

**HUBUNGAN ANTARA FAKTOR INDIVIDU DAN
FAKTOR ORGANISASI TERHADAP LESU UPAYA
PEKERJA DI DEWAN BANDARAYA KOTA
KINABALU, SABAH**

NURAZIRA BINTI KAMARUDDIN



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2022**

**HUBUNGAN ANTARA FAKTOR INDIVIDU DAN
FAKTOR ORGANISASI TERHADAP LESU UPAYA
PEKERJA DI DEWAN BANDARAYA KOTA
KINABALU, SABAH**

NURAZIRA BINTI KAMARUDDIN



**TESIS INI DISERAHKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN IJAZAH
SARJANA MUDA SAINS SOSIAL
(HUBUNGAN INDUSTRI)**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2022**

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : **HUBUNGAN ANTARA FAKTOR INDIVIDU DAN FAKTOR ORGANISASI TERHADAP LESU UPAYA PEKERJA DI DEWAN BANDARAYA KOTA KINABALU, SABAH**

IJAZAH : **SARJANA MUDA SAINS SOSIAL DENGAN KEPUJIAN (HUBUNGAN INDUSTRI)**

BIDANG : **HUBUNGAN INDUSTRI**

Saya **NURAZIRA BINTI KAMARUDDIN**, Sesi **2019-2022**, mengaku membenarkan tesis Sarjana Muda ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/):

SULIT

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

TERHAD

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

TIDAK TERHAD

Disahkan Oleh,



NURAZIRA BINTI KAMARUDDIN
BA19110761

(Tandatangan Pustakawan)

syakirah

Tarikh : 12 Ogos 2022

(Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria)
Penyelia Utama

PENGAKUAN PELAJAR

Saya Nurazira binti Kamaruddin dengan ini mengakui bahawa Tesis Latihan Ilmiah Sarjana Muda Sains Sosial dengan Kepujian Hubungan Industri yang bertajuk "Hubungan antara Faktor Individu dan Faktor Organisasi Terhadap Lesu Upaya Pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah" adalah hasil usaha saya sendiri melainkan ringkasan dan petikan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.



Nurazira binti Kamaruddin
BA19110761
Hubungan Industri
Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan
Universiti Malaysia Sabah

12 Ogos 2022

Tarikh



UMMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : **NURAZIRA BINTI KAMARUDDIN**
NO. MATRIK : **BA19110761**
TAJUK : **HUBUNGAN ANTARA FAKTOR INDIVIDU DAN FAKTOR ORGANISASI TERHADAP LESU UPAYA PEKERJA DI DEWAN BANDARAYA KOTA KINABALU, SABAH**
IJAZAH : **SARJANA MUDA SAINS SOSIAL DENGAN KEPUJIAN (HUBUNGAN INDUSTRI)**
PROGRAM : **HUBUNGAN INDUSTRI**



DISAHKAN OLEH;

Latihan ilmiah ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian daripada syarat untuk memperolehi Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial Dengan Kepujian dalam bidang Hubungan Industri.

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

syakirah

Penyelia Akademik
Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria
Pensyarah Hubungan Industri
Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan
Universiti Malaysia Sabah

26 September 2022

Tarikh

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Ahamdulillah ke hadrat Allah S.W.T kerana di atas limpah dan kurniaNya, pengkaji dapat menyiapkan penulisan tugas ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan. Tujuan tesis ini dilakukan adalah untuk memenuhi syarat bergraduasi dan melalui penulisan ini, pengkaji berharap agar dapat memberi sumbangan kepada penambahan ilmu pengetahuan kepada para pembaca dan para pengkaji di masa akan datang khususnya bagi mereka yang mengambil hubungan industri.

Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria selaku penyelia sepanjang pengkaji menjalankan kajian ini. Kesabaran dan kesudian beliau dalam membimbing serta memberi tunjuk ajar, memberi sokongan dari segi ilmu pengetahuan, idea berkaitan kajian ini amatlah saya hargai walaupun hakikatnya beliau sibuk dengan komitmen lain. Tidak dilupakan juga ucapan ribuan penghargaan dan terima kasih kepada semua pensyarah hubungan industri yang lain yang turut membantu pengkaji dengan pengalaman, memberi semangat, perkongsian ilmu pengetahuan dan maklumat mereka sepanjang pengkaji menjalankan kajian ini.

