

**FAKTOR DEMOGRAFI, KEPUASAN KERJA DAN
KELESUAN (*BURNOUT*)
DALAM KALANGAN KAKITANGAN
INSTITUT KEMAHIRAN MARA
SIK, KEDAH**

By

ANIZAH BINTI IDRIS

**Laporan Kertas Projek Master untuk
Sekolah Siswazah Othman Yeop Abdullah,
Universiti Utara Malaysia,
Dalam Memenuhi Keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains
Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan.**

KEBENARAN MERUJUK

Kajian ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengurniaan Ijazah Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya dengan ini bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan samada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kajian ini untuk tujuan akademik perlulah mendapat kebenaran penyelia Kertas Projek atau Dekan Sekolah Siswazah terlebih dahulu.

Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada pengkaji. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika rujukan ke atas Kertas Projek ini dilakukan. Kebenaran untuk dinyatakan atau menggunakan Kertas Projek ini samada secara sebahagian atau sepenuhnya hendaklah dipohon melalui:

Dekan
Sekolah Siswazah
Othman Yeop Abdullah
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok, Kedah Darul Aman

ABSTRACT

The study is about determining the level of satisfaction and exhaustion among the employees of Institut Kemahiran MARA (IKM) Sik, Kedah. It is also to see the relationship between the satisfying factors and burnout as well as indentifying the eminent factors that affect their satisfaction and exhaustion level in their work. Respondents consist of 90 employees from IKM Sik, Kedah. The gathered data is processed collectively by using ‘Statistical Packages for Social Sciences’. They are collected through the distribution of questionnaires and research instrument based on the Job Descriptive Index. Statistical techniques used are by descriptive, mean comparison and Pearson correlation to find the answers to the research questions formed. The study reveals that entirely, the employees are on the high level of satisfaction and the burnout in their work. There are not any significant relationships between the demography factors among the workers of IKM Sik, Kedah. Entirely the inferential analysis on the differences of burnout among the staff of IKM Sik, Kedah namely in personal achievement, depersonalization and emotional desolation. Further analysis shows the significant relation between burnout and job satisfaction factors. What can be concluded from this study is that satisfaction and exhaustion are two essential factors to working individuals, because those who are pleased with their work will endlessly giving full commitment and eventually will enhance their working qualities better.

ABSTRAK

Kajian ini adalah untuk menilai tahap kepuasan kerja dan kelesuan dalam kalangan kakitangan Institut Kemahiran MARA(IKM) Sik, Kedah. Kajian ini juga menilai perhubungan di antara faktor-faktor kepuasan kerja dan “burnout” serta mengenalpasti faktor-faktor penting yang mempengaruhi tahap kepuasan dan kelesuan kerja mereka. Responden terdiri daripada 90 kakitangan IKM Sik, Kedah. Data yang telah dikumpulkan telah diproses secara kolektif dengan menggunakan “Statistical Packages for Social Sciences”. Data-data telah dikumpul melalui penggunaan borang soal selidik dan alat kajian berdasarkan *Job Descriptive Index* dan *Maslach Burnout Inventory*. Teknik statistik yang digunakan pula adalah secara deskriptif, perbandingan mean dan korelasi Pearson bagi mencari jawapan kepada persoalan kajian yang dibentuk. Kajian menunjukkan pada keseluruhannya para pekerja berada pada tahap yang tinggi dari segi kepuasan kerja dan kelesuan. Kajian mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi tahap kelesuan dari segi latarbelakang responden iaitu jantina, pengalaman kerja, dan taraf perkahwinan. Bagaimanapun wujud perbezaan dalam kelesuan di kalangan kakitangan IKM, Sik, Kedah iaitu dalam pencapaian peribadi, depersonalisasi dan ketandusan emosi. Analisis selanjutnya mendapati wujud hubungan yang signifikan antara kelesuan dan faktor-faktor kepuasan kerja. Kesimpulan daripada kajian ini mendapati bahawa faktor kelesuan dan kepuasan kerja amat penting kepada setiap individu yang berkerja, kerana pekerja yang berpuas hati dengan kerjanya akan berterusan dapat memberikan komitmen yang baik dan seterusnya akan dapat meningkatkan kualiti kerja yang lebih baik.

DEDIKASI

Istimewa buat suami tercinta

Mohd Hosnan Bin Tembong

Semoga berkat pengorbanan dan usaha ini akan diberkati dan menjadi dorongan buat mutiara hati kita bersama untuk lebih berjaya di zaman mereka kelak.

Doa ummi untuk anak-anak yang tersayang.

Siti Khadijah Binti Mohd Hosnan,

Nur Muhammad Amin Bin Mohd Hosnan,

Siti Humairah Binti Mohd Hosnan,

Siti Aisyah Binti Mohd Hosnan

dan

Demi insan yang mulia di hati dan dicintai

Buat ibuku, Hjh. Rahimah Binti Abdul Rahmann, ayahku, Hj. Idris Bin Hj. Bakri,

Inilah pencapaian anakmu.

**Semoga Allah murahkan rezekiku, dipanjangkan umurku
dan dipermudahkan segala urusanku agar aku dapat memberikan
yang terbaik untuk keluargaku
Amin, Amin Ya Rabbal A'Lamin..**

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur saya kehadarat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia dan rahmat-Nya dapat saya melaksanakan kajian dan penulisan saya ini. Ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada semua pihak yang telah menghulurkan sokongan, bantuan, kerjasama dan nasihat sama ada secara langsung atau tidak di dalam menjayakan penulisan ini.

Penghargaan ini saya tujukan khusus untuk Dr. Munauwar Bin Mustafa, selaku Penyelia Projek Sarjana ini di atas bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar yang membina sepanjang proses pelaksanaan projek dan penulisan ini dilakukan. Tidak lupa juga kepada Pemeriksa Projek Sarjana merangkap panel Projek Sarjana, Dr. Fadzli Shah Bin Abd Aziz yang telah banyak membantu dalam menjayakan penulisan ini. Kepada Mantan Pengarah Institut Kemahiran MARA(IKM) Sik, Kedah, iaitu En Mohd Rosidi Bin Taha. Timbalan-timbalan Pengarah IKM Sik, Kedah iaitu Tn. Hj. Mohamad Bin Mohd Noor dan En. Hasrun Bin Mohd Hassan yang telah membenarkan projek ini dilakukan di institut tersebut serta semua kakitangan dan pengajar IKM Sik, Kedah yang telah sudi membantu menyediakan segala data-data yang diperlukan dalam menjayakan projek ini. Untuk rakan-rakan seperjuangan di dalam program Sarjana Sains Pengurusan Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan juga tidak dilupakan di atas dorongan, tunjuk ajar dan nasihat kalian. Semoga jasa baik kalian semua diberkati Allah S.W.T.

ISI KANDUNGAN

Kebenaran Merujuk	ii
Abstract	iii
Abstrak	iv
Dedikasi	v
Penghargaan	vi
Isi Kandungan	vii
Senarai Jadual	xii
Senarai Rajah	xiii
Senarai Singkatan	xiii
BAB SATU: PENGENALAN	
1.1 Latarbelakang	1
1.2 Pernyataan Masalah	6
1.3 Persoalan Kajian	9
1.4 Objektif Kajian	10
1.5 Hipotesis Kajian	11
1.6 Kepentingan Kajian	12
1.7 Skop Kajian	13
1.8 Definasi Terma-terma Utama	13
1.8.1 Kepuasan Kerja	13
1.8.2 Kelesuan(<i>burnout</i>)	14

BAB DUA : ULASAN KARYA

2.1	Pendahuluan	15
2.2	Teori Kepuasan Kerja	15
2.3	Konsep Kepuasan Kerja	17
2.4	Kajian Mengenai Faktor Penentu Kepuasan Kerja	25
2.4.1	Pekerjaan	25
2.4.2	Gaji	28
2.4.3	Kenaikan Pangkat	29
2.4.4	Penyelia dan Penyeliaan	31
2.4.5	Rakan Sekerja	33
2.5	Kajian Literatur berkenaan Kelesuan	34
2.5.1	Ketandusan Emosi	40
2.5.2	Depersonalisasi	41
2.5.3	Pencapaian Diri	42
2.6	Kajian Literatur Perbezaan Kelesuan Dengan Faktor Demografi	43
2.6.1	Jantina	43
2.6.2	Taraf Perkahwinan	44
2.6.3	Tahap Pendidikan	45
2.6.4	Pengalaman Bekerja	46
2.7	Kesimpulan	47

BAB TIGA : METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pendahuluan	48
3.2	Kerangka Teori Kajian	48
3.3	Rekabentuk Kajian	49
3.4	Populasi dan Persampelan Kajian	50
3.5	Tempat Kajian	51
3.6	Kajian Rintis	53
3.7	Subjek Kajian	55
3.8	Instrumentasi	55
	3.8.1 Bahagian A – Demografi	56
	3.8.2 Bahagian B- Job Descriptive Index	56
	3.8.3 Bahagian C- Maslach Burnout Inventory (MBI)	59

BAB EMPAT : HASIL DAN PERBINCANGAN

4.1	Pengenalan	61
4.2	Latarbelakang Responden	61
4.3	Ujian Deskriptif	63
	4.3.1 Kepuasan Kerja	64
	4.3.2 Kelesuan	65
4.4	Pengujian Hipotesis	65
	4.4.1 Ujian Perbezaan	66
	a). Jantina	66
	b). Pengalaman Kerja	67
	c). Taraf Perkahwinan	67
	d). Taraf Pendidikan	68

4.4.2	Ujian Perhubungan	69
	a) Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Pekerjaan Sekarang	69
	b) Hubungan antara Kelesuan dengan Faktor Gaji	70
	c) Hubungan antara Kelesuan dengan Faktor Kenaikan Pangkat	71
	d) Hubungan antara Kelesuan dengan Faktor Penyeliaan	71
	e) Hubungan antara Kelesuan dengan Faktor Rakan Sekerja	72
	f) Hubungan antara kelesuan dengan Kepuasan Kerja.	72
4.5	Kesimpulan	73

BAB LIMA : PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	74
5.2	Rumusan Kajian	74
	5.2.1 Rumusan Tahap Kelesuan	74
	5.2.2 Rumusan Tahap Kepuasan Kerja	75
	5.2.3 Rumusan Perbezaan Tahap Kelesuan dengan Ciri-ciri Demografi	75
	5.2.4 Rumusan Hubungan Kelesuan dengan Kepuasan Kerja	75
5.3	Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Deskriptif Subjek	75
5.4	Analisis Tahap Kelesuan	76

5.5	Perbincangan Berhubung Dengan Analisis Tahap	
	Kepuasan Kerja	76
5.6	Perbezaan Kelesuan Berdasarkan Ciri-Ciri Demografi	77
5.6.1	Perbezaan Kelesuan dari Segi Jantina	77
5.6.2	Perbezaan Kelesuan dari Segi Pengalaman Kerja	77
5.6.3	Perbezaan Kelesuan dari Segi Status Perkahwinan	78
5.6.4	Perbezaan Kelesuan dari Segi Tahap Akademik	78
5.7	Perhubungan antara Kelesuan dengan Tahap Kepuasan Kerja	78
5.7.1	Hubungan Kelesuan dengan Pekerjaan Sekarang	79
5.7.2	Hubungan Kelesuan dengan Gaji	79
5.7.3	Hubungan Kelesuan dengan Peluang Kenaikan Pangkat	79
5.7.4	Hubungan Kelesuan dengan Penyelia dan Penyeliaan	80
5.7.5	Hubungan Kelesuan dengan Rakan Sekerja	80
5.8	Cadangan Kajian	81
5.8.1	Cadangan Kepada Pihak Pengurusan	81
5.8.2	Cadangan Untuk Kajian Masa Hadapan	82
5.9	Penutup	82
	RUJUKAN	85
	Apendik A: Surat kebenaran menjalankan kajian	
	Apendik B: Soalan Kaji Selidik.	90
	Apendik C: Keputusan Kajian Rintis	99
	Apendik D: Analisa Keluaran	112
	Apendik E: Analisa Keputusan	121

SENARAI JADUAL

3.1	Populasi Kajian	50
3.2	Julat Nilai Alpha Cronbach dan Tahap Kebolehpercayaan	54
3.3	Ujian Kebolehpercayaan	54
3.4	Pecahan-pecahan item Positif dan Negative Mengikut Dimensi	57
3.5	Markah untuk Item Positif	58
3.6	Markah untuk Item Negatif	58
3.7	Tahap Kepuasan Kerja Berdasarkan Min Tiga Skor	59
3.8	Jumlah Item Bagi Setiap Sub Skala <i>Burnout</i> (MBI)	60
4.1	Latarbelakang Responden	62
4.2	Ujian Deskriptif Pembolehubah Kepuasan Kerja	64
4.3	Ujian Deskriptif Pembolehubah Kelesuan	65
4.4	Perbezaan dalam Kelesuan Berdasarkan Jantina	66
4.5	Perbezaan dalam Kelesuan Berdasarkan Pengalaman Kerja	67
4.6	Perbezaan dalam Kelesuan Berdasarkan Taraf Perkahwinan	68
4.7	Perbezaan dalam Kelesuan Berdasarkan Tahap Pendidikan	69
4.8	Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Pekerjaan Sekarang	70
4.9	Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Gaji	70
4.10	Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Kenaikan Pangkat	71
4.11	Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Penyeliaan	72
4.12	Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Rakan Sekerja	72
4.13	Hubungan antara Kelesuan dan Kepuasan Kerja	73

SENARAI RAJAH

3.1	Kerangka Teori Kajian	49
-----	-----------------------	----

SENARAI SINGKATAN

1. ANOVA - Analysis of Variance.
2. IKM- Institut Kemahiran MARA.
3. ICD - International Classification of Diseases.
4. JDI - Job Descriptive Index.
5. MBI - Maslach Burnout Inventory.
6. PTSD - Post Traumatic Stress Disorder.
7. SPSS - Statistical Package for the Social Science.

BAB SATU

Pengenalan

1.1 Latarbelakang

Kepuasan kerja merupakan salah satu sikap kerja dalam gelagat organisasi yang paling penting dan banyak dikaji. Mengikut Kahn (1972) sejak 1930an, beribu-ribu kajian telah dibuat dalam bidang ini. Kepuasan kerja boleh menarik minat begitu ramai pengkaji kerana samada seseorang pekerja berpuas hati dengan kerjanya atau tidak, mempunyai pengaruh bukan sahaja terhadap pekerja itu sendiri, namun terhadap rakan sekerja, pengurus, kumpulan, pasukan dan organisasi pada keseluruhannya. Berdasarkan kajian, kepuasan kerja ternyata mempunyai pengaruh terhadap prestasi kerja khususnya dari segi produktiviti dan kualiti produk atau perkhidmatan.

Menurut Maslach, Jackson & Leiter (1996), keadaan kelesuan (*burnout*) yang dialami oleh para pekerja dalam sesebuah organisasi bukan satu perkara yang baru dalam alam pekerjaan. Ia seringkali dikaitkan dengan pelbagai perkhidmatan profesional. Justeru, masalah kelesuan yang dihadapi oleh seseorang pekerja telah mendapat perhatian oleh ahli-ahli psikologi, dengan berbagai hasil kajian berkenaan kesan negatif yang timbul akibat kelesuan yang menyebabkan tumpuan dan komitmen pekerja terjejas serta kesan kerugian yang meluas kepada sesebuah organisasi. Martin dan Mimer (1986) pula menyatakan bahawa kepuasan kerja turut mempengaruhi ketidakhadiran kerja, manakala Locke (1976) menunjukkan kepuasan kerja bukan sahaja berkaitan dengan sikap pekerja seperti prestasi kerja tetapi

mempengaruhi pusingganti seseorang pekerja. Model pusingganti yang dibentukkan oleh Mobley, et al. (1979) meletakkan ketidakpuasan kerja sebagai langkah pertama untuk seseorang pekerja mempertimbangkan kemungkinan mereka menukar kerja. Tahap kepuasan kerja yang rendah boleh mempengaruhi minat, motivasi, komitmen dan juga penghasilan produk yang baik. Tambahan pula bagi para pekerja yang sentiasa berhadapan dengan tekanan kerja dan komitmen yang diberikan oleh pihak majikan setiap hari. Oleh yang demikian, amat penting bagi kita untuk memastikan mereka dapat menjalankan tugas pada tahap kepuasan yang tinggi. Pengkaji berpandangan bahawa kajian ini amat penting bukan setakat untuk mengesan tahap kelesuan yang dialami oleh seseorang itu, malah dapat mengesan pembolehubah manakah yang menyumbang kepada kelesuan. Melalui cara ini juga, pengkaji akan dapat mengetahui hubungan kelesuan dengan demografi. Semoga dapatan hubungan kelesuan dengan demografi ini dapat membantu semua pihak khususnya di IKM Sik, Kedah dalam menyelesaikan permasalahan yang timbul serta dapat meningkatkan produktiviti yang optimum dan berkualiti dalam dunia kemahiran dan dapat meningkatkan martabat kaum bumiputera amnya.

Kelesuan boleh berlaku kepada sesiapa sahaja tanpa mengira masa dan di mana sahaja. Dalam melakukan aktiviti yang berhubung secara langsung dengan orang ramai adalah lebih memungkinan lagi seseorang untuk berhadapan dengan kelesuan. Dalam era global yang semakin pesat, negara menuntut supaya proses pendidikan dilaksanakan dengan strategi-strategi baru selaras dengan kemajuan negara, khasnya di kalangan penjawat awam, pengajar-pengajar institut ataupun kolej mahupun pensyarah-pensyarah universiti sekalipun kerana mereka adalah insan yang diamanahkan untuk melahirkan generasi berpelajaran, beriman dan bertakwa. Ini

diakui oleh Maslach dan Leither (1997) yang menunjukkan bahawa pekerja sosial yang mengalami tekanan yang tinggi di tempat kerja adalah disebabkan suasana kerja yang dingin, permusuhan dan persekitaran kerja yang teruk. Kesemua ini telah mengakibatkan mereka mengalami masalah kelesuan emosi ataupun kelesuan di tempat kerja.

Tugasan biasa yang diterima oleh seseorang pekerja pada ketika dia sedang menyiapkan kerja lain, akan menjadi satu tekanan kepadanya berbanding pada ketika dia menerima kerja yang sama ketika dia tiada kerja lain. Kelesuan amat berkait rapat dengan gaya hidup, perwatakan seseorang, faktor keluarga, tekanan pekerjaan dan kejutan budaya. Sekiranya kelesuan gagal dikawal, ia akan memberikan kesan yang negatif kepada kesihatan emosi, mental dan fizikal. Kelesuan yang melanda manusia boleh menyebabkan pelbagai kesan yang berbentuk negatif berlaku apatah lagi sekiranya seseorang itu tidak tahu bagaimana untuk menangani kelesuan tersebut. Pelbagai kesan negatif boleh dilihat berlaku jika seseorang itu tidak mampu untuk menguruskan kehidupan dengan cara yang betul. Kebanyakan daripada manusia tidak tahu bagaimana untuk melepaskan kelesuan disamping menghadapi kesamaran kerja dan ianya ternyata membawa kepada masalah yang lebih besar dan menjadi lebih sukar untuk diselesaikan. Menurut kajian Babin dan Boles (1996) ketika pekerja menjalankan tugas yang polisinya tidak jelas dan tiada garis panduan, maka indeks kesamaran kerja pekerja akan meningkat naik. Tambahan pula pekerja selalunya berhadapan dengan keadaan di mana pekerja itu sendiri tidak cukup sumber atau tiada kuasa untuk menyelesaikan masalah yang dapat memuaskan hati pelanggan-pelanggan secara terus. Situasi begini banyak menyebabkan pekerja mengalami kesamaran kerja atau peranan.

