

**INTEGRASI KERJA-KEHIDUPAN DAN PENGARUHNYA
TERHADAP PENGLIBATAN KERJA DALAM
KALANGAN AHLI ANGGOTA BALAI
BOMBA DAN PENYELAMAT (BBP),
KOTA BELUD, SABAH.**

MAZNI BINTI AWANG MAAROF

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

2021



**INTEGRASI KERJA-KEHIDUPAN DAN PENGARUHNYA
TERHADAP PENGLIBATAN KERJA DALAM
KALANGAN AHLI ANGGOTA BALAI
BOMBA DAN PENYELAMAT,
KOTA BELUD, SABAH.**

MAZNI BINTI AWANG MAAROF

**TESIS INI DIJALANKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN IJAZAH SARJANA
MUDA HUBUNGAN INDUSTRI**

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

2021

PENGESAHAN

**INTEGRASI KERJA-KEHIDUPAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PENGLIBATAN
KERJA DALAM KALANGAN AHLI ANGGOTA BALAI BOMBA DAN DAN PENYELAMAT
(BBP), KOTA BELUD, SABAH.**

Oleh:

MAZNI BINTI AWANG MAAROF

BA17111119

Latihan Ilmiah ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian daripada syarat untuk
memperolehi Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial dengan Kepujian dalam Program Hubungan
Industri.

Penyelia

Tarikh

Ketua Program

Tarikh

FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

2021



PENGESAHAN PENYELIA LATIHAN ILMIAH

NAMA : MAZNI BINTI AWANG MAAROF
NO MATRIK : BA17111119
TAJUK : INTEGRASI KERJA-KEHIDUPAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP
PENGLIBATAN KERJA DALAM KALANGAN AHLI ANGGOTA BALAI
BOMBA DAN PENYELAMAT (BBP), KOTA BELUD, SABAH.
IJAZAH : SARJANA MUDA SAINS SOSIAL (HUBUNGAN INDUSTRI)

DISAHKAN OLEH;

1. PENYELIA

DR. KEE Y. SABARIAH BINTI MOHD YUSSOF

(Nama Penyelia)

(Tandatangan)



PENGAKUAN PELAJAR

Saya Mazni Binti Awang Maarof dengan ini mengakui bahawa Tesis Latihan Ilmiah Sarjana Muda Sains Sosial dengan kepujian Hubungan Industri yang bertajuk "Integrasi Kerja-Kehidupan dan Pengaruhnya Terhadap Penglibatan Kerja Dalam Kalangan Ahli Anggota Balai Bomba dan Penyelamat (BBP), Kota Belud, Sabah" adalah hasil usaha saya sendiri melainkan ringkasan dan petikan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Mazni

(MAZNI BINTI AWANG MAAROF)

BA17111119

Program Hubungan Industri



PENGHARGAAN

Syukur alhamdulillah di atas limpah dan kurnian-Nya, pengkaji dapat menyiapkan penulisan tesis ini dipermudahkan, Alhamdulillah. Tujuan tesis ini dilakukan adalah untuk memenuhi syarat bergraduasi dan melalui penulisan tesis ini, pengkaji berharap dapat memberi sumbangan kepada penambahan ilmu pengetahuan kepada para pembaca dan para pengkaji di masa akan datang khususnya bagi mereka yang bergelar pelajar Hubungan Industri.

Jutaan terima kasih dan setinggi-tinggi penghargaan turut pengkaji ingin tujuhkan kepada Dr. Kee Y. Sabariah binti Mohd Yussof selaku penyelia sepanjang pengkaji menjalankan kajian ini. Sesungguhnya atas berkat kesabaran dan kesudian beliau dalam membimbing serta memberi tunjuk ajar, memberi sokongan dari segi ilmu pengetahuan dan idea berkaitan kajian ini amatlah saya hargai.