Di samping itu, buat semua ahli keluarga saya terutama bapa saya yang tercinta, Kamaruddin bin Matin, ucapan terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kerana berkat doa dan sokongan moral yang diberikan sungguh bernilai sehingga pengkaji mampu menyiapkan tesis ini dengan jayanya. Buat insan yang paling banyak memberi sokongan dalam meningkatkan semangat dan memberi pertolongan kepada pengkaji sepanjang menyiapkan penulisan ini, jutaan terima kasih diucapkan terutamanya Mohd Azmin, Nur Affizan, Nur Atikah Syazwani, Nur Hanisah, Mohd Hafiz, Khusairi, dan rakan-rakan seperjuangan yang lain dan Encik Abdul Rahman Amir (senior) kerana sudi berkongsi ilmu, idea dan bantuan sepanjang kajian ini dilakukan. Akhir sekali, saya juga ingin mengucapkan tahniah kepada diri sendiri kerana sentiasa bersabar dan kuat dalam menyiapkan tesis ini.

Akhir kata, ribuan terima kasih kepada semua responden terutamanya kakitangan Dewan Bandaraya Kota Kinabalu (DBKK) yang telah memberikan kerjasama yang padu termasuklah kepada semua pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam kajian ini. Hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalas budi baik anda. Sekali lagi, terima kasih diucapkan kepada semuanya.

Nurazira binti Kamaruddin

12 Ogos 2022

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengkaji hubungan antara faktor individu dan faktor organisasi terhadap lesu upaya pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah. Lesu upaya atau lebih dikenali sebagai *Burnout* adalah satu sindrom yang berlaku apabila seseorang merasa letih atau penat secara berlebihan dari segi fizikal, emosi dan mental. Kajian ini pada awalnya akan melihat dan mengenalpasti faktor-faktor individu dan faktor-faktor organisasi yang boleh menyumbang kepada lesu upaya pekerja. Faktor individu terbahagi kepada tiga iaitu pemikiran positif, tingkahlaku dan kezaman dan pematuhan manakala faktor organisasi adalah sokongan rakan sekerja, sokongan pihak atasan dan persekitaran organisasi. Selepas itu, pengkaji juga telah mengkaji tiga kesan yang berlaku disebabkan oleh faktor-faktor yang ada iaitu berdasarkan kajian Maslach dan Jackson (1981) mengatakan terdapat tiga dimensi kesan utama iaitu kelelahan emosi, depersonalisasi, dan pencapaian diri. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel kajian ini terdiri daripada 145 responden iaitu merupakan pekerja Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah. Borang soal selidik ini telah diedarkan menggunakan pautan *Google Form* melalui media sosial seperti *Whatsapp*, *Facebook*, *Telegram* dan *Instagram* pengkaji. Data yang diperoleh melalui soal selidik akan dianalisis menggunakan SPSS versi 28. Di samping itu, pengkaji juga telah menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensi yang terbahagi kepada dua analisis iaitu Kolerasi *Pearson* dan Regresi Pelbagai. Daripada dapatan kajian ini, pengkaji telah mendapat keputusan hipotesis bahawa hipotesis pertama telah ditolak di mana tidak ada hubungan signifikan antara faktor individu terhadap lesu upaya pekerja di DBKK manakala hipotesis kedua telah diterima di mana kajian mendapati terdapat hubungan signifikan antara faktor organisasi terhadap lesu upaya pekerja di DBKK. Oleh itu, kita masih boleh nyatakan bahawa wujud hubungan antara faktor-faktor yang dinyatakan dalam kajian ini terhadap lesu upaya pekerja.

Kata Kunci: Lesu Upaya, Pekerja, Faktor Individu, Faktor Organisasi, Dewan Bandaraya Kota Kinabalu (DBKK).

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine relationship between individual factors and organizational factors to workers' burnout in Kota Kinabalu City Hall (DBKK). Burnout can be defined as a syndrome that occurs when a person feels excessively tired and overwhelmed physically, emotionally, and mentally. This study will initially look or identify individual factors and organizational factors that can contribute to employees' burnout. From this study, individual factors are divided into three which are, positive thinking, behavior, determination and compliance while organizational factors are support of workmates, managerial support and organizational atmosphere. After that, the researcher had also studied three effects that occur due to the existing factors which were based on the study carried by Maslach and Jackson (1981) identified that there are three main effect of dimensions which are emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment. This study was conducted using a methodology quantitative approach. The sample of this study consists of 145 respondents from Kota Kinabalu City Hall workers that were given randomly using a Google Form link via social medias such as Whatsapp, Facebook, Telegram, and Instagram. The data that were obtained through the questionnaire were analyzed using a statistical software called SPSS (Version 28). In addition, the researcher also used descriptive analysis and inferential analysis which were divided into two analyses, namely Correlation Pearson and Multiple Regression. From the findings of this study, the researcher has obtained the results of the hypothesis the first hypothesis has been rejected while the second hypothesis where accepted where the study found that there is a significant relationship between organizational factors and employees' burnout at DBKK. Therefore, we can still state that there is a relationship between the factors mentioned in this study about workers' or job burnout.