Kelesuan kerja juga boleh disifatkan sebagai proses atau situasi yang mengancam kesejahteraan organisma dan organisasi. Hal sedemikian sememangnya akan dialami oleh setiap individu terutamanya jika seseorang itu lebih banyak berurusan dengan orang ramai dalam aspek penyeliaan, pengawalan terutamanya dalam proses pembelajaran. Kelesuan yang dialami sememangnya memerlukan kekuatan dalaman dan pengetahuan tentang faktor-faktor yang boleh mengundang seseorang itu untuk mengalami kelesuan supaya individu dapat menangani kelesuan dan seterusnya dapat meningkatkan kualiti hidup. Apa yang lebih penting adalah bagaimana ianya dapat memberikan khidmat yang terbaik kepada pelanggan.

Kelesuan yang melanda seseorang akan menyebabkan mental dan fizikal individu tersebut bertindakbalas mengikut keadaan dan tahap kelesuan tersebut. Sekiranya tahap tersebut adalah rendah maka tindakbalas individu terbabit juga tidak terlalu besar dan begitu juga sebaliknya. Spaniol dan Caputo (1979) menyatakan individu yang menghadapi kelesuan adalah individu yang tidak berupaya untuk menghadapi tekanan kerja ataupun kehidupan peribadi dengan baik. Mereka berpendapat individu mengalami kelesuan apabila situasi tidak setimpal dengan tuntutan yang ada pada situasi itu. Maka, kelesuan akan terhasil daripada interaksi dengan apa yang dibawa oleh pekerja kepada situasi dan faktor tekanan dalam situasi itu. Konsep kelesuan telah mula diperkenalkan sejak pertengahan 1970an oleh Freudenberger (1974). Seterusnya diperkembangkan oleh Maslach. Menurut Maslach (1982) kelesuan adalah satu sindrom keletihan emosi, depersonalisasi dan pengurangan pencapaian peribadi. Kelesuan dikatakan berlaku apabila pekerja mengalami tekanan dan tidak mampu lagi untuk berinteraksi dengan orang yang

berhubung dengan mereka dan persekitarannya. Menurut Panzarino Jr. (2009), kelesuan adalah satu perkara yang berlaku secara semulajadi di mana ianya berlaku apabila terdapat unsur-unsur paksaan dari persekitaran luaran yang boleh menyebabkan hal-ehwal dalaman seseorang individu menerima kesannya. Menurut Robbina(1993), kelesuan adalah sesuatu keadaan yang dinamik dalam mana seseorang individu berhadapan dengan peluang, halangan atau tuntutan yang berkaitan dengan apa yang diinginkan dan hasilnya adalah belum pasti namun penting.

Bagi kakitangan IKM Sik, Kedah secara umumnya permasalahan berkenaan kelesuan akan timbul apabila berdepan dengan lebih kerja terutamanya apabila peruntukan masa yang diberikan untuk melakukan sesuatu tugas adalah terhad, di samping itu kerjasama sesama kakitangan amat memainkan peranan yang penting untuk menjayakan sesuatu program yang direncanakan. Sesuai dengan ilmu kemahiran yang diajar yang memerlukan pelajar-pelajar untuk menjalani latihan secara amali banyak memungkin kewujudan suasana persekitaran kerja yang kurang selesa berbanding dengan pembelajaran di bilik kuliah.

Terdapat banyak faktor yang menarik perhatian pengkaji untuk menunjukkan kewujudan masalah kelesuan serta hubungannya dengan kepuasan kerja seperti faktor jenis pekerjaan, faktor pendapatan atau gaji, faktor peluang kenaikan pangkat, faktor penyelia dan cara penyeliaan serta faktor rakan sekerja yang bakal dirungkai.

Kajian ini dibahagikan kepada lima bab. Bab pertama adalah pengenalan kepada kajian ini yang meliputi latarbelakang kajian, permasalahan, objektif, kepentingan dan skop kajian. Bab kedua memberikan ulasan mengenai kajian serta pendapat pengkaji-pengkaji terdahulu berkaitan dengan kelesuan (*burnout*), kepuasan kerja dan faktor-faktor yang mempengaruhinya serta ulasan khusus tentang faktor penentu kepuasan kerja dan factor-faktor demografi. Seterusnya Bab ketiga menjelaskan aspek metodologi kajian yang merangkumi rekabentuk kajian, instrumentasi, hipotesis dan kaedah statistik yang digunakan untuk menganalisa data. Bab keempat adalah laporan dapatan kajian. Bab yang terakhir iaitu Bab kelima akan mengemukakan rumusan kajian, perbincangan dapatan kajian, implikasinya, kesimpulan serta cadangan untuk kajian selanjutnya.

1.2 Pernyataan Masalah

Kajian-kajian terdahulu menunjukkan bahawa bebanan kerja telah wujud sebagai salah satu masalah tekanan yang konsisten melanda para pekerja, Greenglass et. al (2001). Jumlah jam bekerja dan keanjalan waktu bekerja turut menjadi potensi kepada penyebab berlakunya masalah kelesuan, Dyer & Quine (1998). Sebab-sebab lain kepada berlakunya masalah ini ialah jumlah tanggungjawab dan bebanan yang turut dipikul oleh para pekerja. Kakitangan sesebuah institusi merupakan sumber tenaga manusia terpenting di dalam proses pengajaran dan pembelajaran di IKM. Jika sumber tenaga ini tidak diuruskan secara bijak, banyak permasalahan akan timbul. Kelesuan di tempat kerja seharusnya dielakkan kerana ia boleh mempengaruhi kemerosotan prestasi kerja yang akhirnya boleh menjejaskan perjalanan sesebuah organisasi. Wisniewski dan Gargiulo (1997) menyatakan bahawa suasana pengajaran dan pembelajaran di dalam bilik darjah yang sentiasa di

dalam keadaan suram dan tidak ceria akan kurang berkesan dan menimbulkan masalah disiplin dan mempengaruhi pendidik untuk meninggalkan profesyen mereka.

Bebanan kerja yang wujud kepada kakitangan IKM Sik, Kedah di mana kakitangan pada kebiasaannya terpaksa menyediakan semua bahan-bahan dan dokumentasi pembelajaran untuk teori dan juga amali disamping kerja-kerja yang diarahkan dari masa ke semasa seperti persediaan untuk memasuki pertandingan-pertandingan johan kemahiran dan sebagainya. Oleh kerana perkembangan teknologi semakin cepat, kakitangan IKM Sik, Kedah terutamanya pengajar-pengajar teknikal seringkali merasakan ketinggalan dengan arus teknologi semasa yang memerlukan mereka sentiasa seiring dengan perkembangan teknologi demi untuk menarik minat pelajar-pelajar untuk lebih meminati kursus yang diajar. Oleh yang demikian hubungan antara kepuasan kerja dan kelesuan yang dialami oleh seseorang pengajar mahupun keseluruhan kakitangan IKM Sik, Kedah amat perlu untuk diperjelaskan agar permasalahan ini tidak berlarutan tanpa sebarang tindakan yang diambil untuk penambahbaikan di masa akan datang.

Menurut Rusniyati. (2009) dalam usaha organisasi mengenalpasti golongan pekerja yang akan memberikan komitmen yang tinggi terhadap organisasi, kepekaan pihak pentadbir dan majikan terhadap pegangan nilai etika kerja seseorang individu adalah sangat penting. Komitmen yang tinggi diperlukan bagi kejayaan sesuatu program dan permasalahan kelesuan juga amat berhubungkait dengan komitmen kerana jika seseorang itu bekerja tanpa gangguan yang boleh menyebabkan kepuasan kerja terjejas, maka hasil kerja mungkin akan dapat mencapai kecemerlangan. Abdul Rauf. (1987) menyatakan bahawa etika kerja yang perlu dipraktikkan bagi

mewujudkan sistem pengurusan Islam yang kukuh adalah objektif jangka panjang di dunia ini hendaklah dihubungkan dengan objektif jangka panjang yang sebenarnya iaitu beribadah kepada Allah SWT dan memohon keredhaanNya.

Kampus IKM Sik, Kedah ditubuhkan sejak 1 Ogos 2004, dengan bilangan kakitangan seramai 24 orang. Terkini seramai 114 orang kakitangan sedang berkhidmat di dalam pelbagai jawatan dengan jumlah pelajar seramai 751 orang di dalam pelbagai program latihan yang disediakan. IKM Sik, Kedah adalah merupakan sebuah institusi latihan yang berasaskan kemahiran. Setiap bengkel serta makmal dilengkapi dengan mesin dan juga alat-alat latihan dan pengajar-pengajar yang berkemahiran dengan kadar setiap bengkel dapat memuatkan seramai 20 orang pelajar dalam satu masa. Sebagai tambahan, mengikut rekod yang dikeluarkan oleh bahagian pentadbiran, kakitangan IKM Sik, Kedah kini mengalami masalah seperti berikut:

- 1.0 Jumlah kakitangan yang berhenti atau bertukar kerja dan meninggalkan IKM Sik, Kedah adalah seramai 2 orang dalam tahun 2011.
- 2.0 Jumlah mereka yang membuat permohonan untuk bertukar ke pusat lain dari IKM Sik, Kedah adalah seramai 11 orang dalam tahun 2011.
- 3.0 Kadar mereka yang mengambil cuti tahunan pada setiap hari ialah dalam 5.2 ke 6.1 peratus pada setiap hari. (6 hingga ke 7 orang setiap hari).
- 4.0 Kadar mereka yang mengambil cuti sakit pada setiap hari ialah dalam 3.5 ke 4.4 peratus pada setiap hari. (4 hingga ke 5 orang setiap hari).
- 5.0 Terpaksa memperuntukkan jadual penggantian kelas bagi mereka yang tidak hadir untuk memastikan proses pengajaran dan pembelajaran tidak terjejas.

Oleh kerana kepuasan kerja sering dikaitkan dengan kelesuan ketika bekerja, maka pengkaji merasakan bahawa adalah amat penting untuk melihat hubungan antara pembolehubah organisasi dengan kelesuan. Kajian ini juga penting bagi membantu bahagian pentadbiran IKM Sik, Kedah mengesan bukan sahaja tahap kelesuan atau tahap kepuasan kerja seseorang, malah dapat mengesan pembolehubah manakah yang menyumbang kepada masalah kelesuan. Melalui kajian ini juga kita dapat mengetahui sub-skala kelesuan yang manakah mempunyai hubungan dengan demografi para pekerja IKM Sik, Kedah. Justeru itu, pengkaji akan memfokuskan kajian ini kepada faktor-faktor yang mempengaruhi kelesuan di kalangan kakitangan dengan harapan agar kajian ini sedikit sebanyak akan dapat membantu untuk mengesan serta memperbaiki masalah kelesuan di kalangan kakitangan bersesuaian dengan objektif pihak institut amnya dan juga Bahagian Kemahiran dan Teknikal MARA khususnya untuk meningkatkan mutu serta kecemerlangan dalam bidang kemahiran.

1.3. Persoalan Kajian

Berdasarkan kepada pernyataan masalah tadi, pengkaji mendapati belum terdapat kajian yang mengkaji faktor-faktor kepuasan kerja dan kesannya ke atas kakitangan yang bekerja di IKM Sik, Kedah. Oleh itu, terdapat beberapa persoalan dalam kajian ini cuba dikaji dan dijawab oleh pengkaji.

Persoalan-persoalan kajian yang terlibat adalah:

- 1.0 Apakah tahap kelesuan (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri).

- 2.0 Apakah tahap kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja) di kalangan pekerja yang bertugas di IKM Sik, Kedah?
- 3.0 Apakah perbezaan kelesuan (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dari segi demografi (jantina, taraf perkahwinan, kelayakan akademik dan pengalaman bekerja) di kalangan pekerja yang bertugas di IKM Sik, Kedah?
- 4.0 Apakah hubungan antara kelesuan (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dengan tahap kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja) di kalangan pekerja yang bertugas di IKM Sik, Kedah?

1.4 Objektif Kajian

Secara umumnya, objektif kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti punca-punca yang membawa kepada kelesuan di kalangan kakitangan IKM Sik, Kedah serta kesan-kesannya. Manakala objektif di bawah adalah untuk menjawab persoalan-persoalan kajian di atas seperti:

- 1.0 Mengenalpasti tahap kelesuan (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri).
- 2.0 Mengenalpasti tahap kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja) di kalangan pekerja yang bertugas di IKM Sik, Kedah.
- 3.0 Mengenalpasti perbezaan kelesuan (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dari segi demografi (jantina, taraf perkahwinan, kelayakan

akademik dan pengalaman bekerja) di kalangan pekerja yang bertugas di IKM Sik, Kedah.

4.0 Mengenalpasti hubungan antara kelesuan (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dengan tahap kepuasan kerja (pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja) di kalangan pekerja yang bertugas di IKM Sik, Kedah.

1.5 Hipotesis kajian

Hipotesis yang dikemukakan untuk kajian ini adalah berasaskan kepada persoalan dan objektif kajian, iaitu:

H1 - Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi jantina.

H2 - Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi pengalaman kerja.

H3 - Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi status perkahwinan

H4 - Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi tahap pendidikan.

H5 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan dimensi kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang.

H6 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan dimensi kepuasan kerja iaitu gaji sekarang.

H7 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan dimensi kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat.

H8 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan dimensi kepuasan kerja iaitu penyelia dan cara penyeliaan.

H9 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan dimensi kepuasan kerja iaitu rakan sekerja.

H10 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan dimensi kepuasan kerja.

1.6 Kepentingan Kajian.

Kajian ini adalah penting kerana hasil daripada kajian ini akan dapat mengenalpasti punca kelesuan di kalangan kakitangan IKM Sik, Kedah. Hasil kajian dapat dijadikan panduan berikut:

- 1.0 Membantu pihak pentadbiran membuat perancangan yang membawa manfaat kepada semua pihak yang berkaitan misalnya pengagihan tugas yang betul. Di samping dapat mengelakkan rasa ketidakpuashatian di kalangan kakitangan terhadap bebanan tugas yang dipikul.
- 2.0 Meningkatkan lagi kemahiran interpersonal sesama kakitangan agar mereka akan merasa selesa dan dapat bekerjasama dalam suasana yang harmoni dan saling bantu membantu.
- 3.0 Membuat penambahbaikan infrastruktur dan persekitaran kerja yang lebih selesa dan kondusif agar kakitangan akan dapat mengurangkan kelesuan yang dihadapi dengan kemudahan yang ada.
- 4.0 Menambah kemahiran 'softskill', dan juga membuka ruang dan peluang kepada semua kakitangan untuk meningkatkan diri dalam kerjaya.
- 5.0 Membantu kakitangan untuk merasa diri dihargai dan juga menghargai orang lain terutamanya pelajar-pelajar.

1.7 Skop Kajian

Sejak kebelakangan ini kajian berhubung dengan kelesuan mula mendapat perhatian daripada pengkaji-pengkaji. Kajian-kajian ilmiah sangat diperlukan untuk mengesahkan kebenaran sesuatu fakta atau isu yang diketengahkan. Kadangkala permasalahan kelesuan yang berlaku sering dianggap remeh dan bersifat sementara. Justeru itu, pengkaji juga ingin mendalami topik ini dan berharap hasil kajian ini nanti akan memberikan sumbangan kepada para pekerja khususnya kakitangan IKM Sik, Kedah. Kajian terhadap kelesuan ini wajar dijalankan kerana profesion sebagai kakitangan institut kemahiran juga tidak terlepas daripada cabaran dan memikul tanggungjawab yang besar dalam melaksanakan aspirasi negara. Kerjaya ini amat memerlukan kekuatan mental dan fizikal kerana bagi berhadapan dengan pelbagai bentuk masalah dan rintangan dalam kerja atau kehidupan seharian.

1.8 Definisi Terma-terma Utama

Berikut adalah terma-terma utama yang digunakan dalam kajian ini.

1.8.1 Kepuasan kerja

Menurut kajian yang telah dijalankan oleh Bienenstock dan Sayres(1963) ke atas guru yang mengajar di sekolah tinggi junior, mendapati kepuasan kerja guru kekal sehingga mereka berumur 40 tahun dan selepas itu akan menurun sehinggalah mereka berumur 50 tahun. Bagi guru yang ingin meninggalkan profesion perguruan, mereka ada dua pilihan iaitu samada meninggalkannya ketika umur masih muda ataupun kekal muda dalam semangat, penampilan diri dan minat.

Locke (dalam Schultz dan Schultz, 2001) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satu reaksi emosi individu terhadap sesuatu pekerjaan. Ini bermaksud perasaan

kесeronokan dari segi emosi diperolehi berdasarkan kepada penilaian individu ke atas pekerjaan dan pengalaman bekerja.

Kepuasan kerja dikaitkan dengan keadaan kerja dan ganjaran yang terhasil daripadanya secara langsung dari sesuatu tugas atau kerja yang dilaksanakan. Menurut teori Herzberg, kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja adalah disebabkan oleh dua faktor yang berasingan. Kedua-dua faktor tersebut dinamakan faktor pemuas (pendorong) dan bukan pemuas (faktor kesihatan).

1.8.2 Kelesuan(*burnout*).

Konsep dan istilah *burnout* sebenarnya adalah berasal dari bidang yang berkaitan dengan kejuruteraan dan mekanikal bagi menunjukkan tahap kekurangan dan kehilangan tenaga. Kajian mengenai *burnout* ini telah dipelopori oleh Freudenberger (1974). Penurunan daya emosi pula mengakibatkan kemurungan dan tidak berupaya untuk mengawal perasaan (cepat marah, rasa rendah diri dan cepat sedih). Penurunan daya emosi mengakibatkan kekurangan tenaga, kurang selera makan, waktu tidur yang tidak menentu dan sakit kepala. Penurunan sikap dapat dilihat daripada sikap mangsa itu sendiri di mana beliau mempunyai pandangan yang negatif terhadap orang lain. Mereka juga merasa pencapaian diri mereka kurang berbanding dengan orang lain. Semangat ingin maju, berdaya saing dan ingin berjaya berkurangan Saodah Wok (2003).

BAB DUA

ULASAN KARYA

2.1 Pendahuluan

Berdasarkan permasalahan, persoalan serta objektif kajian yang berkaitan dengan kepuasan kerja dan kelesuan, bab ini akan membincangkan mengenai definisi, konsep serta kesan-kesan akibat tekanan kerja dan ketandusan upaya. Disamping itu, beberapa ulasan karya mengenainya juga akan dibincangkan. Di bahagian akhir bab ini dibincangkan juga kajian-kajian lepas mengenai ketandusan upaya dengan faktor demografi terpilih iaitu, jantina, umur, status perkahwinan, jawatan, bilangan tahun pengalaman kerja dan seterusnya kesimpulan.