Selain itu, tidak dilupa juga ucapan ribuan penghargaan dan terima kasih kepada pensyarah program Hubungan Industri yang lain yang turut membantu pengkaji dengan pengalaman, perkongsian ilmu pengetahuan dan maklumat mereka sepanjang pengkaji menjalankan kajian ini. Di samping itu, buat ibu bapa tercinta, ucapan terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kerana berkat doa dan sokongan moral yang diberikan, mereka juga adalah insan yang paling banyak memberi sokongan moral serta meningkatkan semangat dan memberi pertolongan kepada pengkaji sepanjang menyiapkan penulisan tesis.

Seterusnya, pengkaji juga ingin mengucapkan ribuan terima kasih yang tidak terhingga kerana berkat doa dan sokongan, buat rakan-rakan seperjuangan, ribuan terima kasih turut saya ucapkan kerana sudi berkongsi ilmu, idea dan bantuan sepanjang kajian ini dilakukan. Ucapan ribuan terima kasih turut ditujuhkan kepada Alumni HA12, Encik Awang Muhd Ruslaimie kerana banyak memberi bantuan dari segi pengajaran, nasihat dan idea kepada pengkaji.

Akhir kalam, ribuan terima kasih juga saya ucapkan kepada semua responden yang telah memberikan kerjasama yang sangat baik dan 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.



ABSTRAK

Integrasi kerja-kehidupan merupakan elemen penting dalam kerjaya seseorang pekerja yang perlu diambil perhatian tanpa mengira jantina. Pada era globalisasi hari ini, bukan hanya pekerja wanita yang mempunyai dwi-kerjaya sahaja dan mementingkan integrasi antara kerjaya dan kehidupan, malah pekerja lelaki turut mengambil berat akan hal ini. Sehubungan dengan itu, kajian ini dijalankan untuk mengkaji pengaruh integrasi kerja-kehidupan terhadap penglibatan kerja. Kajian kes ini telah dijalankan ke atas ahli anggota Balai Bomba dan Penyelamat (BBP), Kota Belud, Sabah dan seramai 37 orang ahli anggota Bomba menyumbang sebagai responden bagi kajian ini. Kajian ini telah menggunakan kaedah kuantitatif dan borang soal selidik telah diedarkan kepada responden. Hasil dapatan bagi kajian ini telah dianalisis menggunakan analisis deskriptif dan analisis regrasi mudah. Tahap integrasi kerja-kehidupan bagi domain kerja dan domain kehidupan mencatatkan nilai yang rendah dan sederhana. Seterusnya, model kajian didapati mencatatkan nilai yang tidak signifikan iaitu .610b, dan tidak boleh digunapakai di dalam konteks kajian pengkaji. Hal ini demikian, hasil kajian dalam konteks kajian pengkaji mendapati integrasi kerja-kehidupan tidak mempengaruhi penglibatan kerja dalam kalangan ahli anggota Balai Bomba dan Penyelamat, Kota Belud.

Kata kunci: Integrasi Kerja-Kehidupan, Keseimbangan Kerja-Kehidupan, Penglibatan Kerja, Keterlibatan Kerja

ABSTRACT

Work-life integration is an important element in an employee's career that needs to be concerned regardless of gender differences. In today's era of globalization, it is not only women workers who have dual careers and focus on the integration between career and life, but also male workers are also concerned about this. Accordingly, this study was conducted to examine the influence of work-life integration on work engagement. This case study was conducted on members of the Fire and Rescue Station (BBP), Kota Belud, Sabah and a total of 37 members of the Fire Department contributed as respondents for this study. This study has used quantitative methods and questionnaires were distributed to the respondents. The findings for this study were analyzed using descriptive analysis and simple regression analysis. The level of work-life integration for the work domain and the life domain recorded low and moderate values. Next, the study model was found to record a non-significant value of .610b, and could not be applied in the context of the researcher's study. In this case, the results of the study in the context of the researcher's study found that work-life integration does not affect work involvement among members of the Fire and Rescue Station, Kota Belud.