Keywords: Burnout, Workers' Burnout, Workers, Individual Factors, Organizational Factors, Kota Kinabalu City Hall (DBKK).

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	i
PENGESAHAN STATUS TESIS	ii
PENGAKUAN	iii
PENGESAHAN	iv
PENGHARGAAN	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
SENARAI KANDUNGAN	viii -xiii
SENARAI JADUAL	xiv – xv
SENARAI RAJAH	xvi
SENARAI SINGKATAN	xvii
SENARAI LAMPIRAN	xviii
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang	1 – 4
1.3 Permasalahan Kajian	4-7
1.3.1 Kajian tentang lesu upaya pekerja hanya terhad mengenai faktor-faktor tertentu sahaj	5
1.3.2 Kajian lesu upaya pekerja dalam konteks pandemik COVID-19 masih berkurangan	6
1.3.3 Hubungan antara faktor individu dan faktor organisasi dengan lesu upaya pekerja masih belum banyak dikaji	6 - 7
1.4 Persoalan Kajian	7
1.5 Objektif Kajian	8
1.6 Skop Kajian	8 - 9
1.7 Kepentingan Kajian	9 - 10
1.7.1 Tenaga Kerja	9
1.7.2 Ilmu Pengetahuan Tentang Lesu Upaya	9 - 10

1.7.3 Bidang Akademik	10
1.7.4 Penting Untuk Dikaji Dengan Baik	10
1.8 Definisi Operasional	11
1.9 Susunan Bab Tesis	12
1.10 Rumusan	13

BAB 2: SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan	14
2.2 Konsep Lesu Upaya	14 - 16
2.3 Konsep Lesu Upaya Pekerja	16 – 17
2.4 Kajian Lepas Mengenai Lesu Upaya Pekerja	17 – 19
2.5 Kesan Lesu Upaya Pekerja	19 - 24
2.5.1 Kelelahan Emosi (Emotional Exhaustion)	19 – 20
2.5.2 Depersonalisasi (Depersonalization)	20 – 21
2.5.3 Pencapaian Diri (Personal Accomplishment)	21 – 22
2.5.4 Prestasi Kerja Lemah	22 – 23
2.5.5 Motivasi Berkurangan	23
2.5.6 Ketidakhadiran Pekerja (Absenteeism)	23 – 24
2.5.7 Kepuasan Kerja Menurun	24
2.6 Faktor – Faktor Individu	25 - 28
2.6.1 Pemikiran Positif	25
2.6.2 Tingkahlaku	25 – 26
2.6.3 Keazaman dan Pematuhan	26 – 27
2.6.4 Emosi	27 – 28
2.6.5 Masalah Keluarga	28
2.7 Faktor – Faktor Organisasi	29 – 34
2.7.1 Tekanan Kerja	29

2.7.2 Waktu Kerja	30
2.7.3 Beban Kerja	30
2.7.4 Sokongan daripada Rakan Sekerja	31
2.7.5 Sokongan Pihak Atasan	31 – 33
2.7.6 Persekitaran Organisasi	33 – 34
2.8 Hubungan antara Faktor Individu dan Faktor Organisasi Terhadap Lesu Upaya Pekerja	34 – 35
2.9 Teori Kajian	36 – 37
2.9.1 Teori Maslach dan Jackson (1981)	36
2.9.2 Freudenberger's <i>Burnout</i> Theory (1974)	37
2.9.3 Teori Cherniss' Burnout Syndrome (1980)	37
2.10 Kerangka Konseptual	38
2.11 Hipotesis Kajian	38
2.12 Rumusan Bab	39
BAB 3: METODOLOGI KAJIAN	
3.1 Pengenalan	40
3.2 Reka Bentuk Kajian	40 – 43
3.2.1 Pendekatan Kaedah Penyelidikan Kuantitatif	43
3.3 Unit Analisis	43
3.4 Teknik Persampelan	44 – 46
3.4.1 Populasi	44
3.4.2 Sampel Kajian	45 – 46
3.5 Teknik Pengumpulan Data	46 – 48
3.5.1 Pengumpulan Data Primer	47
3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder	48
3.6 Instrumen Kajian	48
3.6.1 Soal Selidik	48 – 50
3.7 Pengukuran Pemboleh Ubah Kajian	50 – 54