2.2 Teori Kepuasan Kerja

Teori kepuasan kerja menjelaskan bahawa kepuasan kerja dipengaruhi oleh dua faktor. Herzberg (1959) mendefinisikan dua faktor tersebut sebagai faktor motivasi dan faktor kesihatan. Kehadiran faktor motivator akan memberi seseorang pekerja itu kepuasan kerja, dan ketiadaannya tidak semestinya membawa kepada ketidakpuasan kerja. Sebaliknya, ketiadaan faktor kesihatan pula akan menyebabkan ketidakpuasan, tetapi dengan wujudnya faktor kesihatan, tidak semestinya membawa kepada kepuasan kerja. Faktor motivator merupakan faktor pendorong atau faktor intrinsik kepada pekerjaan, iaitu berkaitan secara langsung dengan kerja yang dilakukan, pencapaian, pengiktirafan, peluang untuk berkembang dan tanggungjawab. Faktor hygiene pula merupakan faktor ekstrinsik kepada pekerjaan,

iaitu berdasarkan persekitaran kerja, dasar dan pentadbiran organisasi, penyeliaan, hubungan interpersonal, gaji, keselamatan kerja, kehidupan peribadi dan status. Faktor kesihatan merupakan penggerak terhadap keadaan yang tidak puas ke satu tingkat maksimum yang boleh ditakrifkan sebagai tingkat neutral di antara tingkat ketidakpuasan dan tingkat kepuasan. Apabila keadaan neutral itu tercapai, keinginan motivasi pula beroperasi dan menuju ke arah tingkat kepuasan.

Menurut Herzberg (1959) kepuasan kerja bergantung kepada tuntutan dalam memenuhi keperluan persekitaran kerja kepada pekerja dengan menyediakan keadaan pekerjaan yang memuaskan. Sekiranya ini tidak dapat dilaksanakan, ketidakpuasan akan berlaku dan akan menyebabkan keperluan dorongan tidak dapat berfungsi. Seterusnya, memenuhi keperluan dorongan pekerja dengan memberikan kerja yang bermakna, pencapaian, penghargaan, dan tanggungjawab supaya pekerjaan dapat meningkatkan komitmen dan prestasi dalam pekerjaan. Herzberg menyedari bahawa faktor kesihatan perlu diberi perhatian secukupnya supaya individu dapat menjadi pekerja yang baik. Tetapi mereka bukanlah penggalak yang berkesan untuk pencapaian prestasi yang tinggi. Sebaliknya, jika faktor ini diperbanyakkan atau menjadi lebih ketara, pekerja akan lebih mengutamakan faktor ini daripada menumpukan tenaga untuk mempertingkatkan prestasinya. Seterusnya jika faktor ini selalu diutamakan oleh pekerja tanpa merasai adanya faktor motivasi baginya, bolehlah dijangkakan oleh pihak pengurusan bahawa akan terdapat bertambahnya bantahan atau tuntutan pekerja, kadar ketidakhadiran yang tinggi, serta peringkat prestasi pengendalian yang rendah. Teori Dua Faktor Herzberg mempunyai pertalian konseptual yang rapat dengan teori keperluan hierarki Maslow.

Herzberg seterusnya mengukuhkan perhubungan dengan menitikberatkan faktor yang membawa kepada sikap kerja positif adalah disebabkan keperluan individu untuk mencapai penghargaan sendiri. Oleh yang demikian, motivator dalam kerja mendorong individu untuk memuaskan keperluan demi mencapai penghargaan sendiri. Sebaliknya, faktor kesihatan adalah berkaitan dengan fisiologi, keselamatan dan keperluan sosial. Faktor kesihatan haruslah memenuhi keperluan individu untuk keselamatan kerja, layanan yang adil, perhubungan interpersonal yang baik dan keadaan kerja yang sempurna. Sekiranya, keadaan kerja tidak memenuhi keperluan, ketidakpuasan akan meningkat. Kedua teori ini menitikberatkan set perhubungan yang sama. Maslow memfokuskan kepada keperluan asas psikologi manusia manakala Herzberg menekankan kepada psikologi manusia iaitu bagaimana kerja mempengaruhi keperluan asas.

2.3 Konsep Kepuasan Kerja.

Konsep kepuasan kerja adalah berkaitan dengan sikap seseorang terhadap keseluruhan situasi kerjanya. Kepuasan kerja dikaitkan dengan aspek efektif atau perasaan seorang terhadap kerjanya, Kalleberg (1977). Menurut Kalleberg lagi, sikap tersebut mengandungi pelbagai dimensi. Seorang pekerja boleh berpuas hati terhadap sesuatu dimensi pekerjaannya tetapi pada masa yang sama tidak puas terhadap dimensi lain dalam pekerjaannya. Kepuasan kerja adalah sukar untuk didefinisikan dan ia merupakan suatu fenomena yang kompleks melibatkan gaji, keadaan tempat kerja, penyeliaan, motivasi individu dan kerja itu sendiri, Smither (1988). Vroom (1964) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satu rujukan kepada orientasi efektif seseorang individu terhadap peranan kerja yang mereka kini menjawatnya. Sikap yang positif terhadap kerjanya secara konseptual boleh

dinyatakan setimpal dengan kepuasan kerja dan sikap yang negatif terhadap kerjanya adalah sama dengan ketidakpuasan.

Smith, Kendall dan Hulin (1969) telah menyokong definisi oleh Vroom dengan mendefinisikan kepuasan kerja adalah sebagai perasaan seseorang pekerja mengenai kerjanya. Lawler dan Porter (1967) menyatakan kepuasan kerja menjadi begitu penting kerana ia berkait rapat dengan prestasi kerja seseorang. Mereka mendefinisikannya sebagai satu tahap di mana ganjaran sebenarnya yang mereka akan terima dipenuhi atau melebihi tahap ganjaran yang mereka rasai harus terima. Ini bermaksud bahawa kepuasan kerja memang berkait rapat dengan perasaan seseorang di mana sekiranya mereka puas hati dengan kerja, mereka akan melaksanakannya dengan sempurna dan sebaliknya jika mereka tidak berpuas hati, mereka akan meninggalkan kerja mereka.

Konsep kepuasan kerja juga patut dianalisis bukan sahaja dengan mempertimbangkan peristiwa-peristiwa atau syarat-syarat berasingan tetapi mencari interaksi antara mereka. Secara ringkas, Locke (1976) menyenaraikan nilai-nilai penting atau syarat kondusif untuk kepuasan kerja:-

- i. Kerja yang mencabar mental dan berjaya ditangani seseorang individu dengan jayanya.
- ii. Kepentingan peribadi dalam kerja itu sendiri (individu tersebut perlu menyukai kerja tersebut atas alasannya sendiri).
- iii. Kerja yang tidak terlalu mematkan secara fizikal.
- iv. Ganjaran-ganjaran untuk prestasi yang bersifat informatif dan sejajar dengan aspirasi peribadi individu.

- v. Keadaan kerja yang serasi dengan keperluan fizikal individu tersebut dan memudahkannya mencapai matlamat kerja seharian.
- vi. Mendapat sanjungan dikalangan para pekerja.
- vii. Ejen di tempat kerja yang membantu pekerja mencapai nilai-nilai kerja seperti kerja yang menarik, gaji dan kenaikan pangkat, yang mana nilai-nilai asasnya menepati sifat individu itu sendiri serta mengurangkan peranan konflik dan kesamaran.

Pada masa lalu, kepuasan kerja hanya dilihat dari perspektif pelaksanaan keperluan-keperluan seperti samada sesuatu kerja itu menepati keperluan psikologi atau fizikal pekerja. Jika pekerja berpuas hati dengan keperluan-keperluan yang diperolehinya, maka kemungkinan akan terdapat kepuasan kerja di situ. Jika tidak, kemungkinan berlaku sebaliknya iaitu ketidakpuasan kerja. Satu contoh terbaik berkenaan keperluan kepuasan ialah teori yang direka bentuk oleh Maslow.

Teori Maslow (1954) menyatakan bahawa kepuasan kerja akan diperolehi apabila pekerjaan itu memenuhi keperluan asas insan. Menurutnya lagi, keperluan insan dibahagikan kepada dua kategori iaitu keperluan kekurangan dan keperluan pertumbuhan. Keperluan kekurangan mengandungi keperluan fizikal, keselamatan dan kekitaan manakala keperluan pertumbuhan mengandungi harga diri dan sempurna sendiri. Keperluan ini ditunaikan dalam satu aturan berhierarki supaya fizikal asas, keperluan keselamatan dan kepunyaan ditunaikan terlebih dahulu, manakala menghormati dan kesempurnaan keperluan sendiri ditunaikan kemudiannya.

Secara umum, kepuasan kerja telah dibincangkan dalam berbagai cara, tetapi semua takrif yang dibuat pada umumnya menjurus kepada pentafsiran kepada suatu konsep pelbagai dimensi yang mengukur emosi positif seorang pekerja atau sikap ke arahnya dan kerjanya, Locke (1976). Kepuasan kerja adalah membawa maksud bagaimana seseorang itu merasa tentang kerja-kerjanya dan aspek yang berbeza terhadap kerja itu sendiri. Pendekatan sebegini telah tidak ditekankan lagi kerana kebanyakan para pengkaji lebih cenderung untuk memberi fokus kepada proses kognitif daripada keperluan-keperluan yang mendasar.

Kebelakangan ini kepuasan kerja ditafsirkan pula sebagai satu pembolehubah. Locke (1976) menyatakan kepuasan kerja sebagai satu keadaan beremosi yang menyenangkan atau positif, hasil daripada penilaian kerja dan pengalaman kerja seseorang. Ianya akan dicapai apabila nilai-nilai seseorang yang serasi dengan keperluannya. Terdapat banyak faktor yang menyebabkan kepuasan kerja. Locke (1976) juga menyatakan faktor-faktor ini dapat dibahagikan kepada dua kategori iaitu faktor acara atau keadaan dan faktor ejen. Acara atau penyebab keadaan ialah kerja itu sendiri (kegiatan tugas, jumlah, kelancaran, pencapaian, kepelbagaian dan lain-lain), ganjaran-ganjaran (promosi, gaji, tanggungjawab dan pengiktirafan lisan) dan konteks (keadaan kerja sosial dan fizikal). Ejen pula merangkumi ruang lingkup diri seseorang iaitu (harga diri) dan lain-lain (penyelia-penyelia, rakan sejawatan, pekerja bawahan, syarikat dan pengurusan).

Pelbagai kaedah digunakan untuk mengukur kepuasan kerja seperti yang disebut oleh Wilson (1996) dan Locke (1976) mengenal pasti dua alasan utama berkaitan fenomena kepuasan kerja. Pertama, ianya boleh membawa kepada sebuah

kehidupan lebih bahagia. Kedua, ianya boleh menyumbang kepada sikap-sikap yang berbeza iaitu sikap keluarga dan sikap kerja individu. Satu kajian mengenai kepuasan kerja dikalangan doktor-doktor keluarga oleh Syptak, Marsland dan Ulmer (1999) mendapati bahawa kepuasan kerja dikalangan para majikan adalah menjadi kewajaran kerana pekerja-pekerja yang berpuas hati cenderung bersikap lebih produktif, kreatif, komited dan akhirnya menyumbang kepada penjagaan pesakit dengan kualiti yang lebih tinggi dan menepati kepuasan pesakit. Sebaliknya pula, ketidakpuasan kerja akan menyebabkan kos kewangan meningkat apabila berlakunya urusan pusing ganti yang tinggi, ketidakhadiran, masalah-masalah lemah semangat dan pekerja berkonflik di tempat kerja, satu kesan yang boleh membawa mudarat. Misener, Haddock, Gleaton, & Abu Ajamieh (1996).

Kepuasan kerja yang tinggi akan menghasilkan prestasi yang tinggi disamping mengurangkan kes-kes perletakan jawatan dan ponteng kerja. Ini bertepatan dengan definisi Schultz dan Schultz (1994), yang mendefinisikan kepuasan kerja adalah merujuk kepada perasaan positif dan negatif serta sikap terhadap kerja yang dimiliki. O'Reilly, Chatman dan Caldwell (1991) mendefinisikan kepuasan kerja pula sebagai sikap individu terhadap pekerjaan masing-masing. Ia wujud hasil persepsi terhadap pekerjaan mereka dan darjah kesesuaian antara individu dan organisasi.

Luthans (1989) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai suatu keadaan emosi yang positif atau mengembirakan daripada penilaiannya terhadap kerja atau pengalaman kerjanya. Ini bertepatan dengan Locke (1976) yang mendefinisikan kepuasan kerja sebagai sesuatu yang menyukakan atau keadaan emosi yang

positif kesan daripada penilaian seseorang atau pengalaman kerja. Smith, Kendall dan Hulin (1969) mendefinisikan kepuasan kerja adalah sikap terhadap pekerjaan atau persekitaran kerja, berdasarkan perbandingan antara jangkaan atau harapan terhadap kerja serta pengalaman sebenarnya dan ianya mempunyai pelbagai dimensi. Manakala Milburne dan Francis (1981) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satu sumber maklumat kepada pengurus. Mengikut mereka, kepuasan kerja merupakan petanda mengenai perasaan dan harapan seseorang individu terhadap kerjanya dibandingkan dengan apa yang sebenarnya diterima daripada berbagai-bagai aspek situasi kerja. Kepuasan kerja yang tinggi menunjukkan satu korelasi yang kuat di antara harapan pekerja mengenai ganjaran dari kerjanya dengan apa yang sebenarnya dapat ditawarkan. Ini memberi definisi kepuasan kerja sebagai satu tahap di mana pekerja-pekerja menyukai kerja mereka Bannett Roger (1991).

Robbins (1993) mempunyai pandangan yang sama dengan Mullin yang merujuk kepuasan kerja sebagai sikap umum seseorang individu terhadap kerjanya. Mullin (1993) mendefinisikan kepuasan kerja lebih sebagai satu sikap dan keadaan dalaman. Sikap ini boleh dikaitkan dengan perasaan pencapaian peribadi sama ada dari segi kualitatif atau kuantitatif. Luthans (1989) merujuk kepuasan kerja adalah kesan daripada persepsi seseorang pekerja terhadap kerjanya dalam memperuntukkan kepada benda-benda yang dianggap sebagai penting. Definisi kepuasan kerja juga telah diberikan oleh pengkaji-pengkaji tempatan seperti Ariffin (1985) mendefinisikan secara umum kepuasan kerja adalah sebagai sikap pekerja-pekerja terhadap pekerjaannya dan organisasi tempat mereka bekerja. Mahmood Nazar (1990) menyatakan kepuasan kerja hanya diperolehi oleh pekerja, apabila majikan

memberi peluang kepada pekerja untuk berkembang. Namun ini hanya boleh tercapai sekiranya pekerja memaklumkan keadaan tersebut kepada majikan mereka.

Kehadiran faktor perangsang di tempat kerja amatlah penting dalam meningkatkan pencapaian serta pengiktirafan yang akan dapat memuaskan hati atau memotivasikan pekerja. Namun begitu, sekiranya tidak terdapat faktor-faktor tersebut ianya tidaklah akan menyebabkan pekerja-pekerja tidak berpuas hati atau tidak mempunyai motivasi untuk memberikan prestasi yang baik dalam pekerjaan mereka. Sebaliknya dengan kehadiran faktor kesihatan seperti penyeliaan, dasar pentadbiran, keadaan pekerjaan, hubungan interpersonal, keselamatan pekerjaan dan gaji tidak pula menyebabkan pekerja puas hati tetapi sekiranya faktor ini tiada, maka ketidakpuasan akan berlaku. Kepuasan kerja seringkali dikenalpasti sebagai penyebab utama kenapa pekerja berhenti bekerja dari satu organisasi dan bekerja di organisasi lain. Oleh itu idea Herzberg membolehkan manusia memuaskan keperluan mereka melalui pekerjaan dan juga membantu organisasi mencapai matlamat mereka.

Locke (2001) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satu reaksi emosi individu terhadap sesuatu pekerjaan. Ini bermaksud perasaan keseronokan dari segi emosi diperolehi berdasarkan kepada penilaian individu ke atas pekerjaan dan pengalaman bekerja.

Ariffin (1997) menyatakan bahawa kepuasan kerja mempunyai pengertian yang subjektif iaitu setiap pekerja memperoleh kepuasan kerja dengan cara yang berbeza-beza. faktor yang menentukan kepuasan kerja adalah berbeza-beza mengikut umur, jantina, jenis dan tahap pendidikan dan juga taraf pendidikan seseorang.

Szilayl dan Wallace (1980), menjelaskan bahawa kepuasan kerja terdiri daripada aspek emosi, kognisi dan tingkahlaku. Dengan ini kepuasan kerja merujuk kepada penilaian individu terhadap unsur-unsur tertentu di tempat kerja. Unsur-unsur ini merangkumi sifat kerja itu sendiri, rakan sekerja dan penyeliaan serta ganjaran atau gaji yang diperolehi.

Menurut MC Cormick dan Ilgen (1985) kepuasan kerja adalah satu set sikap atau tindakbalas berkesan seseorang pekerja terhadap kerjanya. Tindakbalas berkesan ini adalah hasil daripada penilaian individu terhadap seluruh situasi kerja berdasarkan jangkaan atau nilai kerjanya. Nilai kerja merujuk kepada apa yang pekerja jangkakan atau inginkan daripada kerjanya Mottaz (1987).

Schultz dan Schultz (2001) menyatakan bahawa kepuasan kerja merujuk kepada sikap individu tentang pekerjaannya iaitu samada secara positif atau negatif terhadap kerjanya. Sikap positif terhadap kerja menunjukkan individu tersebut mempunyai kepuasan terhadap kerjanya. Sebaliknya sikap negatif menggambarkan individu yang merasai ketidakpuasan terhadap kerjanya.

Pendapat yang hampir sama diutarakan oleh Munchinsky (2000) kepuasan kerja dirujuk sebagai darjah keseronokkan yang diperolehi oleh seseorang daripada tugas yang dilaksanakan. Dengan ini kerja melibatkan perasaan individu terhadap tugas yang dilaksanakannya sama ada positif atau pun negatif dan ia berkait rapat dengan sikap pekerja itu sendiri sama ada puas atau tidak puas.

Mahmood Nazar (2001) juga merujuk kepuasan kerja sebagai sikap dan perasaan positif yang ada pada para pekerja terhadap kerja-kerja yang mereka lakukan. Kepuasan kerja ini bergantung kepada beberapa faktor dan kepuasan kerja amat berbeza di antara seorang pekerja dengan seorang pekerja yang lain. Faktor-faktor ini mempunyai perkaitan yang rapat dengan suasana kerja seperti keadaan fizikal tempat kerja, suasana sosial dan juga kaitannya dengan faktor-faktor seperti umur, kestabilan emosi, status sosial, kesihatan, aktiviti rekreasi dan pelbagai aktiviti lain.

