures*. New York: McMillan Inc.

- Prinsket. (1988). *Stress, coping and job satisfaction of managers in education and business*. Dissertation Abstracts The University of Temple.
- Proposal for more clerks in schools to ease shortage awaits go-ahead. (1995, 8 February). *New Straits Times*. page 4.
- Putai, J. (1993). Work motivation and productivity in voluntarily formed work teams: A field study in China. *Organizational Behavior & Human Decision Processes*, 54, 133-155.
- Quinn, R. E., & Kimberly, J. R. (1984). Paradox, planning, and perseverance: Guidelines for managerial practice. In J. R., Kimberly, & R. E., Quinn (Eds.), *Managing Organizational Transitions*. Homewood, IL: Dow Jones-Irwin.
- Ratliff, N. (1988). Stress and burnout in the helping professions. *Social Casework*, 69: 147-154. *Research*. 21(2), 89-96.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organisation behavior*. (12th ed). Prentice hall.
- Rosmahwati, I. (2003). Kepuasan kerja di kalangan pegawai kebajikan masyarakat daerah di Malaysia. Tesis Sarjana: Universiti Teknologi Malaysia.
- Ruhl, S. C., & J. M. Smith. (1993). *Teacher job satisfaction in rural schools: A view from the Texas Panhandle*. U.S.; Texas. ERIC Accession No: ED352371.
- Saodah, W. (2003). Faktor-faktor yang mempengaruhi *burnout* dalam organisasi: Satu perbandingan. Kajian Ilmiah: Universiti Islam Malaysia.
- Sapora Sipon. (2007, 27 Julai). Pendidik mesti bijak kawal emosi. *Utusan Malaysia*.
- Sarros, A. M., & Sarros J. C. (1990). How burned out are our teachers? A cross cultural study. *Australian Journal of Education*, 34(2), 145-152.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study & practice*. A critical analysis. London: Taylor and Francis Ltd.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology and Health*, 16, 501-510.
- Schonfeld, Irvin, & Sam. (1991). A longitudinal study of occupational stress in first-year teachers. Paper presented at the annual meeting of the American Educational Research Association (Chicago, IL, April 3-7, 1991) and at the Annual Meeting of the American Psychological Society (Washington, DC, June 14, 1991).

- Schutte, N., Toppinen, S., Kalino, R. & Schaufeli, W. (2000). The factorial validity of the Maslach Burnout inventory – general survey (MBI-GS) across occupational groups & nations. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Leichesten, Mac, 73, 53-66.
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982a). Perceived role conflict, role ambiguity and teacher burnout. *Educational Administration Quarterly*, 18, 60-74.
- Schwab, R. L., & Iwanicki, E. F. (1982b). Who are our burned out teachers? *Educational Research Quarterly*, 7(2), 5-17.
- Schwarzer, R., Schmitz, G. S., Tang, C. (2000). Teacher burnout in Hong Kong and Germany: A cross-cultural validation of the Maslach Burnout Inventory. *Anxiety, Stress, and Coping*, 13, 309-326.
- Shahrina Bt Ismail. (2005). Stres kerja di kalangan guru-guru sekolah menengah di zon PKG Parit Bunga, Muar, Johor. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana.
- Spear, M., Gould, K., & Lee, B. (2000). *Who would be a teacher?* A review of factors motivating and demotivating prospective and practicing teachers. Slough: National Foundation for Educational Research.
- Syed, M., & Shafeq, S. M. (1997). Hubungan kepuasan kerja dengan *burnout*: Tinjauan di kalangan guru-guru di daerah Johor Bahru. Universiti Kebangsaan Malaysia: Projek Sarjana.
- Tang, T., & Yueng, A. S. (1999). Hong Kong teachers sources of stress, burnout and job satisfaction. Paper presented at the International Conference on teacher education, Hong Kong, February, 22-24.
- Thurayya, O. (2007). Hubungan *burnout* dengan kepuasan kerja di kalangan staf Jabatan Agama Johor. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Master.
- Trendall, C. (1989). Stress in teaching and teacher effectiveness: A study of teachers across mainstream and special education. *Educational Research*, 31, 52-58.
- Troman, G., & Woods, P. (2000). Careers under stress: Teacher adaptations at a time of intensive reform. *Journal of Educational Change*, 1, 253-275.
- Turban, D. B., & Douherty, T. W. (1994). Role of protégé personality in receipt of mentoring and career success. *Academy of Management Journal*, 37, 688-702.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. John Wiley & Sons, Inc., New York.

- Wan Radiah, W. A. (2000). Kajian kepuasan kerja di kalangan kakitangan pensyarah dan hubungkaitnya dengan hasrat untuk berhenti kerja. Sarjana Pengurusan Teknologi Universiti Teknologi Malaysia.
- Weaver, C. N. (1980). Job satisfaction in the United States in the 1970s. *Journal of Applied Psychology*, 65(3), 364-367.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the minnesota satisfaction questionnaire: The minnesota satisfaction questionnaire*. Dalam Luthens, F. (1992). *Organizational Behavior*. Edisi ke-6. New York: Mc Graw-Hill.
- Wilson, V. (2002). *Feeling the strain: An overview of the literature on teachers' stress*. Universty Glasgow: The Scottish Council for Research in Education.
- Zafir al-Shahri, M. (2002). Culturally sensitive caring for Saudi patients. *Journal of Transcultural Nursing*, 13(2), 133-138.
- Zaidatul, A. (1990). *Pentadbiran pendidikan*. Kuala Lumpur: Fajar Bakti Sdn Bhd.
- Zaidatun, T. & Mohd. Salleh, A. (1991). *Analisis data berkomputer*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.
- Zaiton, A. M. (1982). Kepuasan kerja guru-guru di tiga buah sekolah di Pahang. Universiti Kebangsaan Malaysia: Kajian Ilmiah yang tidak diterbitkan.
- Zani, B., & Pietrantonio, L. (2001). Gender differences in burnout, empowerment and somatic symptoms among health professionals: moderators and mediators. *Equal Opportunities International*, 20(1/2), 39-48.