3.7.1	Bahagian A: Demografi Responden	51
3.7.2	Bahagian B: Faktor-faktor yang Menyumbang Kepada Lesu Upaya Pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah.	51 – 53
3.7.3	Bahagian C: Kesan Faktor Individu dan Organisasi Terhadap Lesu Upaya Pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah	53 – 54
3.8	Teknik Analisis Data	54 – 57
3.8.1	Analisis Deskriptif	55 – 56
3.8.2	Analisis Inferensi	56 – 57
3.8.2.1	Korelasi <i>Pearson</i>	56
3.8.2.2	Analisis Regresi Berganda	57
3.9	Rumusan Bab	57

BAB 4: DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	58
4.2	Demografi Responden	59 – 65
4.2.1	Jantina	59
4.2.2	Umur	60
4.2.3	Keturunan	60 – 61
4.2.4	Status	61
4.2.5	Bilangan Anak	62
4.2.6	Tahap Pendidikan	63
4.2.7	Pengalaman Kerja	64
4.2.8	Jarak Kediaman dari Tempat Kerja	65
4.3	Analisis Deskriptif Faktor-Faktor Menyumbang Kepada Lesu Upaya Pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah.	66 – 75
4.3.1	Faktor Individu	66
4.3.1.1	Pemikiran Positif	66 – 67
4.3.1.2	Tingkah Laku	68 – 69
4.3.1.3	Keazaman dan Pematuhan	69 – 70
4.3.2	Faktor Organisasi	71
4.3.2.1	Sokongan Daripada Rakan Sekerja	71 – 72

4.3.2.2	Sokongan Pihak Atasan	72 – 74
4.3.2.3	Persekitaran Organisasi	74 – 75
4.4	Analisis Deskriptif Kesan Faktor Individu dan Faktor Organisasi Terhadap Lesu Upaya Pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah.	75 – 80
4.4.1	Kelelahan Emosi (Emotional Exhaustion)	75 – 77
4.4.2	Depersonalisasi (Depersonalization)	77 – 78
4.4.3	Penurunan Pencapaian Diri (Personal Accomplishment)	78 – 80
4.5	Analisis Kolerasi Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya Pekerja.	80
4.6	Analisis Regresi bagi Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah.	81 – 83
4.6.1	Rumusan Model Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya Pekerja	81
4.6.2	Analisis ANOVA Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya Pekerja	82
4.6.3	Pengaruh Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya Pekerja	83
4.7	Keputusan Hipotesis	84
4.8	Rumusan Bab	84

BAB 5: PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	85
5.2	Ringkasan Kajian	85 – 87
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	87 – 90
5.3.1	Objektif Pertama: Mengenalpasti Faktor-Faktor Yang Menyumbang Kepada Lesu Upaya Pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah	87 - 89
5.3.2	Objektif Kedua: Mengkaji Kesan Bagi Faktor Individu dan Faktor Organisasi Terhadap Lesu Upaya Pekerja di Dewan Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah	89
5.3.3	Objektif Ketiga: Mengkaji Hubungan Antara Faktor Individu dan Faktor Organisasi Dengan Lesu Upaya Pekerja di Dewan	90

Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah

5.4	Implikasi Kajian	91 – 92
5.4.1	Implikasi Teoritikal	91
5.4.2	Implikasi Metodologi	91 – 92
5.4.3	Implikasi Praktikal	92
5.5	Batasan Kajian	93
5.6	Cadangan Kajian Akan Datang	94
5.7	Rumusan	95