2.4 Kajian Mengenai Faktor Penentu Kepuasan Kerja.

Terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja, ia dihuraikan satu persatu seperti berikut :

2.4.1 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. Kebanyakan para pengkaji merumuskan bahawa sifat-sifat atau ciri-ciri pekerjaan itu sendiri serta sifat semulajadi pekerjaan itu sendiri sebagai penentu utama kepuasan kerja.

Stoner dan Wankel (1985) menyatakan bahawa keadaan kerja itu sendiri yang lebih banyak mempengaruhi kepuasan kerja atau sebaliknya. Ia termasuklah keadaan

pembahagian kerja yang disusun secara dramatik. Pembahagian kerja yang baik akan dapat menarik tumpuan pekerja yang lebih terhadap tugas. Mereka akan bersikap lebih bertanggungjawab dan memahami bidang tugas mereka serta menimbulkan keselesaan dan kepuasan terhadap tugas yang telah dilakukan. Ini adalah berkaitan dengan kajian Klenke dan Mathieu (1990) yang menjalankan kajian tentang hubungan tegang, tekanan dan kepuasan kerja. Beliau mendapati bahawa kepuasan kerja dapat dipertingkatkan sekiranya hubungan tegang dan tekanan itu dapat dikurangkan. Situasi ini akan menyebabkan seseorang itu akan berasa lebih komited dengan organisasi tempat kerja dan mereka ingin terus bekerja dalam organisasi itu. Selain itu, faktor organisasi seperti beban kerja, konflik kerja dan persepsi kabur terhadap pekerjaan merupakan sebab-sebab utama berlakunya kelesuan.

Hackman dan Oldman (1975) telah menghuraikan bagaimana kepuasan kerja ditentukan oleh umpan-umpan individu itu sendiri. Oleh yang demikian, pekerjaan yang dapat menyediakan maklumat prestasi kerja dapat memenuhi keperluan individu mencapai tahap kepuasan kerja yang tinggi. Minat terhadap kerja banyak bergantung kepada operasi kerja yang dijalankan. Herzberg et al. (1959) mendapati bahawa kandungan kerja seperti pencapaian dan kerja itu sendiri akan memberikan kepuasan kerja, manakala ketidakhadirannya tidak akan menyebabkan ketidakpuasan kerja.

Prestasi kerja pekerja juga dipengaruhi oleh minat dan sikap terhadap pekerjaan. Minat dan sikap ini timbul melalui persepsi pekerja-pekerja terhadap pekerjaan seperti apakah nilai ganjaran yang akan diterima oleh individu apabila mereka melibatkan diri dalam pekerjaan Levin (1967) seperti disebut dalam Bahren (1997).

Faktor organisasi dikatakan faktor yang paling penting yang boleh menyebabkan kelesuan berbanding dengan faktor individu dan masyarakat, Cherniss (1980) Ini adalah kerana individu itu sendiri sering dipengaruhi oleh keadaan di tempat kerja. Keadaan persekitaran di tempat kerja memberikan kesan yang mendalam terhadap sikap, perasaan dan peranan seseorang terhadap pekerja. Struktur peranan penting di dalam sesebuah organisasi di mana kerja tertentu haruslah diberikan kepada individu tertentu. 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 keupayannya. Selain itu, persepsi kabur terhadap peranan yang perlu dimainkan di dalam sesebuah organisasi menyumbang terhadap kelesuan. Seseorang akan merasa 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. Kadangkala golongan ini menghabiskan masa dengan membuat kerja yang salah. Matlamat yang tidak jelas juga menyebabkan seseorang akan 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 (2003). Persekitaran tempat kerja juga mendorong kepada kelesuan. Contohnya jarak tempat kerja dari rumah. Pekerja luar bandar kurang mengalami tekanan berbanding pekerja di bandar. Mereka yang

tinggal di bandar terpaksa menghadapi kesesakan lalu lintas, menghadapi cabaran hidup dan taraf hidup yang tinggi.

2.4.2 Gaji.

Setiap pekerja yang bekerja tentunya inginkan pendapatan atau gaji yang mencukupi untuk membiayai kehidupan mereka. 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 et al. (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.

Herzberg et al. (1959) pula mendapati bahawa gaji mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Gaji yang rendah juga boleh menyebabkan seseorang itu mencari pekerjaan lain Kyriacou dan Sutcliffe (1978). Kajian beliau turut disokong oleh Brooke dan Russeell (1988) yang mendapati bahawa gaji mempunyai perkaitan yang signifikan dengan kepuasan kerja di kalangan pentadbir pusat kesihatan di Amerika Syarikat, Goodman(1974) dan Abu (1994). Turban et al (1998) yang membuat kajian ke atas 2,952 orang kakitangan di pelbagai agensi dan pembantu hospital di Amerika Syarikat mendapati bahawa gaji dan perkara yang berkaitan dengan kebajikan merupakan perkara yang amat penting dalam

menentukan kepuasan kerja. Menjadi kebiasaan kepada individu dan juga kesatuan sekerja begitu sensitif dengan isu gaji dan elaun. Mereka juga peka terhadap beberapa perkara termasuklah aspek kemanusiaan yang menunjukkan ketidakpuasan di kalangan golongan pekerja. Secara kesimpulannya, gaji, upah atau pendapatan merupakan faktor yang penting dalam menentukan kepuasan kerja terhadap tugas yang dilakukan.

2.4.3 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 karier seseorang kerana ia akan menyebabkan seseorang menikmati peningkatan kuasa, status dan gaji. Hasil daripada beberapa penyelidikan yang dilakukan di Malaysia, mendapati bahawa peluang kenaikan pangkat mempunyai hubungan yang positif dengan pencapaian kepuasan kerja. Penghargaan dan kenaikan pangkat yang diterima oleh seseorang pekerja dalam tempoh perkhidmatannya akan menggalakkan 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 demikian 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. Salah satu faktor yang mendorong seseorang pekerja bekerja untuk memenuhi kepuasan kerjanya seseorang adalah dengan kenaikan pangkat. Ini didapati daripada hasil kajian Atchen (1960) yang mendapati bahawa pekerja di sebuah kilang memproses minyak di Kanada mencapai kepuasan kerja dengan melihat ketidakhadiran pekerja yang merasakan mereka patut diberikan kenaikan pangkat.

Hasil kajian Lawler dan Porter (1967) mendapati bahawa aras kedudukan adalah berkaitan dengan sikap dan tingkah laku pekerja. Jika dapatan kajian beliau ini benar, adalah wajar untuk dipertimbangkan kenaikan pangkat seseorang supaya ia dapat mewujudkan prestasi yang dikehendaki. Kemudian hasil kajian yang dilakukan oleh Dunnette (1967) menyokong hasil kajian Lawler dan Porter yang menegaskan bahawa kenaikan pangkat adalah bermakna akan bertambahnya tanggungjawab, dan kesulitan kerja tetapi keharmonian kepuasan kerja mungkin tercapai. Antara punca kenaikan pangkat adalah seperti berikut:

- i. Bagi mendapatkan perkembangan psikologi dengan mendapatkan lebih tanggungjawab.
- ii. Untuk mendapatkan situasi sosial terutama yang lebih tinggi dan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik lagi.
- iii. Untuk memperolehi pendapatan yang lebih tinggi dan untuk mencapai taraf hidup yang lebih baik lagi.
- iv. Untuk mendapatkan layanan dengan adil dan saksama apabila orang lain yang mempunyai ciri-ciri yang sama dengannya telah pun diberi kenaikan pangkat.

2.4.4 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. 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 bertimbangrasa dan adil. Penyelia atau ketua jabatan yang bersikap adil dan bertimbang rasa akan lebih dihormati oleh pekerjanya. Perlakuan yang memberikan kesan ke atas kepuasan kerja ialah sikap penyelia seperti bertimbangrasa, tidak berat sebelah, adil, saksama dan sebagainya. Kenyataan ini dapat dibuktikan dengan hasil kajian yang dilakukan oleh Fleishman dan Harris (1962).

Ramai kakitangan 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 kakitangan akan mendapat dorongan untuk menjalankan tugas dengan lebih sempurna. Pinder (1984) pula dalam kajiannya 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.

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 kelesuan. 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 diberi 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 akan menyumbang kepada kelesuan. Akan tetapi penyeliaan yang terlalu kerap akan mengakibatkan kepuasan kerja yang rendah. Ini dibuktikan daripada hasil kajian yang telah dilakukan oleh Mc Neely (1983). Secara keseluruhannya kebanyakan kajian telah membuktikan bahawa faktor penyeliaan di kalangan kakitangan dan juga faktor bertimbangrasa telah mendorong kepada kepuasan kerja di kalangan kakitangan. Oleh itu penyeliaan adalah salah satu faktor yang menentukan kepuasan kerja seseorang individu. Ini adalah kerana prestasi yang ditunjukkan oleh seseorang pekerja akan diselia oleh ketua-ketua bahagian pada setiap hujung tahun.

2.4.5 Rakan Sekerja.

Interaksi sosial juga penting dalam sesebuah organisasi. Kekurangan interaksi boleh mengakibatkan kelesuan. Berbincang tentang masalah pekerja dengan kawan sekerja boleh mengurangkan tekanan. Kajian yang dilakukan oleh Locke (1976) pula menunjukkan bahawa rakan sekerja merupakan individu atau kumpulan individu yang bekerja bersama-sama di dalam sesuatu organisasi samada 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 di kalangan pekerja.

Kajian yang telah dilakukan oleh Van Zelst (1952) pula telah menunjukkan bahawa individu yang berjaya meningkatkan interaksi sosial dalam kelompok kerja juga berjaya meningkatkan kepuasan kerja. Beliau juga berpendapat jika pekerja dibenarkan memilih teman sekerja, kepuasan kerja akan meningkat lebih tinggi berbanding dengan pekerja yang teman sekerjanya dipilih oleh majikan. Kajian seterusnya dilakukan oleh Martin (1981) yang mendapati bahawa rakan sekerja mempunyai kesan yang positif terhadap kepuasan kerja. Keadaan mesra dan rapat, saling bantu membantu dan persahabatan, dapat meningkatkan motivasi dan prestasi kerja.

Dalam kajian oleh Sylvia dan Hutchinson (1985) mendapati bahawa kecekapan rakan sekerja, kepercayaan dan penghormatan daripada rakan sekerja juga dapat meningkatkan kepuasan kerja. Faktor setia kawan, kecekapan rakan sekerja, sifat prihatin rakan sekerja, bekerja sama dan penghormatan yang diberi rakan sekerja mempunyai kaitan signifikan yang positif dengan kepuasan kerja. Kajian

Grenberg (1988) menunjukkan bahawa pekerja yang ditempatkan di kalangan pekerja yang mempunyai status yang sama atau lebih tinggi dalam sesuatu pejabat telah meningkatkan prestasi kerja mereka berbanding pekerja yang ditempatkan bersama rakan sekerja yang berstatus rendah.

2.5 Kajian Literatur berkenaan Kelesuan.

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, Mueller & Mc Closkey (1990). Ketandusan berlaku lantaran keperluan emosi seseorang. Dipersonalisasi pula merujuk kepada satu perasaan sinis dan negatif yang dirasai ketika melayani pesakit atau penerima urusan perkhidmatan. Manakala kemerosotan keyakinan diri membawa maksud kurangnya keyakinan diri untuk bekerja dengan lebih berkesan terhadap pelanggan atau pesakit yang sepatutnya menerima layanan.

Pada asalnya ia merujuk kepada satu tindak balas antara perseorangan yang mengalami stres ketika bekerja Maslach, Schaufeli & Leiter (2001), Schaufeli, Leiter & Maslach (2008). Antara salah satu takrif yang paling terkemuka menggambarkan kelesuan sebagai suatu sindrom ketandusan emosi, depersonalisasi dan kemerosotan pencapaian diri. Dan ia boleh berlaku di kalangan individu yang bekerja bersama dalam kapasiti yang setara. Maslach, Jackson & Leiter (1996).

Proses kelesuan selalunya bermula pada peringkat awal ketandusan emosi. Apabila ketandusan emosi itu menemui sasarannya di peringkat yang lebih tinggi maka berlakulah pengasingan diri dari kelompok masyarakat, pelanggan, pesakit atau

rakan sekerja di mana seseorang itu berada. Pengasingan ini membawa kesan kepada reaksi depersonalisasi terhadap seseorang yang menyebabkannya berubah menjadi begitu sinis terhadap kerjanya secara umum. Taris, Le Blanc, Schaufeli & Schreurs (2005).

Dengan kata lain, ketandusan emosi mampu membawa mereka yang mengalaminya ke arah peringkat depersonalisasi kelesuan (*burnout*) Maslach et al. (2001). Bagaimanapun, beberapa pengarang mendakwa ketandusan dan depersonalisasi itu bertindak selari dan mempunyai latar belakang yang berbeza. Demerouti et al (2001).

Menurut Demerouti et al. (2001) proses kelesuan ini melalui dua proses utama. Proses pertama adalah bersangkutan dengan kehendak pekerjaan yang mana membawa kepada berlakunya tindakan di luar batas keupayaan dan kelesuan yang melampau. Proses yang kedua pula ialah apabila berlakunya kekurangan sumber-sumber kerja (contohnya, kekurangan sokongan sosial), yang mana akhirnya membawa kepada pelepasan dari kerja dan tanggungjawab. Jika sumber-sumber ini tidak berfungsi dalam mematuhi desakan-desakan pekerjaan, maka kesan pelepasan diri dari kehendak pekerjaan terbabit akan berlaku.

Dari aspek klinikal atau perubatan, kelesuan (*burnout*) dapat dilabelkan sebagai “*neurasthenia*” kerja yang digambarkan di dalam *International Classification of Diseases ICD-10* Schaufeli & Enzman (1998). Definisi ICD-10 termasuk dalam kriteria-kriteria berikut:

- i. Terdapat sama ada aduan-aduan berterusan dan rungutan perasaan keletihan selepas berlakunya penggunaan mental yang

minima atau aduan kelesuan berterusan dan kelemahan pada anggota badan selepas berlakunya gerak kerja fizikal yang minima.

- ii. Sekurang-kurangnya terdapat dua daripada enam simptom kemurungan, sengal-sengal otot dan kesakitan, pening, sakit kepala, gangguan tidur, ketidakupayaan untuk berehat atau hilang rasa kepekaan.
- iii. Pesakit tidak mampu pulih dari simptom-simtom tersebut dengan cara berehat atau melalui hiburan.
- iv. Tempoh gangguan ialah sekurang-kurangnya tiga bulan.

Bagaimanapun, klasifikasi ini tidak termasuk dalam mana-mana syarat khusus atau sebab kepada kurangnya keberkesanan kerja. Sebagai tambahan, ia tidak mengemukakan satu had masa kepada kehadirannya ataupun kehilangan petanda-petanda terbabit.

Kelesuan sering disalah tafsirkan sebagai stres. Walaupun tanda-tanda atau gejala-gejalanya agak serupa namun di sana terdapat perbezaan yang ketara. Stres boleh mencetuskan kelesuan tetapi ianya bukanlah sebab utama kepada kelesuan Burisch (2006). Walaupun terdapat para pekerja yang mengalami tekanan akibat jadual kerja yang lama, kerja shift atau beban kerja umum, mereka mungkin tidak mengalami kelesuan. Tambahan pula, gejala stres mungkin lebih bersifat fizikal daripada emosi. Secara fakta, stres menghasilkan kewajaran dan hiperaktiviti, manakala kelesuan menghasilkan ketidakupayaan. Emosi jika bersatu dengan stres

menjadikan keadaan terlalu reaktif manakala bila bersatu dengan kelesuan menghasilkan kemurungan.

Terdapat satu lagi keadaan yang agak bersangkutan dengan kelesuan iaitu satu bentuk gangguan ialah *Post Traumatic Stress Disorder* (PTSD) atau dikenali sebagai gangguan tekanan selepas trauma. PTSD adakah disebabkan oleh pendedahan kepada suatu kejadian mengejutkan atau tekanan yang keterlaluan yang bertindakbalas dengan perasaan takut, ketidakupayaan dan kengerian Mealer, Burnham, Goode, Rothbaum & Moss (2009). Kelesuan sebaliknya disebabkan oleh stres antara sifat perseorangan dan emosi di tempat kerja dan dikategorikan dalam reaksi yang berbeza. Kebanyakan para pengkaji bersetuju bahawa kelesuan adalah satu fenomena sosial berbanding individu Maslach et al. (2001). Faktor individu memainkan peranan yang kecil dalam menerangkan permasalahan kelesuan, seperti bebanan kerja yang tinggi. Walaupun begitu, terdapat segolongan manusia yang lebih berkecenderungan mengalami kelesuan daripada yang lain.

Konsep dan istilah kelesuan(*burnout*) sebenarnya adalah berasal dari bidang yang berkaitan dengan kejuruteraan dan mekanikal bagi menunjukkan tahap kekurangan dan kehilangan tenaga. Kajian mengenai *burnout* ini telah dipelopori oleh Freudenberger (1974). Kajian utama seterusnya dilakukan pula oleh Maslach dan rakan-rakan secara empirikal pada tahun 1976 dan diikuti pula oleh Berkeley Planing Associates (1977). Pelbagai pengertian telah dibuat oleh pelbagai pihak terutamanya ahli-ahli penyelidik tentang istilah *burnout* berdasarkan kepada beberapa ciri tertentu.

Di antaranya ialah berasaskan kepada proses berlakunya *burnout* Golombieswki, Mancenrider & Carter (1983), berasaskan kepada kesamaan teras Pearlman dan Hartman (1982). Jayaratne & david P. Himle (1991) kemudiannya telah membuat semula kajian mengenai konsep *burnout* sekitar tahun 1974 hingga 1980.

Berdasarkan kajian-kajian tersebut, mereka telah mencadangkan agar diadakan satu pungutan suara bagi menentukan maksud kelesuan(*burnout*) yang lebih tepat. Hasil persepakatan, mereka mendefinisikan sebagai tindak balas atau respon kepada stress emosi yang kronik dengan tiga komponen utama iaitu :

- a) Ketandusan emosi dan fizikal
- b) Produktiviti yang rendah
- c) Depersonalisasi yang berlebihan.

Mengikut Greenberg dan Baron (1997), *burnout* menyebabkan ketandusan daya emosi (emotional exhaustion), ketandusan daya fizikal (physical exhaustion), penurunan sikap (attitudinal exhaustion) dan perasaan kurang pencapaian dalam kerjaya (low feeling of accomplishment). Kajian menunjukkan bahawa kira-kira 40% daripada mangsa kelesuan mengalami penurunan daya emosi, Mills dan Huebner (1988).

Penurunan daya emosi pula mengakibatkan kemurungan dan tidak berupaya untuk mengawal perasaan (cepat marah, rasa rendah diri dan cepat sedih). Penurunan daya emosi juga mengakibatkan kekurangan tenaga, kurang selera makan, waktu tidur yang tidak menentu dan sakit kepala. Penurunan sikap dapat dilihat daripada

sikap mangsa itu sendiri di mana beliau mempunyai pandangan yang negatif terhadap orang lain. Mereka juga merasa pencapaian diri mereka kurang berbanding dengan orang lain. Semangat ingin maju, berdaya saing dan ingin berjaya berkurangan, Saodah Wok (2003).

