

**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
<b>BAB SATU: PENGENALAN</b>	
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

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## 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*(9<sup>th</sup>. 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 și 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, 5<sup>th</sup> 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