RUJUKAN	96 – 103
----------------	----------

LAMPIRAN	104 - 112
-----------------	-----------



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 2.7.6 : 5 Contoh Pengurus Yang Baik	33
Jadual 3.6.1 : Senarai Instrumen Kajian yang Digunakan	49
Jadual 3.6.2 : Pemilihan Jawapan Mengikut Skala Likert	50
Jadual 3.7.2 : Item Bahagian B	51 – 53
Jadual 3.7.3 : Item Bahagian C	53 – 54
Jadual 3.8.1 : Kaedah Analisis Data	54 - 55
Jadual 3.8.2 : Skor Min	55
Jadual 3.8.2.1 : Tafsiran Kekuatan Pekali Kolerasi	56
Jadual 4.2.1.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Jantina	59
Jadual 4.2.2.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Umur	60
Jadual 4.2.3.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Keturunan	60
Jadual 4.2.4.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Status	61
Jadual 4.2.5.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Bilangan Anak	62
Jadual 4.2.6.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Tahap Pendidikan	63
Jadual 4.2.7.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Pengalaman Kerja	64
Jadual 4.2.8.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Jarak Kediaman Dari Tempat Kerja	65
Jadual 4.3.1.1 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Pemikiran Positif	66 – 67
Jadual 4.3.1.2 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Tingkahlaku	68
Jadual 4.3.1.3 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Keazaman dan Pematuhan	69 – 70
Jadual 4.3.2.1 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Sokongan dari Rakan Sekerja	71
Jadual 4.3.2.2 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Sokongan Pihak Atasan	72 – 73
Jadual 4.3.2.3 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Persekitaran Organisasi	74
Jadual 4.4.1 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Kelelahan Emosi	75 – 76
Jadual 4.4.2 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Depersonalisasi	77
Jadual 4.4.3 : Taburan Min dan Sisihan Piawai Bagi Penurunan Pencapaian Diri	78 – 79
Jadual 4.5.1 : Analisis Kolerasi Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya Pekerja	80

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 4.6.1.1 : Rumusan Model Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya Pekerja	81
Jadual 4.6.2.1 : Analisis ANOVA Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya Pekerja	82
Jadual 4.6.3.1 : Pengaruh Faktor Individu dan Faktor Organisasi terhadap Lesu Upaya Pekerja	83
Jadual 4.7.1 : Ringkasan Keputusan Hipotesis	84



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.10.1 : Kerangka Konseptual Kajian	38
Rajah 3.4.2 : Sampel Krejcie dan Morgan (1970)	46
Rajah 3.7.1 : Pemboleh Ubah Bersandar dan Pemboleh Ubah Bebas	50



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SINGKATAN

UMS	-	Universiti Malaysia Sabah
DBKK	-	Dewan Bandaraya Kota Kinabalu
SPSS	-	Statistic Package for Social Sciences
PHD	-	Doctor of Philosophy
WFH	-	Work-From-Home
PKP	-	Perintah Kawalan Pergerakan
WHO	-	World Health Organization
MBI	-	Maslach Burnout Inventory



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Borang Soal Selidik	104 - 109
Lampiran B : Analisis Data SPSS (Ver 28)	110
Lampiran C : Bukti Pengedaran Borang Soal Selidik Melalui Sosial Media	111
Lampiran D : Keputusan Plagiarsime (Turnitin)	112



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Bab satu membincangkan tentang gambaran keseluruhan kajian ini. Bab ini akan menghuraikan latar belakang kajian dan isu-isu yang mendorong kajian yang dipilih ini dilakukan. Selepas itu, bab satu turut diikuti dengan pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, definisi operasional atau terma utama, skop kajian dan lain-lain yang berkaitan. Kajian yang dijalankan adalah mengenai *burnout* iaitu lesu upaya dan bagaimana faktor-faktor menyumbang kepada lesu upaya pekerja.

1.2 Latar Belakang

Lesu upaya merupakan satu keletihan yang disebabkan oleh perasaan resah dan penat (Brennan, 2020). Pada tahun 2020, dunia kita telah dilanda dengan sebuah virus yang dikenali sebagai 'Coronavirus' ataupun COVID-19. Pandemik COVID-19 pada awalnya sudah pun terkesan pada disember 2019 di Wuhan, China dan ia semakin bertambah dan tersebar ke seluruh dunia pada tahun 2020 sehinggalah kini tahun 2022. Disebabkan oleh adanya COVID-19, pekerja-pekerja terpaksa berhadapan dengan situasi ketidaktentuan yang tinggi. Pada pendapat pengkaji, situasi ketidaktentuan ini adalah merupakan satu perkara yang sangat membimbangkan kerana ia boleh menyebabkan pekerja menjadi bingung, stres atau tekanan dan wujudnya lesu upaya dalam kalangan pekerja.

Apa yang kita dapat lihat dengan ketara adalah dari segi situasi pekerjaan. Seperti yang kita tahu, ramai pekerja yang telah digalakkan atau dikehendaki untuk bekerja dari rumah iaitu Work-From-Home (WFH). Konsep bekerja dari rumah mula dilaksanakan secara meluas ketika Pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan (PKP) di Malaysia berikutan dengan wabak COVID-19 (Ahmad, 2020). Bukan sahaja di Malaysia, malah bekerja dari rumah juga menjadi satu norma baharu yang diamalkan secara global dalam era pandemik COVID-19 ini.