Kelesuan boleh menyebabkan hilang tumpuan dan komitmen dalam pekerjaan. Seseorang yang dikatakan mengalami kelesuan akan sedaya upaya cuba mempertingkatkan dirinya dengan melakukan sesuatu tugas yang di luar kemampuannya. Secara kesimpulannya, mereka menyenaraikan ciri-ciri kelesuan iaitu mereka yang mengalami :

- a) tekanan yang dialami adalah disebabkan oleh hal-hal yang berkaitan dengan kerja.
- b) mereka mirip berpendirian idealistik dan berusaha mencapai kejayaan disebabkan oleh kemahuan sendiri dan
- c) mereka yang berkemungkinan menunaikan matlamat-matlamat yang bukan realistik.

Manakala tiga ciri yang disenaraikan oleh Maslach dan Jackson adalah seperti berikut:

- a) mereka berasa tidak dapat menonjolkan diri mereka sepertimana dulu lagi dan bertambahnya perasaan ketandusan emosi dan keletihan.
- b) mereka mula menunjukkan sikap negatif terhadap orang-orang di tempat kerja.
- c) mereka mula menilai diri mereka secara negatif dan mereka tidak begitu gembira dengan diri dan pekerjaan. Mereka tidak merasai kejayaan diri sendiri. Schwan dan Iwannichi (1982).

Secara kesimpulannya, kelesuan 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 et al. (1996).

2.5.1 Ketandusan Emosi

Ketandusan emosi didefinisikan sebagai kehabisan kekuatan emosi atau dorongan yang selalunya berpunca daripada stres atau kekecewaan yang berpanjangan. Ketandusan emosi juga merupakan satu fenomena atau sindrom di mana seseorang individu akan mengalami tekanan emosi sehingga membawa kepada tahap kelesuan, perubahan personaliti dan pencapaian sendiri akan menurun dengan ketara. Individu yang dikaitkan dengan 'burnout' akan merasakan mereka tidak berkemampuan lagi menanggung beban emosi yang tidak stabil pada tahap psikologi. Kelesuan pekerjaan merupakan tindakbalas fizikal dan emosi yang terjejas apabila kehendak tugas tidak dapat disesuaikan dengan keupayaan, sumber atau keperluan samada kakitangan kerajaan ataupun swasta ketika bekerja yang memungkinkan mengalami kelesuan iaitu situasi kehabisan tenaga atau dalam lain perkataan sudah tidak kuasa lagi. Seseorang yang dikaitkan dengan kelesuan amat sensitif pada masa itu sehingga mereka tidak boleh memberi tumpuan kepada sebarang tugas kerana kebosanan kerja yang tidak mendatangkan kepuasan pada diri. Turut dikaitkan dengan kecenderungan seseorang untuk mendapat 'burnout' ialah wujudnya 'self esteem' atau perasaan rendah diri dan sering membuat perbandingan dengan orang lain. Rasa rendah diri ini secara tidak langsung akan membawa kepada pengunduran diri individu daripada lingkungan sosial.

Menurut Freudenberg(1974), sindrom ketandusan upaya sering berlaku di kalangan pekerja dalam bidang perkhidmatan sosial seperti guru, doktor dan jururawat. Fenomena ini akan menyumbang kepada tingkahlaku ketandusan upaya atau juga disebut 'burnout'.

Muhammad Amin (2008) menyatakan bahawa perkaitan antara beban kerja yang banyak sehingga membuatkan mereka tidak boleh menampungnya secara fizikal yang mengakibatkan mereka letih dan lesu dengan 'underworked' iaitu keadaan kurang kerja ataupun tugas disebabkan organisasi tidak membenarkan pekerja-pekerja bekerja dengan potensi mereka yang sepenuhnya juga akan membawa kepada perasaan tidak puas hati.

2.5.2 Depersonalisasi.

Merupakan satu sikap emosional yang melayakkan seseorang itu seolah-olah menjadi sebagai objek yang tidak berguna serta melabel seseorang dengan istilah-istilah tertentu. Ianya juga merupakan suatu sikap yang berpunca daripada kekurangan pencapaian peribadi seseorang individu yang menyebabkan perasaan tidak bersemangat untuk melakukan sesuatu pekerjaan.

Sementara itu Baron (1986) menyatakan kesamaran peranan adalah ketidakpastian yang dihadapi oleh para pekerja tentang permintaan dalam pekerjaan dan bagaimana mereka membuat jangkaan terhadap kerja-kerja tersebut. Joseph(2000) pula menyatakan kesamaran peranan wujud apabila jangkaan peranan tidak difahami oleh individu dan individu tersebut tidak pasti apa yang

perlu dilakukannya. Keadaan ini timbul kerana tiada deskripsi kerja dan penerangan yang jelas tentang tanggungjawab yang perlu dilakukan oleh para pekerja. Para pekerja mungkin kurang pasti tentang beberapa aspek pekerjaannya dan tidak tahu bagaimana untuk mengagihkan masa bagi pelbagai tugas. Kesamaran peranan juga boleh berlaku apabila terdapat perubahan dalam organisasi dan pekerjaan. Kesamaran peranan juga berlaku apabila pekerja tidak pasti dan tidak jelas mengenai tugas dan tanggungjawabnya (Nelson&Quick,2003).

Menurut Sutton(1984), kesamaran peranan boleh menyebabkan kelesuan kepada para pekerja apabila organisasi membuat jangkaan terhadap kelakuan mereka yang tidak jelas. Menurut Marshall dan Cooper (1979) pula, kajian oleh para penyelidik mengenai sumber stres ialah faktor dalaman kerja iaitu seperti tempat kerja dan beban kerja yang lebih serta berhubung dengan peranan individu di tempat kerja seperti peranan yang kurang jelas dan kurang maklumat mengenainya.

2.5.3 Pencapaian Diri.

Punca-punca kelesuan yang disebabkan oleh kurangnya kejayaan diri merupakan antara ciri-ciri persekitaran organisasi yang mempengaruhi persepsi seseorang tentang kualiti kemajuan yang datangnya dari kekurangan peluang untuk memperkembangkan diri dalam kerjaya. Menurut Baron, R.A (1986), proses penilaian terhadap seseorang juga menyumbang kepada kelesuan terutamanya apabila penilaian itu memberi kesan ke atas prospek dan kemajuan kerjaya mereka. Kurangnya peluang dalam membuat keputusan perundingan serta komunikasi kurang efektif juga mempengaruhi kelesuan kerana menurut Miller, K.

I. Dan Monge, P.R.(1986), penyertaan yang efektif dalam membuat keputusan boleh meningkatkan prestasi, reaksi, psikologi serta sikap positif seseorang.

2.6 Kajian Literatur Perbezaan Kelesuan Dengan Faktor Demografi.

2.6.1 Jantina

Faktor jantina adalah faktor individu yang mempengaruhi kelesuan. Terdapat kajian tentang kaitan antara perbezaan jantina dan tekanan kerja. Faktor genetik dan faktor biologi dikenal pasti sebagai penyumbang kepada kelesuan. 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 dan Spector, 1999). Kajian yang dikendalikan oleh National Health 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 berumahtangga, 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.

Berhubung dengan kepuasan kerja di antara jantina, Penn dan Romano (1988) mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kepuasan kerja kaum lelaki berbanding dengan kaum perempuan. Kajian oleh Abdul Fatah dan Kotlik (1986) juga mendapati bahawa guru lelaki mempunyai kepuasan kerja yang

tinggi dari segi keadaan kerja itu sendiri, penyeliaan dan rakan sekerja tetapi guru perempuan hanya berpuas hati dari segi gaji. Kajian ke atas guru juga mendapati bahawa guru perempuan lebih berpuas hati dari segi peluang kenaikan pangkat, kerja secara am dan gaji berbanding dengan guru lelaki Mohd. Shah, et al. (1990). Dapatan kajian D'Areya (1984) menyamai kajian Abd. Main (1993) yang menunjukkan pekerja perempuan lebih cenderung untuk menunjukkan rasa kepuasan terhadap kerjaya. Manakala beberapa kajian lain menunjukkan tidak terdapatnya perbezaan yang signifikan di antara guru lelaki dan perempuan terhadap depersonalisasi sebagaimana kajian yang telah dijalankan oleh Naseem (2005). Dapatan kajian beliau menyamai dengan kajian Syed Shafeq (1997) yang mendapat skor min bagi kelesuan pada sub skala depersonalisasi di antara lelaki dan perempuan adalah sama sahaja.

Kassim (1991) mendapati tiada perbezaan yang signifikan di antara guru lelaki dan guru perempuan tentang kepuasan kerja. Begitu juga kajian yang dijalankan oleh Ghazali (1979), Maslach dan Jackson (1981), Schwab dan Iwanihi (1982), Galloway, et al. (1985), Mottaz (1986), Zaidatul Akmaliah dan Sharifah (1988), Greenglass dan Burke (1988), dan Hamzah (1994) yang mendapati tiada perbezaan yang signifikan secara keseluruhan pada sub skala ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi kepuasan kerja di antara lelaki dan perempuan.

2.6.2 Taraf Perkahwinan.

Dari segi status perkahwinan, kajian Curran, Martin dan Stanworth (1981), Wright, et al. (1987) dan Whitehead (1986) menunjukkan bahawa pekerja yang belum berkahwin atau bujang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi berbanding

dengan pekerja yang telah berkahwin. Manakala Russel (1987) menyatakan bahawa guru yang bertugas di sekolah rendah dan telah berkahwin menunjukkan pencapaian peribadi yang tinggi. Walau bagaimanapun, terdapat kajian-kajian yang mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kepuasan kerja dari segi status perkahwinan, antaranya ialah kajian Maslach & Jackson (1981), Abu Bakar (1985), Hanafi, et al. (1987), Brassle (1988), Fauziah dan Sharifah dan Mohd Shah, et al. (1990), Hamzah (1994) dan Syed Shafeq (1997). Namun terdapat sedikit perbezaan pada dapatan kajian Naseem (2005) yang mendapati tiada perbezaan yang signifikan dari segi depersonalisasi dan pencapaian peribadi tetapi kajian beliau menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan pada ketandusan emosi dari segi status perkahwinan.

2.6.3 Tahap Pendidikan.

Dari segi tahap akademik, Wright et al. (1987) mendapati hasil kajiannya yang dijalankan ke atas pengurus perempuan berkulit hitam menunjukkan bahawa tahap pendidikan tidak berkait rapat dengan kepuasan kerja. Oleh itu, beliau menyatakan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan pekerja siswazah dengan pekerja yang bukan siswazah bagi ketiga-tiga sub skala kelesuan iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi. Dapatan yang sama juga diperolehi oleh Maslach dan Jackson (1981), Schwab dan Iwanichi (1982), Abu Bakar (1985), Hanafi, et al. (1987), Ahmad (1989), Syed Shafeq (1997), Nazlindan dan Naseem (2005) yang juga mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan guru-guru siswazah dengan guru-guru bukan siswazah dan juga pensyarah universiti pada ketiga-tiga sub skala tersebut.

2.6.4 Pengalaman Bekerja

Dari segi pengalaman bekerja, kajian Nor Azizah (1987) menunjukkan bahwa guru yang berpengalaman lebih berpuas hati jika dibandingkan dengan guru yang mempunyai pengalaman mengajar kurang dari lima tahun. Kassim (1990) 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. Friedman dan Isaac (1991) mendapati bahawa terdapat perbezaan pada ketiga-tiga sub skala kelesuan iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi.

Dapatan tersebut berbeza dengan dapatan kajian Arenawati (2002) yang mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap ketiga-tiga sub skala kelesuan iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi. Begitu juga kajian-kajian lain yang menyamai dapatan kajian Kassim (1990) seperti kajian Tulos (1999), Nazlinda 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. Hanafi et. al (1987) mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan pada frekuensi dan intensiti ketandusan emosi tetapi beliau mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi depersonalisasi dan pencapaian peribadi.

2.7 Kesimpulan

Dalam bab ini telah dibincangkan kepelbagaian kajian-kajian yang dibuat oleh para sarjana barat dan tempatan tentang hubungan kelesuan dan juga permasalahan kepuasan kerja. Kajian-kajian tersebut kebanyakannya menunjukkan hubungan antara kelesuan dengan demografi menghasilkan pelbagai dapatan yang tidak konsisten. Dalam Bab 3 yang berikut akan membincangkan tentang metodologi dan rekabentuk yang akan digunakan dalam kajian ini.

BAB TIGA

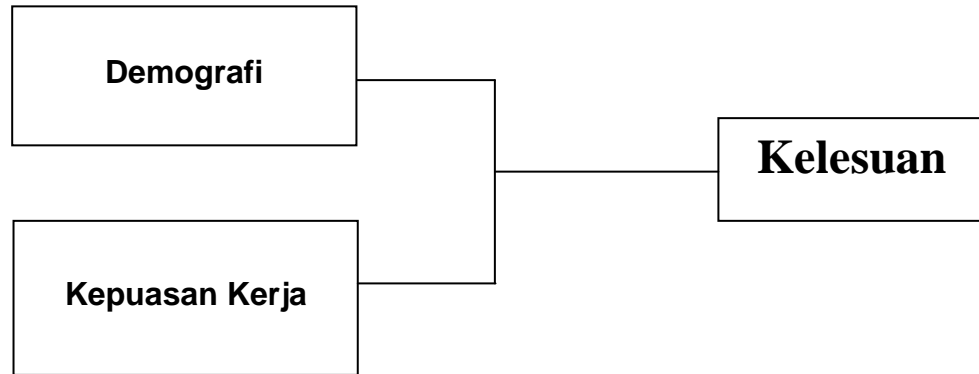
METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pendahuluan

Berdasarkan ulasan karya, setiap kajian yang dihasilkan hendaklah melalui proses-proses tertentu bagi memastikan kesahihan sesuatu maklumat yang dimasukkan. Sesebuah kajian itu boleh menjadi sebuah kajian yang boleh dipercayai dan diharapkan. Ianya juga bagi menjamin kaedah-kaedah yang digunakan oleh sesorang pengkaji itu sesuai dengan pembolehubah-pembolehubah yang dikaji serta hipotesis-hipotesis yang digunakan di dalam kajian ini. Bab ini menyentuh tentang metodologi kajian yang dijalankan. Perkara- perkara yang berkaitan dengannya ialah rekabentuk kajian, tempat kajian, populasi dan sampel kajian, kaedah menjalankan kajian, tatacara menganalisa data dan kebolehpercayaan alat ujian yang digunakan bagi menyelesaikan kajian ini.

3.2 Kerangka Teori Kajian

Bagi kerangka teori kajian ini, pembolehubah tidak bersandar merujuk kepada bentuk model kajian hubungan di antara faktor demografi dan kepuasan kerja dengan kelesuan di kalangan kakitangan IKM Sik, Kedah. Faktor-faktor punca kelesuan yang dikaji ialah faktor demografi dan kepuasan kerja iaitu kerja itu sendiri(kerjaya), gaji, pangkat, penyelia dan rakan sekerja. Bentuk kerangka teori ini boleh dilihat pada rajah di bawah :



Rajah 3.1: Kerangka Teori Kajian

3.3 Rekabentuk Kajian

Kajian ini dibuat menggunakan kaedah kajian kuantitatif di mana menurut Sekaran (2000), secara umumnya kajian kuantitatif adalah mendapatkan data melalui soalan-soalan berstruktur. Melalui kaedah ini pengkaji dapat mengukur faktor kepuasan kerja seperti jenis pekerjaan, pendapatan atau gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan cara penyeliaan serta rakan sekerja, ketandusan emosi, depersonalisasi dan kejayaan diri, hubungan dan pengaruh antara pembolehubah-pembolehubah yang terdapat dalam hipotesis-hipotesis yang dibina dalam kajian ini.

Pengkaji telah menggunakan kaedah soal selidik iaitu salah satu kaedah yang paling popular digunakan di kalangan penyelidik. Kaedah ini juga dipilih kerana ia mudah ditadbir dan ia juga menjimatkan masa, kos dan tenaga. Soal selidik ini ditadbir sendiri oleh pengkaji dengan cara mengedarkan soal selidik kepada responden di tempat pengkaji bekerja.

3.4 Populasi dan Persampelan Kajian.

Populasi kajian adalah sekumpulan sasaran yang hendak dikaji oleh seseorang pengkaji. Populasi pula adalah sekumpulan objek samada yang bernyawa ataupun tidak yang akan menjadi subjek kepada kajian ini. Dalam kajian ini, populasi kajian adalah terdiri daripada kakitangan dari IKM Sik, Kedah. Terdapat seramai 114 orang kakitangan yang bertugas di Institut Kemahiran MARA Sik, Kedah. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 90 orang kakitangan IKM Sik, Kedah telah dipilih sebagai sampel dengan mengambil kira Krejcie dan Morgan (1970). Dalam hubungan ini, persampelan jenis rawak mudah telah digunakan. Menurut Sekaran (2000) sampel rawak mudah mempunyai tahap *bias* yang terendah dan menawarkan tahap generalisasi yang paling tinggi. Pengkaji telah mengedarkan sebanyak 100 borang soal-selidik kepada kakitangan IKM Sik, Kedah secara rawak. Sebanyak 90 sampel diperlukan oleh penyelidik dalam kajian ini. Jumlah sampel sebanyak ini adalah berdasarkan kepada jadual pungutan data yang dicadangkan oleh Sekaran (2000) bagi memastikan sampel yang dikutip menepati keperluan penyelidikan.