Keywords: Work-Life Integration, Work-Life Balance, Work Engagement, Job

Involvement

SENARAI KANDUNGAN

NO.	PERKARA	MUKA SURAT
	TAJUK	i-ii
	PENGESAHAN	iii-iv
	PENGAKUAN	v
	PENGHARGAAN	vi
	ABSTRAK	viii
	ABSTRACT	ix
	SENARAI KANDUNGAN	x-xiv
	SENARAI JADUAL	xiv
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI LAMPIRAN	xiii
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	BAB SATU: PENDAHULUAN	
1.1	Pengenalan	1-5
1.2	Latar Belakang Kajian	6-9
1.3	Persoalan Kajian	9
1.4	Objektif Kajian	10
1.5	Skop Kajian	10
1.6	Kepentingan Kajian	11-12
1.7	Definisi Terma	12
	1.7.1 Keseimbangan Kerja-Kehidupan	12
	1.7.2 Integrasi Kerja-Kehidupan	13
	1.7.3 Penglibatan Kerja	14
	1.7.4 Konflik Kerja-Keluarga	14-15
1.8	Susunan Tesis	15
	BAB DUA: SOROTAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	16-17
2.2	Sejarah Integrasi Kerja-Kehidupan	17-19
2.3	Konsep Keseimbangan Kerja-Kehidupan	19-23
2.4	Konsep Integrasi Kerja-Kehidupan	23-14

2.5	Konsep Penglibatan Kerja	28-30
	2.5.1 Tahap Penglibatan Kerja	31-33
2.6	Kerangka Kajian	33-34
2.7	Pembentukan Hipotesis Kajian	35
2.8	Kajian Lepas	35-40
2.9	Rumusan Bab	40
BAB TIGA: METODOLGI KAJIAN		
3.1	Pengenalan	41-42
3.2	Reka Bentuk Kajian	42-43
	3.2.1 Pendekatan Kaedah Penyelidikan Kuantitatif	43-44
3.3	Unit Analisis	44
3.4	Teknik Persampelan	44-45
	3.4.1 Populasi Kajian	45
	3.4.2 Sampel Kajian	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	46
	3.5.1 Pengumpulan Data Primer	47
	3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder	47
3.6	Instrumen Kajian	48
3.7	Pengukuran Pemboleh Ubah	49
	3.7.1 Bahagian A: Demografi Responden	49
	3.7.2 Bahagian B: Integrasi Kerja-Khidupan	50-51
	3.7.3 Bahagian C: Penglibatan Kerja	51-53
3.8	Teknik Analisis Data	54
3.9	Rumusan Bab	56
BAB EMPAT: DAPATAN KAJIAN		
4.1	Pengenalan Demografi	57
4.2	Latar Belakang Responden	58-59
	4.2.1 Jantina	59-60
	4.2.2 Umur	61-62
	4.2.3 Bangsa	62-63

4.2.4	Status Perkahwinan	63-64
4.2.5	Taraf Pekerjaan	64-65
4.2.6	Tempoh Berkhidmat	65-66
4.2.7	Taraf Pendidikan	67-68
4.2.8	Jumlah Jam Bekerja	68-69
4.3	Ujian Kebolehpercayaan	69
4.4	Ujian Pembersihan Data	70
4.5	Analisis Deskriptif Pemboleh Ubah Integrasi Kerja-Kehidupan	71
4.5.1	Analisis Deskriptif Bagi Pemboleh Ubah Domain Kerja	71-74
4.5.2	Analisis Deskriptif Bagi Pemboleh Ubah Domain Kehidupan	74-77
4.6	Analisis Deskriptif Pemboleh Ubah Penglibatan Kerja	78-83
4.7	Purata Nilai Min Pemboleh Ubah Bebas dan Bersandar	84
4.7.1	Purata Nilai Min Integrasi Kerja-Kehidupan	84
4.7.2	Purata Nilai Min Penglibatan Kerja	85
4.8	Pengujian Hipotesis	85
4.8.1	Analisis Regrasi Mudah	85
4.8.2	Keputusan Analisis Regrasi Mudah Domain Kerja dan Domain Kehidupan	86-87
4.9	Ringkasan Pengujian Hipotesis	88
4.10	Rumusan Bab	89
BAB 5: PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN		
5.1	Pengenalan	90
5.2	Ringkasan Kajian	90-91
5.3	Perbincangan Objektif Kajian	91-92
5.3.1	Tahap Integrasi Kerja-Kehidupan Dalam Domain Kerja dan Domain Kehidupan	92-96
5.3.2	Pengaruh Integrasi Kerja-Kehidupan Terhadap Penglibatan Kerja	96-100
5.4	Implikasi Kajian	100
5.4.1	Aspek Teoritikal	100-101