Work from home (WFH) melibatkan dunia pekerjaan bagi kedua-dua sektor awam dan swasta. Dalam kata lain, kita dapat kaitkan juga dengan penjawat awam dan kakitangan kerajaan seperti kerajaan tempatan di Malaysia turut terkesan daripada pandemik COVID-19. Disebabkan oleh situasi pekerjaan yang tidak menentu, ia secara tidak langsungnya akan mencetus situasi 'burnout' atau lesu upaya kepada pekerja.

Terdapat pelbagai masalah yang boleh menyumbang kepada lesu upaya pekerja, lebih-lebih lagi dengan keadaan di mana pekerja bekerja dalam norma baharu seperti Work-From-Home (WFH), bekerja di pejabat tetapi masih menggunakan teknologi dan sebagainya. Yang pertama, kita dapat kaitkan dengan pekerja mempunyai sumber yang terhad sekiranya melakukan kerja dari rumah (Mahdzir, 2021). Setiap kawasan rumah mempunyai kekuatan talian komunikasi atau internet yang berbeza. Terdapat pekerja yang mempunyai internet lambat dan lebih-lebih lagi dengan pekerja yang tinggal di kawasan pedalaman berbanding bandar. Ramai pekerja mungkin mempunyai isyarat *wifi* yang tidak memuaskan dan sambungan internet juga kurang kukuh (Othman, 2021). Pekerja yang melakukan mesyuarat secara maya juga ada yang sering kali terputus-putus ataupun kurang berkualiti (Shamsudin, 2021). Tanpa sambungan atau isyarat yang kuat, pasukan kerja juga mungkin akan mengalami kelewatan dan kehilangan audio untuk mendengar mesyuarat dengan baik. Kedua, dalam situasi pekerjaan dari rumah, keperluan untuk sokongan kerja juga tiada dan kurang. Sebagai contoh, apabila pekerja bekerja dari rumah, mereka mungkin tidak mempunyai alat teknologi yang canggih seperti di tempat kerja (Kritikos, 2020). Mesin-mesin yang diperlukan juga adalah tidak lengkap seperti mesin cetak, fotostet, binding buku dan sebagainya. Daripada penggunaan teknologi yang canggih ini, kita juga boleh katakan oleh kerana situasi pekerjaan yang terpaksa bekerja dari rumah dikehendaki untuk mengakses rangkaian rumah mereka yang biasanya kurang selamat atau *security* berbanding rangkaian yang disediakan oleh pihak syarikat di tempat kerja (Omar, 2021). Keselamatan siber kurang dijamin dan walaupun pekerja belajar tentang cyber-security, ia juga dikatakan tidak mencukupi untuk melindungi tenaga kerja secara jarak jauh daripada penggodaman yang ingin mengakses maklumat syarikat yang sensitif dan sulit.

Masalah yang dihadapi daripada kewujudan situasi pekerjaan situasi pekerjaan adalah kurangnya sokongan daripada ketua atau pemimpin. Bukan hanya kakitangan dan pekerja-pekerja yang terpaksa menghadapi cabaran WFH, malah begitu juga dengan pihak majikan. Apabila pekerja sudah berada di rumah, masing-masing juga mempunyai tanggungjawab keluarga dan kerja (Blankenburg, 2020). Mereka seharusnya pandai membahagikan masa, namun hal ini juga sukar untuk dilakukan. Sokongan pemimpin sangat diperlukan terutamanya dalam aspek mental dan emosi (Mott, 2020). Kita tahu bahawa pekerja juga akan mengalami

tekanan kerana terdapat perkara yang sukar untuk dilakukan dan memerlukan tunjuk ajar daripada pihak atasan. Disebabkan oleh norma baharu ini, kepimpinan tradisional telah tidak sesuai lagi pada masa kini begitu juga dengan budaya kerja di pejabat yang berubah kerana hanya melakukan kerja jarak jauh atau dari rumah (Rahayu Ahamad Bahtiar, 2020). Dari sini pemimpin perlu memberi sokongan seperti cekap mengadaptasi kaedah dan memastikan setiap arahan kerja, idea dan lain-lain dapat memenuhi tuntutan kerja.