Jadual 3.1 :
Populasi Kajian

Jawatan	Jumlah pekerja
Pengurus	5
Penyelia	11
Pengajar teknikal	50
Pengajar Pengajian Am	20
Juruteknik	9
Sokongan	19
Jumlah Keseluruhan	114

3.5 Tempat Kajian.

IKM Sik, Kedah adalah merupakan sebuah institusi pendidikan yang di kendalikan oleh agensi yang ditubuhkan di bawah Majlis Amanah Rakyat (MARA). Objektif penubuhan institusi ini terdapat kelainan jika dibandingkan dengan pusat kemahiran sedia ada kerana sasaran yang hendak dicapai agak luas. Antara strategi penubuhan MARA merangkumi:

1. Mewujud serta menambah bilangan usahawan di kalangan bumiputera dan meningkatkan taraf mereka dalam kegiatan perdagangan dan perusahaan ke arah pembentukan masyarakat peniaga yang berjaya dan kukuh.
2. Mengambil bahagian yang aktif dalam bidang perdagangan dan perindustrian tertentu melalui pelaburan dan pengurusan dalam syarikat-syarikat sebagai langkah member perlindungan untuk meningkatkan penyertaan bumiputera dalam dunia perniagaan
3. Menambah bilangan gunatenaga bumiputera yang terlatih dalam berbagai bidang di semua peringkat, khususnya untuk keperluan sektor perdagangan dan perindustrian,
4. Menggalakkan lain-lain kemudahan dan perkhidmatan yang sesuai serta menjadi pemegang amanah yang boleh membantu secara khusus atau umum bagi meninggikan taraf ekonomi dan sosial bumiputera

Institut Kemahiran MARA (IKM) umumnya ditubuhkan dengan tujuan untuk melahirkan belia bumiputera yang berkemahiran dalam pelbagai bidang teknikal dan kemahiran bagi melayakkan mereka berkhidmat dalam sektor perdagangan, perusahaan dan perindustrian disamping mewujudkan bakal-bakal usahawan. Kampus IKM Sik terletak di Sik Dalam, Daerah Sik, Kedah dengan keluasan 33

ekar. Pada 1 Ogos 2004, pengambilan pelajar sesi pertama telah dilakukan. Pada awal penubuhan, hanya 4 program dijalankan bagi sesi pengajian Jun-Disember 2004 iaitu Program Teknologi Elektronik, Program Teknologi Pengiklanan & Rekabentuk Grafik, Program Teknologi Komputer, Program Teknologi Penyejukan & Penyaman Udara. Pada sesi pengajian Jun-Disember 2005, telah ditambah 3 lagi program baru iaitu Program Teknologi Elektrik (Penjaga Jentera), Program Teknologi Elektrik (Domestik & Industri), Program Teknologi Lanskap. Dari tahun ke tahun warga IKM Sik semakin bertambah dan kecemerlangannya semakin terserlah. Kini IKM Sik mempunyai jumlah pelajar seramai 839 pelajar dan 114 orang kakitangan setakat 30hb Oktober 2012, dan akan bertambah dari masa ke semasa. Pada awalnya IKM Sik, Kedah diwujudkan dengan objektif berorientasikan sosial iaitu untuk membanteras masalah keciciran di dalam bidang pendidikan di kalangan remaja dan belia bumiputera terutamanya di kawasan luar bandar.

Apabila negara mula mempelbagaikan sistem ekonominya dari bidang pertanian ke bidang perusahaan dan perindustrian, keperluan pekerja separuh mahir untuk bekerja di kilang-kilang yang ditubuhkan mula ketara. Mulai tahun 1970an, bidang-bidang kemahiran telah diperbanyakkan dan jumlah IKM telah ditambah. IKM memberi peluang kepada remaja dan belia yang tidak berpeluang melanjutkan pendidikan ke institusi-institusi pengajian tinggi, mendapatkan kelulusan dan kemahiran untuk melayakkan mereka untuk berkhidmat dengan syarikat-syarikat swasta.

3.6 Kajian Rintis

Kajian rintis ini dijalankan sebelum kajian sebenar dilakukan. Kajian rintis merupakan satu aktiviti yang penting bagi setiap kajian tinjauan untuk mengenalpasti keberkesanan instrumen kajian, kaedah pentadbiran kajian, dan kesesuaian kaedah analisis sebelum menjalankan kajian sebenar bagi mendapatkan data yang tepat.

Terdapat beberapa tujuan kajian rintis dijalankan antaranya adalah pengkaji ingin memastikan bahawa bahasa dan struktur ayat yang digunakan dalam soal selidik ini boleh difahami oleh responden. Di samping itu, kajian rintis yang dijalankan juga bertujuan untuk memastikan pernyataan yang dikemukakan dalam soal selidik ini menepati dengan pengalaman responden. Bagi memastikan objektif dalam kajian ini tercapai. Kajian rintis dilakukan juga adalah untuk memastikan bahawa soalan-soalan yang dikemukakan dalam soal selidik itu dapat menghasilkan jawapan yang dikehendaki oleh pengkaji. Dalam kajian ini, kajian rintis telah dijalankan terhadap sampel yang bukan responden dalam kajian sebenar. Seramai 30 orang kakitangan telah dipilih secara rawak dalam kajian rintis ini. Ini bersesuaian dengan cadangan Mohd. Najib (2003) yang menyatakan bahawa jumlah responden yang diperlukan dalam kajian rintis adalah 10 hingga 30 orang. Bilangan responden ini dianggap mencukupi untuk analisis kesahan luaran dan indeks kebolehpercayaan soal selidik. Selepas pelaksanaan kajian rintis, data yang diterima telah diproses dengan menggunakan SPSS (*Statistical Package for the Social Science*). Nilai Alpha Cronbach iaitu koefisien atau indeks kebolehpercayaan telah diperolehi terhadap keseluruhan item dalam soal selidik untuk menentukan kebolehpercayaan instrumen yang digunakan. Di samping itu, nilai Alpha Cronbach bagi setiap dimensi

pekerjaan dalam soal selidik juga telah diperolehi untuk menentukan kebolehpercayaan setiap item yang terkandung dalam soal selidik kajian.

Menurut Mohd Salleh (2001) nilai maksimum bagi nilai Alpha Cronbach ialah 1.0. Sekiranya nilai pekali tersebut kurang daripada 0.6, maka bolehlah dianggap bahawa item dalam soal selidik tersebut mempunyai nilai kebolehpercayaan yang rendah maka item tersebut perlu diubahsuai. Penerangan yang lebih lanjut tentang nilai Alpha Cronbach dan tahap kebolehpercayaannya adalah ditunjukkan dalam Jadual 3.2

Jadual 3.2

Julat Nilai Alpha Cronbach dan Tahap Kebolehpercayaan oleh Mohd Salleh, 2001.

Nilai Alpha Cronbach	Tahap kebolehpercayaan
0.8 – 1.0	Tinggi
0.60 – 0.79	Sederhana
Kurang daripada 0.6	Rendah

Jadual 3.3 di bawah menunjukkan hasil ujian kebolehpercayaan daripada ujian rintis yang telah dijalankan. Nilai cronbach's Alpha yang diperolehi daripada kajian rintis ini adalah tinggi antara 0.75 hingga 0.95. Ini membuktikan bahawa instrumen yang digunakan dalam kajian ini adalah *reliable* dan boleh digunakan.

Jadual 3.3:

Ujian Kebolehpercayaan

	Bil. item	Cronbach's Alpha
Kepuasan Kerja		
<i>Faktor Kerja</i>	18	0.852
<i>Gaji</i>	9	0.774

<i>Kenaikan Pangkat</i>	9	0.852
<i>Penyeliaan</i>	18	0.924
<i>Rakan Sekerja</i>	18	0.882
<hr/>		
Kelesuan		
<i>Ketandusan Emosi</i>	9	0.924
<i>Depersonalisasi</i>	5	0.752
<i>Pencapaian Peribadi</i>	8	0.909

3.7 Subjek Kajian

Populasi kajian ini ialah keseluruhan kakitangan IKM Skik, Kedah iaitu seramai 114 orang. Sebanyak 90 borang soal-selidik berdasarkan jumlah sampel yang telah diputuskan telah diedarkan pada para pekerja terbabit dan kesemua borang tersebut telah berjaya dikembalikan kepada pengkaji.

3.8 Instrumentasi

Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini ialah satu set soal selidik yang mengandungi tiga bahagian, iaitu Bahagian A, B dan C.

Keputusan yang diperolehi melalui kajian ini menunjukkan indeks kebolehpercayaan alfa bagi alat ukur ini adalah tinggi. Dengan purata Anastasi (1982), menyatakan sesuatu alat ukur yang mempunyai indeks kebolehpercayaan yang baik adalah di antara 0.80 hingga 0.90.

3.8.1 Bahagian A – Demografi

Bahagian A mengandungi perkara-perkara yang berkaitan dengan maklumat diri responden seperti jantina, taraf perkahwinan, bangsa, umur, jawatan, pengalaman kerja dan kelulusan.

3.8.2 Bahagian B- Job Descriptive Index

Kajian ini menggunakan soal selidik hasil kerja Smith, et al. (1969), iaitu Job Descriptive Index (JDI). JDI merupakan satu pengukuran kepuasan kerja yang menitikberatkan aspek-aspek pekerjaan seperti gaji, situasi kerja, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan dan rakan sekerja. JDI ini berasaskan Teori Nilai dan Teori Jangkaan, dan dibentuk oleh Smith P., Kendal L. M. dan Hulin C. L. setelah penyelidikan yang dijalankan di Cornell University pada akhir 1950an hingga awal 1960an. JDI merupakan satu pengukuran yang berguna kepada pengurus untuk menilai tahap kepuasan kerja seseorang pekerja. Ia telah digunakan oleh ramai penyelidik setelah melalui kesahan secara meluas. Mengenai kesahan (*validity*) dan kebolehpercayaan (*reliability*) JDI, Porter dan Steers (1973) telah menyatakan :
“Several of the research instruments used in the more recent studies (e.g., the Job Descriptive Index) appeared to be more rigorously designed in terms of validity, reliability, and norms.”

Kajian Lammers (1975) juga mendapati JDI merupakan instrumen kajian yang sah dan boleh dipercayai untuk mengukur kepuasan kerja akauntan. Melamed, et al. (1995) pula merupakan salah seorang daripada para penyelidik terkini yang masih menggunakan JDI dalam kajian mereka. Memandangkan JDI mendapatkan sokongan yang meluas secara teori dan empirikal, instrumen ini dipilih untuk

mengukur kepuasan kerja dalam kajian ini. Soal selidik dalam JDI mengandungi lima aspek utama kepuasan kerja yang diukur. Item-item yang diukur oleh JDI ialah gaji, suasana kerja, kenaikan pangkat, teman sekerja dan penyeliaan. Bagi setiap aspek soal selidik JDI mengandungi 18 item kecuali aspek gaji dan kenaikan pangkat hanya mengandungi sembilan item setiap satu. Untuk kajian ini, pada setiap item JDI disediakan petak untuk ditandakan oleh responden bagi memilih jawapan mengikut skala likert.

Kesemua item yang terdapat dalam soal selidik JDI disusun mengikut kumpulan atau dimensi masing-masing. Daripada 72 item tersebut, terdapat 37 item positif dan 35 item negatif. Di sini disertakan pecahan-pecahan item positif dan negatif mengikut dimensi masing-masing di dalam JDI.

Jadual 3.4

Pecahan-Pecahan Item Positif Dan Negatif Mengikut Dimensi

BIL	DIMENSI	POSITIF	NEGATIF	JUMLAH
1.	Pekerjaan itu sendiri	1,2,3,5,6,7,8,9, 10,12,13,18	2,4,8,11,14,15,16,17	
	Jumlah	10	8	18
2.	Gaji	1,2,5,8	3,4,6,7,9	
	Jumlah	4	5	9
3.	Peluang Kenaikan Pangkat	1,3,7,8,9	2,4,5,6	
	Jumlah	5	4	9
4.	Penyelia dan penyeliaan	1,4,5,6,7,10,13, 15,16,17	2,3,5,9,10,12,13,14,18	
	Jumlah	10	8	18
5.	Rakan Sekerja	1,4,6,7,8,11,15, 17	2,3,5,9,10,12,13,14,1 6,18	
	Jumlah	8	10	18
	Jumlah keseluruhan	37	35	72

Sumber : Smith, P.C Kendall dan Hulin, C.L, *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago: Rand Mexlally, 1969. Chicago : Rand Mexlally, 1969

Di dalam bahagian B ini juga, setiap responden adalah diminta untuk menjawab dengan menandakan kod yang sesuai daripada lima pilihan dengan menyatakan setakat mana persetujuan mereka berdasarkan skalar amat bersetuju, setuju, berkecuali, tidak setuju dan amat tidak setuju. Markah yang diberikan untuk item yang berbentuk positif adalah seperti dalam Jadual 3.5.

Jadual 3.5
Markah untuk Item Positif

Jawapan Pilihan	Nilai
Amat tidak setuju	1
Tidak setuju	2
Berkecuali	3
Setuju	4
Amat bersetuju	5

Item negatif pula akan dikodkan semula dalam bentuk positif dan markah yang diberikan bagi item berbentuk negatif adalah seperti dalam jadual 3.6

Jadual 3.6
Markah untuk Item Negatif

Jawapan Pilihan	Nilai
Amat tidak setuju	5
Tidak setuju	4
Berkecuali	3
Setuju	2
Amat setuju	1

Tahap kepuasan kerja responden pula, ditentukan melalui skor kepuasan kerja yang dibahagikan kepada kepuasan tinggi, kepuasan sederhana dan kepuasan rendah. Dalam kajian ini tahap kepuasan kerja di bahagikan kepada kepada tiga tahap berdasarkan min skor yang diperolehi iaitu tahap tinggi, sederhana dan rendah. Pembahagian tahap tersebut adalah seperti dalam jadual 3.7.

Jadual 3.7

Tahap Kepuasan Kerja Berdasarkan Min Tiga Skor

Tahap Kepuasan Kerja	Min Skor
Tinggi	3.68-5.00
Sederhana	2.34-3.67
Rendah	1.00-2.33

3.8.3 Bahagian C- Maslach Burnout Inventory (MBI)

Alat pengukuran ini dibentuk oleh Christina Maslach untuk mengukur tahap *burnout*. Ianya terbahagi kepada tiga sub skala iatu sub skala ketandusan emosi, sub skala depersonalisasi dan sub skala pencapaian peribadi. Sub skala ketandusan emosi mengandungi 9 item, depersonalisasi mengandungi 5 item dan pencapaian peribadi mengandungi 8 item, menjadikan jumlah keseluruhannya sebanyak 22 item.

Bagi mengukur ketandusan emosi, Maslach telah membina 9 item, Depersonalisasi sebanyak 5 item. Manakala Pencapaian Peribadi pula sebanyak 8 item. Item-item ini tidak dihimpunkan dalam satu kelompok tetapi diasingkan untuk mengelakkan kecelaruan. Susunan item-item bagi sub skala Ketandusan Emosi, Depersonalisasi dan Pencapaian Peribadi adalah seperti dalam jadual 3.8.

Jadual 3.8

Jumlah Item Bagi Setiap Sub Skala Burnout (MBI)

Sub Skala Burnout	Bilangan item
Ketandusan Emosi	9
Depersonalisasi	5
Pencapaian diri	8
Jumlah	22

Maslach menjelaskan bahawa skor yang diperolehi tidak boleh dijumlahkan dan dilabelkan sama ada seseorang itu kelesuan atau tidak kelesuan. Manakala skor kelesuan disukat dengan mengira jumlah skor bagi Ketandusan Emosi dan dianggap tinggi apabila mencapai dua pertiga daripada jumlah skor.

BAB EMPAT

ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan hasil kajian berdasarkan data yang diperolehi dari soal selidik yang dihantar. Data telah dianalisis menggunakan kaedah-kaedah yang bersesuaian untuk menjawab persoalan kajian dan menguji hipotesis yang telah dibangunkan. Perbincangan dalam bab ini dimulakan dengan latarbelakang responden, ujian deskriptif dan pengujian hipotesis.

4.2 Latarbelakang Responden

Seramai 90 orang responden yang terdiri dari kakitangan Institut Kemahiran Mara (IKM), Sik telah terlibat dalam kajian ini. Jadual 4.1 menunjukkan latarbelakang responden yang terlibat. 71.1 peratus daripada responden adalah lelaki, manakala selebihnya iaitu 28.9 peratus adalah perempuan. Hampir keseluruhan daripada mereka (91.1%) telah berkahwin. Mereka berumur kurang dari 25 tahun (2.2%), 25 hingga 30 tahun (20.0%), 31 hingga 35 tahun (37.8%) dan lebih dari 36 tahun (40.0%). Responden terdiri daripada kakitangan pengurusan (21.1%), pengajar teknikal (58.9%), pengajar Pengajian Am (11.1%) dan juruteknik (8.9%). Lebih separuh daripada mereka telah berkhidmat lebih dari 10 tahun (52.2%) dan sekurang-kurangnya adalah lepasan Diploma (52.2%).

Jadual 4.1:
Latarbelakang Responden

	Frekuensi	Peratusan (%)
Jantina		
<i>Lelaki</i>	64	71.1
<i>Perempuan</i>	26	28.9
Taraf Perkahwinan		
<i>Berkahwin</i>	82	91.1
<i>Bujang</i>	8	8.9
Umur		
<i><25 tahun</i>	2	2.2
<i>25 – 30 tahun</i>	18	20.0
<i>31 – 35 tahun</i>	34	37.8
<i>>36 tahun</i>	36	40.0
Jawatan		
<i>Pengurusan</i>	19	21.1
<i>Pengajar Teknikal</i>	53	58.9
<i>Pengajar Pengajian Am</i>	10	11.1
<i>Juruteknik</i>	8	8.9
Pengalaman Kerja		
<i><2 tahun</i>	3	3.3
<i>2- 5 tahun</i>	17	18.9
<i>6-9 tahun</i>	23	25.6
<i>>10 tahun</i>	47	52.2
Pendidikan		

<i>SPM</i>	<i>12</i>	<i>13.3</i>
<i>Sijil</i>	<i>10</i>	<i>11.1</i>
<i>Diploma</i>	<i>47</i>	<i>52.2</i>
<i>Ijazah Sarjana Muda</i>	<i>20</i>	<i>22.2</i>
<i>Lain-lain</i>	<i>1</i>	<i>1.1</i>
n=90		

4.3 Ujian Deskriptif

Bahagian ini akan menguji tahap persetujuan responden terhadap pembolehubah-pembolehubah yang dikaji iaitu kepuasan kerja dan kelesuan. Bagi menjawab persoalan ini, ujian deskriptif telah dijalankan bagi mendapatkan nilai mean dan sisihan piawai. Responden telah diminta untuk menyatakan persetujuan mereka berdasarkan skala jawapan dari 1: Sangat tidak setuju; sehingga 6: Sangat setuju. Berdasarkan nilai min dan titik tengahnya, skor min ini telah dibahagikan kepada tiga tahap seperti berikut:

1.00 hingga 2.00 = Rendah

2.01 hingga 4.00 = Sederhana

4.01 hingga 6.00 = Tinggi

Pada bahagian ini juga, soalan-soalan negatif yang terdapat dalam soal selidik telah diterbalikkan skor jawapan bagi mendapatkan skor jawapan yang sekata. Hasil ujian telah diringkaskan dalam Jadual 4.2 dan Jadual 4.3.

4.3.1 Kepuasan Kerja

Jadual 4.2 menunjukkan hasil ujian deskriptif bagi mengetahui tahap persetujuan responden terhadap pembolehubah kepuasan dan kerja dan dimensi-dimensinya. Secara keseluruhannya, kajian ini mendapati bahawa tahap kepuasan kerja dalam kalangan responden adalah tinggi (mean=4.22, sp=0.45). Responden juga mempunyai persepsi yang tinggi dan bersetuju dengan dimensi-dimensi kepuasan kerja. Kajian mendapati skor mean dimensi-dimensi kepuasan kerja menunjukkan tahap persetujuan tertinggi adalah bagi faktor kerja itu sendiri (mean=4.48, sp=0.50), diikuti rakan sekerja (mean=4.38, sp=0.60), penyeliaan (mean=4.29, sp=0.65) dan gaji (mean=4.05, sp=0.67). Ini menunjukkan bahawa responden berpuas hati dengan kerja mereka. Bagaimanapun, persepsi responden terhadap faktor kenaikan pangkat adalah sederhana (mena=3.39, sp=0.63).

Jadual 4.2:
Ujian Deskriptif Pembolehubah Kepuasan Kerja

	Mean	Sisihan Piawai	Tahap
Kepuasan Kerja	4.22	0.45	Tinggi
<i>Faktor Kerja</i>	4.48	0.50	<i>Tinggi</i>
<i>Gaji</i>	4.05	0.67	<i>Tinggi</i>
<i>Kenaikan Pangkat</i>	3.39	0.63	<i>Sederhana</i>
<i>Penyeliaan</i>	4.29	0.65	<i>Tinggi</i>
<i>Rakan Sekerja</i>	4.38	0.60	<i>Tinggi</i>

4.3.2 Kelesuan

Jadual 4.2 pula menunjukkan hasil ujian deskriptif bagi pembolehubah kelesuan. Hasil ujian mendapati nilai mean bagi pembolehubah kelesuan adalah pada 4.33. Ini menunjukkan bahawa responden menghadapi kelesuan di tempat kerja yang tinggi. Responden turut bersetuju bahawa factor-faktor kelesuan kerja juga berada pada tahap yang tinggi iaitu ketandusan emosi (min=4.30, sp=0.93), depersonalisasi (min=4.31, sp=0.93) dan pencapaian peribadi (min=4.38, sp=0.72).

Jadual 4.3:
Ujian Deskriptif Pembolehubah Kelesuan

	Mean	Sisihan Piawai	Tahap
Kelesuan	4.33	0.60	Tinggi
<i>Ketandusan Emosi</i>	4.30	0.93	<i>Tinggi</i>
<i>Depersonalisasi</i>	4.31	0.93	<i>Tinggi</i>
<i>Pencapaian Peribadi</i>	4.38	0.72	<i>Tinggi</i>

4.4 Pengujian Hipotesis

Bahagian ini menguji hipotesis-hipotesis yang telah dibangunkan pengujian hipotesis telah menggunakan kaedah pengujian statistic yang berbeza mengikut hipotesis. Ujian t - sample bebas dan analisis varian sehala (one-way ANOVA) telah digunakan bagi menguji hipotesis yang berkaitan dengan perbezaan mean, manakala ujian korelasi pearson telah digunakan bagi menguji perhubungan antara pembolehubah.

4.4.1 Ujian Perbezaan

a) Jantina

H01 - Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi jantina.

Ujian t – sampel bebas telah dijalankan bagi menguji H01, iaitu bagi menguji perbezaan terhadap kelesuan berdasarkan jantina responden. Hasil ujian telah diterangkan dalam Jadual 4.4. Ujian mendapati bahawa nilai mean bagi responden lelaki dan responden perempuan adalah hampir sama bagi pembolehubah kelesuan dan dimensi-dimensinya. Nilai signifikan bagi semua dimensi juga menunjukkan nilai yang lebih tinggi dari 0.05. Ini menunjukkan bahawa tidak wujud perbezaan yang signifikan dalam kelesuan berdasarkan jantina responden. Oleh itu, kajian ini tidak dapat menolak H01.

Jadual 4.4:
Perbezaan dalam Kelesuan Berdasarkan Jantina

	Mean		t	Sig.
	<i>Lelaki</i>	<i>Perempuan</i>		
Kelesuan	4.30	4.41	-.771	.445
<i>Ketandusan Emosi</i>	4.22	4.51	-1.352	.730
<i>Depersonalisasi</i>	4.31	4.32	-.013	.584
<i>Pencapaian Peribadi</i>	4.39	4.36	.195	.227

b) Pengalaman Kerja

H02 - Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi pengalaman kerja.

Jadual 4.5 pula meringkaskan hasil ujian ANOVA sehalu bagi menguji perbezaan dalam kelesuan berdasarkan pengalaman kerja responden. Hasil ujian ini mendapati bahawa nilai signifikan (p) adalah melebihi 0.05. Ini menunjukkan bahawa tidak wujud sebarang perbezaan yang signifikan dalam kelesuan berdasarkan pengalaman kerja responden. Maka, H02 kajian ini tidak dapat ditolak.

Jadual 4.5:

Perbezaan dalam Kelesuan Berdasarkan Pengalaman Kerja

	Mean				F	Sig.
	<2	2-5	6-9	>10		
Kelesuan	3.33	2.74	2.80	4.33	.849	.471
<i>Ketandusan Emosi</i>	3.23	2.43	2.58	4.53	.935	.428
<i>Depersonalisasi</i>	3.47	2.93	2.96	4.40	.924	.433
<i>Pencapaian Peribadi</i>	3.25	2.68	2.59	4.32	.368	.776

c) Taraf Perkahwinan

H03 - Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi taraf perkahwinan.

Jadual 4.6 menunjukkan hasil ujian t - sample bebas bagi menguji perbezaan dalam kelesuan berdasarkan taraf perkahwinan responden. Hasil ujian ini mendapati bahawa tidak terdapat sebarang perbezaan yang signifikan dalam kelesuan dan dimensi-dimensinya berdasarkan taraf perkahwinan responden apabila nilai signifikan, $p > 0.05$. Oleh itu, Kajian ini tidak dapat menolak H03.

Jadual 4.6:
Perbezaan dalam Kelesuan Berdasarkan Taraf Perkahwinan

	Mean		t	Sig.
	<i>Berkahwin</i>	<i>Bujang</i>		
Kelesuan	4.34	4.22	.544	.441
<i>Ketandusan Emosi</i>	4.32	4.08	.691	.181
<i>Depersonalisasi</i>	4.32	4.20	.361	.245
<i>Pencapaian Peribadi</i>	4.38	4.39	-.048	.871

d) Taraf Pendidikan

H04 - Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi tahap pendidikan.

Ujian ANOVA sehalu seterusnya adalah bagi menguji perbezaan dalam kelesuan berdasarkan tahap pendidikan responden. Hasil ujian ini diterangkan dalam Jadual 4.7. Hasil ujian turut mendapati tidak wujud perbezaan yang signifikan dalam kelesuan berdasarkan tahap pendidikan ($F=2.07$, $p>0.05$). Ujian seterusnya turut mendapati tidak wujud sebarang perbezaan yang signifikan dalam dimensi-dimensi kelesuan berdasarkan tahap pendidikan ($p>0.05$). Oleh itu, kajian ini tidak dapat menolak H04.

Jadual 4.7:
Perbezaan dalam Kelesuan Berdasarkan Tahap Pendidikan

	Mean					F	Sig.
	<i>SPM</i>	<i>Sijil</i>	<i>Diploma</i>	<i>Ijazah</i>	<i>Lain-</i>		
				<i>Sarjana</i>	<i>lain</i>		
Kelesuan	.16	.24	.24	.52	.41	.07	.09
<i>Ketandusan Emosi</i>	.26	.57	.67	.02	.33	.19	.08
<i>Depersonalisasi</i>	.55	.52	.66	.83	.40	.14	.34
<i>Pencapaian Peribadi</i>	.56	.44	.26	.53	.50	.76	.55

4.4.2 Ujian Perhubungan

Dengan menggunakan kaedah Korelasi Pearson, kajian ini akan menguji perhubungan antara kelesuan dengan tahap kepuasan kerja responden. Ujian ini akan menguji H05 hingga H10.

a) Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Pekerjaan Sekarang

H05 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang

Jadual 4.8 menunjukkan hasil ujian korelasi pearson bagi menguji perhubungan antara kelesuan dengan faktor pekerjaan sekarang. Hasil ujian mendapati nilai pekali pearson (r) adalah 0.616 dan nilai signifikan adalah 0.000. Dengan itu H05 perlu ditolak dan ini menunjukkan bahawa wujud perhubungan yang signifikan antara kelesuan dengan pekerjaan sekarang (r=0.616, <0.01).

Jadual 4.8:
Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Pekerjaan Sekarang

	Kelesuan (r)	Sig.
Pekerjaan Sekarang	0.616	0.000

b) Hubungan antara Kelesuan dengan Faktor Gaji

H06 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu gaji sekarang

Hasil ujian korelasi pearson bagi menguji perhubungan antara kelesuan dan faktor gaji diringkaskan dalam Jadual 4.9. Keputusan kajian mendedahkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kelesuan dan faktor gaji ($r=0.400$, $p<0.01$). Ini menunjukkan bahawa H06 perlu ditolak.

Jadual 4.9:
Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Gaji

	Kelesuan (r)	Sig.
Gaji	0.400	0.000

c) Hubungan antara Kelesuan dengan Faktor Kenaikan Pangkat

H07 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu peluang kenaikan pangkat.

Jadual 4.10 meringkaskan hasil ujian korelasi pearson bagi menguji H07 iaitu perhubungan antara kelesuan dan faktor kenaikan pangkat. Hasil ujian dalam Jadual 4.10 menunjukkan bahawa tidak wujud sebarang perhubungan yang signifikan antara kelesuan dan faktor kenaikan pangkat ($r=-0.161$, $p>0.05$). Oleh itu, kajian ini tidak dapat menolak H07.

Jadual 4.10:

Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Kenaikan Pangkat

	Kelesuan (r)	Sig.
Gaji	-0.161	0.129

d) Hubungan antara Kelesuan dengan Faktor Penyeliaan

H08 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyelia dan cara penyeliaan

Hipotesis seterusnya, H08 menguji perhubungan antara kelesuan dengan faktor cara penyeliaan. Hasil ujian korelasi pearson dirumuskan dalam Jadual 4.11. Keputusan ujian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kelesuan dan faktor cara penyeliaan ($r=0.484$, $p<0.01$). Ini membuktikan bahawa H08 perlu ditolak.

Jadual 4.11:
Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Penyeliaan

	Kelesuan (r)	Sig.
Gaji	0.484	0.000

e) Hubungan antara Kelesuan dengan Faktor Rakan Sekerja

H09 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan sekerja.

Hipotesis H09 pula menguji perhubungan antara kelesuan dan faktor rakan sekerja. Hasil ujian dapat dilihat dalam Jadual 4.12. Kajian ini mendapati wujud hubungan yang signifikan antara kelesuan dan faktor rakan sekerja ($r=0.649$, $p<0.01$). Oleh itu, H09 perlu ditolak.

Jadual 4.12:
Hubungan antara Kelesuan dan Faktor Rakan Sekerja

	Kelesuan (r)	Sig.
Gaji	0.649	0.000

f) Hubungan antara Kelesuan dengan Kepuasan Kerja

H10 - Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kelesuan dengan kepuasan kerja

Hipotesis terakhir iaitu hipotesis H10 menguji perhubungan antara kelesuan dan kepuasan kerja secara keseluruhan. Hasil ujian korelasi diterangkan dalam Jadual 4.13. Didapati bahawa nilai pekali korelasi (r) adalah 0.609 dan signifikan

adalah 0.000. Ini menunjukkan bahawa wujud hubungan yang signifikan antara kelesuan dan kepuasan kerja secara keseluruhan. Maka, H10 perlu ditolak.

Jadual 4.13:

Hubungan antara Kelesuan dan Kepuasan Kerja

	Kelesuan (r)	Sig.
Kepuasan Kerja	0.609	0.000

4.5 Kesimpulan

Bab ini telah menjawab persoalan-persoalan kajian yang telah diutarakan dalam bahagian awal laporan ini. Bab ini jga telah berjaya menguji semua hipotesis yang dibangunkan. Daripada sembilan hipotesis yang telah dibangunkan, kajian ini berjaya menolak empat daripadanya. Perbincangan yang lebih mendalam mengenai keputusan kajian ini akan diperolehi dalam bab seterusnya, iaitu Bab 5.

BAB LIMA

PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Bab ini merumuskan segala dapatan dan perbincangan tentang kajian yang telah dijalankan. Secara keseluruhannya, kajian ini telah mencapai objektif yang telah dinyatakan iaitu mengkaji hubungan antara Kelesuan (*burnout*) dan kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan Institut Kemahiran MARA (IKM), Sik. Justeru, bab ini akan membincangkan tentang keputusan analisis yang telah dijalankan. Semua dapatan kajian akan dibincangkan, dibuat rumusan dan beberapa cadangan dikemukakan untuk kajian lanjutan.

5.2 Rumusan Kajian.

Rumusan dibuat hasil daripada dapatan kajian berkenaan dengan aspek-aspek yang dikaji. Aspek-aspek tersebut adalah tahap kelesuan (*burnout*), tahap kepuasan kerja dan perbezaan tahap kelesuan dengan ciri-ciri demografi. Perkara-perkara yang dapat dirumuskan merupakan asas atau dasar kepada objektif kajian ini.

5.2.1 Rumusan Tahap Kelesuan.

Secara keseluruhannya, hasil dapatan kajian ini mendapati bahawa kakitangan IKM, Sik mengalami tahap kelesuan yang tinggi. Tahap kelesuan yang paling tinggi adalah dalam dimensi pencapaian peribadi, diikuti oleh Depersonalisasi dan ketandusan emosi.

5.2.2 Rumusan Tahap Kepuasan Kerja.

Secara keseluruhannya, hasil dapatan kajian ini mendapati bahawa kakitangan IKM, Sik menghadapi kepuasan kerja pada tahap yang tinggi. Responden dalam kalangan kakitangan IKM, Sik amat berpuas hati terhadap factor kerja mereka dan factor rakan sekerja, berbanding factor-faktor lain.

5.2.3 Rumusan Perbezaan Tahap Kelesuan Dengan Ciri-Ciri Demografi.

Dapatan kajian juga menunjukkan secara keseluruhannya tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kelesuan di kalangan kakitangan IKM, Sik mengikut ciri-ciri demografi yang dikaji. Walau bagaimanapun, analisis menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam kelesuan dari segi jantina, pengalaman kerja, taraf perkahwinan dan taraf pendidikan responden.

5.2.4 Rumusan Hubungan Kelesuan dengan Kepuasan Kerja.

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa secara keseluruhannya terdapat hubungan signifikan di antara kelesuan dengan kepuasan kerja di kalangan kakitangan IKM, Sik. Kelesuan berhubung secara signifikan dengan dimensi-dimensi kepuasan kerja, kecuali dengan dimensi kenaikan pangkat.

5.3 Perbincangan Berhubung dengan Analisis Deskriptif Subjek.

Di dalam bahagian ini perkara yang akan dibincangkan ialah berkenaan dengan hasil dapatan analisis kajian yang berkaitan dengan tahap kelesuan dan tahap kepuasan kerja secara keseluruhan.

5.4 Analisis Tahap Kelesuan.

Hasil daripada analisis kajian, dapatan menunjukkan bahawa tidak terdapat kakitangan IKM, Sik yang mengalami tahap kelesuan yang tinggi. Hasil dapatan kajian ini bertentangan dengan kajian Syed Shafeq (1997) yang telah menjalankan kajian terhadap para guru di daerah Johor Bahru. Beliau mendapati bahawa dapatan kajian beliau bagi tahap kelesuan secara keseluruhannya berada pada tahap yang sederhana. Hasil dapatan ini juga bertentangan dengan dapatan kajian Syed Shafeq, Hamdan dan Arenawati (2003) di mana mereka membuat kajian dengan membandingkan deskriptif kepuasan kerja dan *burnout* terhadap kaunselor-kaunselor sekolah menengah di negeri Johor. Di dalam kajian tersebut, didapati bahawa tahap *burnout* sederhana turut dialami oleh para kaunselor sokolah menengah di Johor. Oleh kerana dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kelesuan di kalangan kakitangan IKM, Sik tersebut berada pada tahap yang tinggi, maka majikan perlu mengambil tindakan yang sewajarnya bagi mengurangkan lagi tahap kelesuan tersebut demi menjamin prestasi dan produktiviti kerja yang lebih tinggi dan berkualiti.

5.5 Perbincangan Berhubung dengan Analisis Tahap Kepuasan Kerja.

Dari segi kepuasan kerja pula, hasil daripada analisis dapatan kajian, kakitangan IKM, Sik mengalami tahap kepuasan kerja yang tinggi. Ini menunjukkan bahawa kakitangan IKM, Sik berpuas hati dengan pekerjaan yang mereka lakukan sekarang ini. Dapatan kajian ini menepati dengan kajian yang telah dijalankan oleh Arenawati (2002) dan Mohd. Kohar (2003). Di mana dalam kajian mereka didapati bahawa kepuasan kerja di kalangan guru-guru berada pada tahap yang tinggi berdasarkan aspek rakan sekerja. Secara keseluruhannya, dapatan kajian ini

menunjukkan tahap kepuasan kerja berada pada tahap sederhana. Dapatan kajian ini menyamai dapatan kajian Naseem (2005), Nazlinda (2005), Syed Shafeq (1997) dan juga Nor Azizah (1988). Mereka turut mendapati bahawa responden menunjukkan kepuasan kerja yang berada pada tahap yang tinggi.

5.6 Perbezaan Kelesuan Berdasarkan Ciri-Ciri Demografi.

Bahagian ini membincangkan tentang perbezaan kelesuan (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dengan demografi di kalangan para kakitangan IKM, Sik. Demografi yang akan dibincangkan ialah jantina, pengalaman, status perkahwinan dan taraf pendidikan.

5.6.1 Perbezaan Kelesuan dari Segi Jantina.

Dari segi jantina, pengkaji mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara pekerja lelaki dan perempuan terhadap permasalahan kelesuan ditempat kerja. Dapatan kajian ini yang menunjukkan ia bertentangan dengan kajian yang dibuat oleh Maslach (1982). Dapatan kajian beliau turut menunjukkan bahawa perempuan lebih cenderung mengalami ketandusan emosi berbanding lelaki.

5.6.2 Perbezaan Kelesuan dari Segi Pengalaman Kerja.

Dari segi pengalaman bekerja, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan. Dapatan kajian ini mempunyai persamaan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Naseem (2005) yang mendapati bahawa hasil kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi pengalaman kerja terhadap permasalahan kelesuan.

5.6.3 Perbezaan Kelesuan dari Segi Status Perkahwinan.

Dari segi status perkahwinan pula, dapatan kajian turut menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan. Kajian ini mempunyai persamaan dengan kajian Nazlinda (2005) yang juga mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kelesuan dari segi status perkahwinan. Namun begitu, terdapat kajian yang menunjukkan dapatan berbeza dengan kajian ini iaitu kajian yang dijalankan oleh Russel (1987) menunjukkan bahawa terdapatnya perbezaan yang signifikan antara status perkahwinan terhadap pencapaian peribadi dalam salah satu elemen kelesuan.

5.6.4 Perbezaan Kelesuan dari Segi Tahap Akademik.

Dari segi tahap kelulusan akademik, hasil kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan signifikan bagi kelesuan. Kajian ini mempunyai persamaan dengan kajian yang dijalankan oleh Syed Shafeq (1997), Naseem (2005) dan Nazlinda (2005). Kesemua pengkaji tersebut mempunyai dapatan yang menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi kelesuan. Sebagai kesimpulannya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa secara keseluruhannya tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kelesuan di kalangan para kakitangan IKM, Sik.

5.7 Perhubungan Antara Kelesuan dengan Tahap Kepuasan Kerja.

Bahagian ini membincangkan tentang hubungan kelesuan (ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian diri) dengan kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan IKM, Sik. Elemen kepuasan kerja yang dibincangkan ialah pekerjaan sekarang, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyelia dan penyeliaan dan rakan sekerja. Seperti dalam jadual di bawah ini.