Bukan itu sahaja, situasi pekerjaan sebegini juga memerlukan sokongan organisasi dan rakan sekerja yang banyak. Sebagai contoh, waktu jam bekerja adalah sepatutnya selama 8 jam sehari tetapi adakah ia akan sama apabila pekerja bekerja di rumah? Pekerja juga belum tentu akan memberi perhatian yang banyak selama 8 jam di mana mereka juga akan dalam masa yang sama mengurus keluarga mereka seperti anak-anak mereka (Traeger, 2020). Sepanjang era pandemik COVID-19 ini, kita juga dapat lihat di mana situasi kerja adalah tidak menentu. Kita dapat lihat dengan terang-terangan di mana terdapat pekerja yang akan bekerja di tempat kerja secara bergilir-gilir, ada juga yang dikehendaki ke tempat kerja selama 50 peratus dan ada juga yang harus kerja dari rumah (Mohd, 2020). Ada juga yang dikehendaki untuk ke pejabat dengan sepenuhnya. Mengikut Khairul (2021), ramai pegawai perubatan juga sudah lesu upaya ekoran daripada peningkatan kes. Begitu juga dengan pekerja-pekerja di sektor lain seperti sektor formal, informal, pendidikan di mana mengalami ketidaktentuan kepada kehidupan dan masa depan. Sokongan rakan sekerja juga dapat kita kaitkan di mana sekiranya berada di pejabat, mudah untuk kita berkomunikasi dengan mereka tetapi apabila bekerja dari rumah, memang agak sukar untuk berkomunikasi melalui dalam talian dan kita juga faham bahawa masing-masing keluarga juga mempunyai masalah sendiri.

Selain itu, situasi rumah juga harus diperhatikan dengan lebih mendalam. Kita dapat kaitkan bahawa situasi rumah yang dialami oleh setiap pekerja juga mampu menyumbang kepada tekanan pekerja dan akhirnya mereka berasa lesu upaya untuk bekerja (Abramson, 2021). Untuk lebih jelas lagi, apabila berdepan dengan kedua-dua situasi seperti keluarga dan juga kerja, ia juga secara tidak langsungnya boleh menyumbang atau memberi impak kepada *burnout* iaitu lesu upaya. Sebagai contoh, suasana rumah yang berbeza daripada pejabat. Keadaan persekitaran rumah adalah berbeza dengan suasana di tempat kerja dan terdapat pendedahan yang tinggi kepada pelbagai gangguan (Xiao, 2020). Gangguan ini boleh dikaitkan dengan masalah penjagaan anak-anak, persekitaran rumah yang bising atau ruang yang sedikit, persekitaran kurang kondusif dan menyebabkan mereka tidak selesa (McKinsey, 2021). Daripada gangguan yang dinyatakan ini, ia akan menyumbang kepada lesu upaya pekerja. Pekerja-pekerja akan menjadi lesu, penat, tiada motivasi seperti mereka tidak mengambil peduli tentang pekerjaan mereka dan akhirnya prestasi serta produktiviti kerja

akan menurun.

Situasi pekerjaan telah berubah semenjak adanya pandemik wabak COVID-19 di mana ia telah mewujudkan ketidaktentuan yang tinggi di kalangan masyarakat terutamanya dalam dunia pekerjaan. Hal ini juga menyebabkan orang tidak keruan dan hilang fokus untuk melakukan sesuatu kerja. Kita tahu bahawa semua orang berebut untuk menyesuaikan diri dengan norma baharu. Lesu upaya sentiasa menjadi masalah bagi majikan, terutamanya kerana terdapat stigma di sekelilingnya dan majikan juga mungkin tidak setuju untuk memberi pekerja pilihan untuk memperlahankan produktiviti pekerja mereka (Parmar, 2021). Lesu upaya dapat digambarkan sebagai keletihan emosi dan fizikal yang disebabkan oleh tekanan yang berpanjangan (Maslach, 2016). Terdapat beberapa simptom atau tanda-tanda yang kita dapat lihat apabila pekerja telah mengalami lesu upaya. Antaranya, pekerja akan hilang fokus terhadap kerja yang telah diberikan. Maksudnya, ketika mereka berada di rumah, mereka akan sukar untuk memberi tumpuan. Di sini termasuklah dengan kekurangan semangat, hilang motivasi dan malas. Tekanan perasaan juga tidak dilupakan di mana ia turut menjadi salah satu tanda lesu upaya yang dihadapi oleh pekerja-pekerja. Hal ini akan berlaku disebabkan oleh faktor individu, dan faktor organisasi. Kedua-dua faktor ini akan menyumbang kepada lesu upaya pekerja sekiranya tidak dikawal atau berlaku secara berpanjangan. Oleh itu, kajian ini adalah dilakukan bagi mengkaji hubungan antara faktor individu dan faktor organisasi terhadap lesu upaya pekerja.