5.7.1 Hubungan Kelesuan dengan Pekerjaan Sekarang.

Hasil kajian ini mendapati bahawa kekuatan perhubungan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu pekerjaan sekarang adalah pada tahap yang tinggi dengan nilai pekali korelasi 'r' yang diperolehi ialah 0.616 dan signifikan pada aras 0.01 Oleh yang demikian, hipotesis dengan kenyataan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja bagi pekerjaan sekarang telah ditolak. Kajian dapatan ini mempunyai persamaan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Penn (1988), Whitehead (1986), Arenawati (2002), Naseem (2005) dan Nazlinda (2005). Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, didapati bahawa wujud hubungan antara pekerjaan itu sendiri dengan kelesuan kerja.

5.7.2 Hubungan Kelesuan dengan Gaji

Hasil kajian ini dapat dilihat bahawa kekuatan perhubungan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu gaji sekarang adalah sederhana dengan nilai 'r' yang diperolehi ialah 0.400 dan signifikan pada aras 0.01 Oleh yang demikian, hipotesis dengan kenyataan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja bagi gaji sekarang juga ditolak. Kajian dapatan ini mempunyai persamaan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Penn (1988); Whitehead (1986), Newcomb et al. (1986), Arenawati (2002) Naseem (2005) dan Nazlinda (2005). Berdasarkan hasil kajian yang dijalankan, didapati bahawa hubungan yang signifikan antara gaji dengan kelesuan.

5.7.3 Hubungan Kelesuan dengan Peluang Kenaikan Pangkat.

Hasil kajian ini mendapati bahawa kekuatan perhubungan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu kenaikan pangkat adalah rendah. Nilai 'r' yang

diperolehi ialah -0.161 dan signifikan melebihi aras 0.05. Perhubungan yang negatif bermaksud bahawa apabila skor bagi kelesuan tinggi maka skor bagi faktor kepuasan kerja pula rendah atau sebaliknya. Oleh yang demikian, hipotesis dengan kenyataan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu kenaikan pangkat boleh diterima. Kajian dapatan ini turut mempunyai persamaan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Penn (1988); Whitehead (1986); Newcomb et. Al. (1986); Arenawati (2002) Naseem (2005) dan Nazlinda (2005). Menunjukkan kelemahan hubungan korelasi antara kelesuan dan faktor kepuasan kerja dari segi kenaikan pangkat.

5.7.4 Hubungan Kelesuan dengan Penyelia dan Penyeliaan.

Kajian ini turut mendapati bahawa wujud perhubungan yang signifikan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyeliaan dengan nilai 'r' yang diperolehi ialah 0.484 dan signifikan pada aras 0.01 Oleh yang demikian, hipotesis dengan kenyataan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu penyeliaan telah ditolak. Kajian dapatan ini turut mempunyai persamaan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Penn (1988); Whitehead (1986); Newcomb et. al. (1986); Arenawati (2002) Naseem (2005) dan Nazlinda (2005). Kajian mereka menunjukkan wujud hubungan yang signifikan antara kelesuan dan faktor kepuasan kerja dari segi penyelia dan penyeliaan.

5.7.5 Hubungan Kelesuan dengan Rakan Sekerja.

Dalam kajian ini, dapat dilihat bahawa kekuatan perhubungan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan sekerja adalah tinggi dengan nilai 'r' yang

diperolehi ialah 0.649 dan signifikan pada aras 0.01 Oleh yang demikian, hipotesis dengan kenyataan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kelesuan dengan faktor kepuasan kerja iaitu rakan sekerja juga telah ditolak. Kajian dapatan ini turut mempunyai persamaan dengan kajian yang telah dijalankan oleh Penn (1988); Whitehead (1986); Newcomb et. al. (1986); Arenawati (2002) Naseem (2005) dan Nazlinda (2005). Kajian mereka menunjukkan wujud hubungan yang signifikan antara kelesuan dan faktor kepuasan kerja dari segi rakan sekerja.

5.8 Cadangan Kajian.

Berdasarkan perbincangan dan rumusan di atas, beberapa cadangan dikemukakan untuk tujuan kajian lanjutan dan juga cadangan-cadangan yang mungkin dapat membantu pihak-pihak tertentu seperti pihak pentadbiran dan sumber manusia di IKM, Sik, serta para pekerja sendiri dalam menangani masalah kelesuan berhubung dengan kepuasan kerja yang dialami. Antara cadangan yang dapat dicadangkan ialah:

5.8.1 Cadangan Kepada Pihak Pengurusan.

Strategi mengatasi secara aktif mempunyai matlamat transformasi situasi dan bertindak secara tidak langsung terhadap sesuatu emosi, ianya menampung perkembangan kaedah dan pembabitan sesuatu gerak kerja dalam menangani faktor-faktor *kelesuan* secara langsung. Sesuatu tindakbalas yang berpusatkan kepada masalah dan penilaian positif kepada personaliti seseorang mungkin meningkatkan kecemerlangan seseorang dengan lebih efisien (Marian, 2004; dan Marian, Drugas & Roseanu, 2005).

Kesempatan untuk bekerjasama dengan para pekerja dalam membantu masalah mereka dan memenuhi harapan mereka merupakan sumber-sumber bagi majikan dalam sesuatu bidang yang menyediakan berbagai kemungkinan. Kerjasama ini mungkin menambah kepada kepuasan sosial. Penyelesaian masalah pekerja mungkin turut meningkatkan kompeten kerja, keyakinan dan harga diri.

5.8.2 Cadangan untuk Kajian Masa Hadapan.

- i. Kajian selanjutnya boleh dilakukan dengan mengkaji tahap kepuasan kerja dan kelesuan di kalangan jawatan yang lebih spesifik
- ii. Lokasi ini hanya terhad dalam kalangan kakitangan IKM, Sik. Kajian seterusnya mungkin dapat diperluas ke semua cawangan IKM di Malaysia bagi memperolehi gambaran yang lebih menyeluruh.
- iii. Kajian lanjutan boleh ditingkatkan lagi dengan jumlah saiz sampel yang lebih luas meliputi semua responden di IKM, Sik.
- iv. Kajian ini adalah berbentuk kuantitatif, maka kajian lanjutan perlu dijalankan dengan kaedah kualitatif seperti pemerhatian dan temubual digunakan dalam proses pengumpulan data kajian. Dengan ini, pengkaji akan dapat memperolehi data yang lebih tepat dan terperinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja dan kelesuan dan tidak terbatas kepada faktor-faktor yang telah ditentukan oleh pengkaji.

5.9 Penutup

Ternyata permasalahan kelesuan mungkin akan menjadi satu masalah sosial yang kronik bagi tahun-tahun mendatang. Berlakunya saingan yang meningkat

dalam kalangan industri pendidikan. Kebanyakan industri mula menggunakan teknologi-teknologi terkini dan mula mengabaikan para pekerja mereka di sudut bebanan kerja dan imbuhan yang sepatutnya diperolehi. Ini mungkin memberi kesan kelesuan terhadap pekerja-pekerja industri yang terbabit.

Dalam suasana ekonomi sebegini, pekerja-pekerja mula dihimpit dengan rasa kegusaran untuk menampung kehidupan seharian. Antaranya mereka mula mengabaikan faktor keselamatan ketika bekerja. Menuntut kerja lebih masa dan dalam masa yang sama tidak dapat memberikan fokus yang sewajarnya kepada kerja dan tanggungjawab di rumah.

Justeru, pihak pengurusan adalah berperanan dalam memulakan langkah pencegahan, termasuk langkah-langkah bagi menghapuskan kelesuan terutamanya kerja-kerja yang bersifat kronik, bebanan kerja yang melampau dan lain-lain. Program-program latihan juga perlu dibentuk untuk menggalakkan teknik-teknik pengurusan yang lebih efektif. Keperluan dan kemudahan rekreasi juga perlu diambilkira. Justeru, campurtangan pihak pengurusan tertinggi adalah perlu bagi mengurangkan kelesuan, kerana ia berpotensi untuk menimbulkan masalah yang rumit dan sukar dikawal.

Harapan pengkaji berdasarkan dapatan kajian ini nanti, ianya diharap dapat membantu para pekerja yang terlibat mengenal pasti tahap kepuasan pekerjaan mereka. Ini amat perlu kerana kepuasan kerja di kalangan semua bukan sahaja mampu menghasilkan kualiti kerja yang bermutu dan berkualiti tinggi tetapi juga

mampu menghasilkan prestasi dan produktiviti yang optimum di mana jua mereka bekerja khususnya di IKM, Sik.

RUJUKAN

- Abd Fatah Abd Malek & Kotlik J.W. (1986). *Job Satisfaction Of Vocational Agriculter Teachers in the Southeastern United States*. The Jurnal Of the American Association Of Teacher Educators In Agricultrre. 27 (1): 33-38
- Abd Main Salimon (1989). *Perkaitan Kepuasan Kerja dan Pencapaian Mendelegasi Tugas Dengan Faktor-Faktor Personal dan Pentadbiran di kalangan Pengetua Sekolah Menengah: Jurnal Pendidikan UKM . 13 (14) 51-57*
- 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.
- Arenawati Sehat Omar (2002). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Burnout di Kalangan Kaunselor Sekolah Menengah di Negeri Johor*. Universiti Teknologi Malaysia : Tesis Sarjana
- Ariffin Hj. Zainal (1985). *Pekerja dan pekerjaan: Pendekatan Psikologi Personel*, Petaling Jaya: Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Babin,B.J., Boles,J.S.1996. *The effects of perceived coo-worker involment and supervisor support on service provider roles stress, performance and job satisfaction: Journal of Retailing, 72,1.57-75*
- Bahren Osman (1997). *Kepuasan Kerja Ketua Panitia Satu Perbandingan Antara Sekolah-Sekolah Terbaik Setiap Daerah di Negeri Johor dan Hubungannya Dengan Prestasi Akademik Pelajar Sarawak: Universiti Malaysia Sarawak*
- Bannett Roger (1991). *Organizational Behaviour: The A4 & E Handbook Series*. London: Pittman Publishing.
- Burisch, M. (2006). *The Burnout- Syndrome: A Theory of inner Exhaustion*. Heidelberg: Springer Medizin Verlag
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout : Job Stress in The Human Services* : Sage Sage Publications, Inc.
- Cranny C J, Smith P C & Stone E F (1992) *Job satisfaction: How people feel about their jobs and how it affects their performance*. Lexington Books: New York
- Freudenberger H. J. (1974). Staff burnout. *Journal Social*, 30, 159-65.
- Ghazali Othman (1979). *An Invertigation of Job Satisfaction of Malaysia School Teachers*. University of California : Ph. D. Dissertation.

- Greenberg, J., (1988). *Quity and Workplace Status: A Field Experiment*. Journal of Applied Psychology. 73(4): 606-6 13.
- Hamzah Said (1994). *Kepuasan Kerja Guru dan Pensyarah Sains Pertanian di Sekolah Menengah dan Institusi Pertanian di Semenanjung Malaysia*. Latihan Ilmiah yang tidak diterbitkan.
- Herzberg, F, Mausner, B and Synderman, B (1959). *The Motivation to Work*. New York : John Wiley and Son Inc.
- Hellriegel. D., Slocum,J.W & Woodman.R.W.(2001) *Organizational Behavior*(9th Ed.). Ohio:South-Western College Publishing.
- Kahn, R.L. (1972). *The Meaning Of Work* . Interpretation And Proposals For Measurement In : Campbell, A. and Converse, P. E. (Eds) *The Afeaning of Social Change*. New York : Rusell Sage Foundation. 159-203.
- Kalleberg, A.L. (1977). *Work Values and job rewards: A theory of job satisfaction, America Sociological Review*.
- Kassim Abd. Samat (1990). *Hubungan di antara Tekanan Kerja, Kepuasan Kerja dan Kecenderungan untuk Berhenti Kerja di kalangan Guru-guru KBSM*. Unversiti Kebangsaan Malaysia : Latihan Ilmiah yang tidak diterbitkan.
- Kyriachou. C. and J. Sutcliffe (1987). *Teacher Stress dan Satisfaction*. Educational Research. 21 (2) : 89-96
- Kristensen, T.S., Borritz, M., Villadsen, E. and Christensen, K.B. (2005), *The Copenhagen burnout inventory: A New Tool For The Assessment Of Burnout, Work & Stress*, Vol. 19, pp. 192-207
- Lammers, L.E. (1975). *An Empirical Study of the Validity of the Job Descriptive Index for the Measutwnent of Accountants Job satisfaction And Prediction of Turnover*. Ph. D Dissertation, University of Wilconsin-Madison.
- Lee, R.T., & Ashforth, B.E. (1993). *A longitudinal study of burnout among supervisors and managers: Comparisons between the Leiter and Maslach (1988) and Golembiewski et al. (1986) models*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 369-398.
- Locke, E.A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. In M.V. Dunnette(ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand MC Nally.
- Luthans Fred dan Thomas Linda, T. (1989). *The Relationship Between Age And Job Satisfaction: Curvinear results from an empirical study - A research note*. *Personnel Review*, 18(1), 23-26.

- Luthans, F. (1989). *Organizational behavior (5th ed.)*. New York: McGraw-Hill
- Marian, M. Drugas, M., Roseanu, G (2005). *Perspective psihologice asupra sănătății si bolii*. Oradea: Editura Universității din Oradea
- Marian, M.I. (2004). *Introducere în psihologia clinică*. Oradea: Editura Universității din Oradea
- Martin, J. K. and Miller, G.A. (1986). Job satisfaction and absenteeism : Organizational, individual, and job related correlates . *Work and Occupations*. 13(1), 33-46
- 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. (1982). *Burnout: The cost of caring*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). *Job burnout*. In S. T. Fiske, D. L.
- Maslach, C. Jackson, S. E. & Leiter, M. P. (1996). *MBI: The Maslach Burnout Inventory manual* (3rd ed.). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco: Jossey Bass
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation And Personality*. New York: Harper & Brothers
- Misener, Terry R.; Haddock, K. Sue; Gleaton, James U.; Abu Ajamieh, Abdul Rahman,(1996) *Toward an International Measure Of Job Satisfaction*: Lippincott-Raven Publishers
- Md. Zabid Abdul Rashid, Juradah Abu Bakar dan Rahim Abdullah (1990). *Job Satisfaction and Motivation Among Bank Managers* . Staff Paper (4). Fakulti Ekonomi dan Pengurusan, Universiti Pertanian Malaysia
- Mohd Shah Lassim, Abd Patah Abd Malek, Zakaria Kasa dan Abd Main Salimon (1990). *Kepuasan Bekerja Guru-guru Mata Pelajaran Elektif di Sekolah Sekolah Menengah di Negeri Selangor*. Kajian Ilmiah yang tidak diterbitkan. Serdang : Universiti Putra Malaysia
- Mohamood Nazar Mohamed (1990). *Penghantar PsikoEogi. Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkahlaku Manusia*. Kementerian Pendidikan Malaysia, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka, 480.
- Mullins Laurie, J. (1993). *Management and Organizational Behaviour*. London: Pittman Publishing

- Naseem Bibi Kamaldin (2005). *Hubungan 'Burnout' dan Kepuasan Kerja : Tinjauan di kalangan Kaunselor Sekolah Menengah di Daerah Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia : Kajian Sarjana Pendidikan
- Nazlinda Ismail (2005). *Hubungan 'Burnout' dan Kepuasan Kerja . Tinjauan di kalangan Kaunselor Sekolah Menengah di Daerah Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia : Kajian Sarjana Pendidikan
- Nor Azizah Mohd Salleh (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
- O'Rielly, Chatman & Caldwell (1991). People and organizational culture: A profil comparison approach to assessing person-organization fit. *Academy of Management Journal*, 34, pp. 487-516
- Robbins, S.P., (1993). *Organizational Behavior*. Prentice Hall International, Inc: San Diego State University.
- Saodah Wok (2003). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Burnout dalam Organisasi : Satu Perbandingan*. Kajian Ilmiah : Universiti Islam Malaysia
- Pinder, C.C. (1984). *Work motivation: Theory, issues, and applications*. Glenview, IL:Scott, Foresman, and Company
- Schachter & C. Zahn-Waxer (Eds.), *Annual Review of Psychology*.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P. & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*.
- Schaufeli, W. B. & Enzman, D. (1998). *The burnout companion to study & practice*. London: Taylor & Francis
- Schultz, D.P. dan Schultz, SE. (1994). *Psychology and Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology (6 th Edition)*. New York: Macmillan Publishing Company
- Sekaran, U. (2009), *Research Methods For Business, 5th ed*. John Wiley
- Smith, D.C., Kendall, L.M., dan Hulin, C.L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, Rand Menally
- Smith, P. C., Kendall, L. M. & Hulin, C. I. (1995). *The Measurement of Job Satisfaction in Work and Retirement*. Chicago, Illinois : Tand Mc Nally and Company.
- Smither, R.D. (1988). *The Psychology of Work and Human Performance*, New York: Harper and Row Publishers

- Spaniol, L., & Caputo, J. (1979). *Professional burnout: A personal survival kit*. Lexington, Mass: Human Services Associates
- Stoner, J & Wankel, C (1985). *Management*(3rd Edition) Englewood Cliff, Prentice Hall.
- Syed Mohamed Shafeq Syed Mansor (1997). *Hubungan Kepuasan Kerja dengan Burnout : Tinjauan di kalangan Guru-guru di Daerah Johor Bahru*. Universiti Kebangsaan Malaysia : Projek Sarjana
- Syptak, J. M., Marsland, D. W., & Ulmer, D. (1999). Job satisfaction: Putting theor into practice. *American Academy of Family Physicians*. Retrieved July 12th, 2012, from <http://www.aafp.org/fpm/991000fm/26.html>
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B. & Schreurs, P. J. G. (2005). Are the causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory. A review and two longitudinal tests. *Work & Stress, 19*, 238 – 255
- Turban. D, Ngo HY, Chung ML& Siu YL (1998) Human resource practices and firm performance of multinational corporations: influences of country origin. *The International Journal of Human Resource Management*. 9(4): 632-652
- Van Zelst, R. H. (1952). Validation of a sociometric regrouping procedure. *Journal of Abnormal and Social Psychology, 47*, 299-301
- Vroom Victor H. (1964). *Work and Motivation*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Weaver, C. N. (1980). Job Satisfaction in the United States in the 1970s. *Journal of Applied Psychology, 65*(3): 364-367
- Whitehead J. T. (1986). Job *Burnout* and Job Satisfaction among Probation Managers. *Journal of Crimical Justice, 14* : 25-35.
- Wilson, D.C, Rosenfeld, R.H. (1996). *Managing Organizations*. McGraw-Hill, London.
- Zaidatul Akmaliah Lope Pihie dan Sharifah Md Noor (1988). *Kajian untuk Mengenalpasti Faktor-faktor Berhubung dengan Kepuasan Kerja Guru-guru Perdagangan dan Keusahawanan*. Universiti Putra Malaysia : Kajian Ilmiah yang tidak diterbitkan