1.3 Permasalahan Kajian

Lesu upaya ataupun *burnout* bukanlah satu perkara yang boleh dipandang remeh. Lesu upaya ini kita boleh kaitkan dengan keadaan emosi, mental dan keletihan fizikal seseorang yang disebabkan oleh tekanan yang berpanjangan. Menurut Demerouti *et al.* (2001), burnout ditakrifkan sebagai keadaan kehabisan tenaga dan pengasingan berkaitan dengan kerja seseorang. Burnout atau lesu upaya juga sering berkaitan dengan pekerjaan iaitu dikenali sebagai *occupational burnout* atau *job burnout*. Lesu upaya kerja ialah sejenis tekanan yang berkaitan dengan kerja di mana ia juga melibatkan rasa pencapaian atau kepuasan kerja yang kurang dan kehilangan identiti peribadi (Mayo, 2021). Dalam pencarian maklumat tentang kajian ini, pengkaji telah mendapati bahawa lesu upaya pekerja adalah disebabkan oleh faktor-faktor individu dan faktor-faktor organisasi. Sebagai contoh, prestasi kerja atau *job performance* iaitu berdasarkan artikel yang ditulis oleh Lemonaki (2021), lesu upaya kerja adalah berkaitan secara negatif dengan prestasi kerja dalam melaksanakan fungsi sebagai eksekutif. Selepas itu, terdapat juga bukti di mana terdapat hubungan antara lesu upaya dan

ketidakhadiran seseorang pekerja (Schaufeli, 2009). Menurut Bakker (2014), penglibatan kerja juga dianggap sebagai satu penyumbang kepada lesu upaya pekerja. Bukan itu sahaja, faktor individu seperti tekanan emosi dan konflik kerjaya-keluarga juga turut menyumbang kepada lesu upaya. Hal ini dikatakan kerana berdasarkan kajian yang dilakukan oleh Zakaria (2021), ia telah mengatakan bahawa kedua-dua faktor ini dilakukan pada era pandemik dan telah menyebabkan pekerja menjadi lesu dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Oleh itu, kajian ini adalah penting dan terdapat beberapa permasalahan kajian yang telah disentuh oleh pengkaji untuk mendapatkan dapatan yang lebih mendalam.

1.3.1 Kajian tentang lesu upaya pekerja hanya terhad mengenai faktor-faktor tertentu sahaja

Mengikut pembacaan jurnal dan artikel yang telah diterbitkan, kajian mengenai lesu upaya pekerja hanya memberi fokus atau menyentuh kepada pembolehubah tertentu sahaja seperti salah satu faktor organisasi yang dinyatakan iaitu beban kerja berlebihan (Norhisham, 2021) dalam kalangan guru sedangkan isu lesu upaya ini perlu juga dikaji daripada perspektif yang berbeza dan diintegrasikan secara keseluruhan. Pada pendapat pengkaji, memang terdapat pelbagai kajian atau bahan artikel yang mengatakan bahawa lesu upaya dalam kalangan pekerja lebih cenderung berlaku disebabkan oleh '*heavy workload*' iaitu beban kerja yang banyak (Peter, 2020). Selain itu, faktor organisasi seringkali dikaitkan seperti lesu upaya atau kepuasan kerja berlaku disebabkan oleh komitmen organisasi dan persekitaran kerja (Haerofiatna, 2021). Persekitaran kerja ini secara tidak langsungnya akan memberi kesan kepada prestasi kerja dalam kalangan guru (Haerofiatna, 2021). Daripada persekitaran kerja yang telah menyebabkan kemerosotan prestasi kerja, ia juga akhirnya akan menyebabkan pekerja menjadi lesu upaya kerana tidak mempunyai tahap prestasi yang diinginkan dan membuatkan mereka kehilangan motivasi (Gery, 2021). Dari sini, kita dapat lihat bahawa kajian tentang lesu upaya pekerja hanya terhad mengenai faktor-faktor tertentu terutamanya faktor organisasi, dan beberapa faktor disebabkan oleh persekitaran kerja. Namun begitu, bagaimanakah dengan faktor individu? Oleh itu, kajian akan datang haruslah menyentuh dengan lebih mendalam tentang faktor individu dan termasuklah faktor lain seperti faktor organisasi dan keseluruhannya.