5.4.2	Aspek Metodologi	101-102
5.4.3	Aspek Praktikal	103-104
5.5	Limitasi Kajian	103-104
5.6	Cadangan Kajian Pada Masa Hadapan	104-105
5.7	Rumusan Bab	105
	RUJUKAN	106-114
	Lampiran	115
	Lampiran A: Borang Soal Selidik	115-119
	Lampiran B: Hasil Analisis Regrasi Mudah	120-123
	Lampiran C: Hasil Ujian Turnitin	124-129

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	PERKARA	MUKA SURAT
3.6.1	Senarai Instrumen Kajian Yang Digunakan	48
3.6.2	Pemilihan Jawapan Mengikut Skala Likert	49
3.7.2	Item Integrasi Kerja-Kehidupan	50-51
3.7.3	Item Penglibatan Kerja	52-53
3.8.1	Teknik Analisis Data	55
4.2.1	Analisis Demografi Responden	58-59
4.2.2	Taburan Responden Mengikut Jantina	59
4.2.3	Taburan Responden Mengikut Umur	61
	Taburan Responden Mengikut Bangsa	62
	Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan	63
	Taburan Responden Mengikut Taraf Pekerjaan	64
	Taburan Responden Mengikut Tempoh Pekhidmatan Bekerja	65
	Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan	67
	Taburan Responden Kekerapan Jumlah Jam Bekerja	68
4.3	Ujian Kebolehpercayaan	69
4.4	Ujian Pembersihan Data	70
4.5.1	Taburan Nilai Kekerapan, Peratusan, Nilai Min dan Sisihan Piawai Bagi Item Domain Kerja	71-72
4.5.2	Taburan Nilai Kekerapan, Peratusan, Nilai Min dan Sisihan Piawai Bagi Item Domain Kehidupan	74-76
4.6.1	Taburan Nilai Kekerapan, Peratusan, Nilai Min dan Sisihan Piawai Bagi Item Penglibatan Kerja	78-81
4.7.1	Purata Min Integrasi Kerja-Kehidupan	84
4.7.2	Purata Nilai Min Penglibatan Kerja	85
4.8.1	Analisis Regrasi	85
4.8.2	Keputusan Analisis Regrasi Faktor Domain Kerja dan Domain Kehidupan	86
4.9.1	Pernyataan Keputusan Hipotesis	88

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	PERKARA	MUKA SURAT
2.6.1	Model Kerangka Kajian Pengaruh Intregrasi Kerja-Kehidupan (IV) Terhadap Penglibatan Kerja (DV)	34
4.2.1	Jantina	60
4.2.2	Umur	61
4.2.3	Bangsa	62
4.2.4	Status Perkahwinan	63
4.2.5	Taraf Pekerjaan	64
4.2.6	Taraf Pendidikan	67

SENARAI SINGKATAN

BBP = Balai Bomba dan Penyelamat

DV = Dependent Variable

H = Hipotesis

IV = Independent Variable

SPSS = Statistical Package for Social Science

WLB = Work-Life Balance

WLI = Work-Life Integration

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Latar Belakang Kajian

Dalam waktu berlakunya global pandemik yang meliputi di seluruh dunia, dapat dilihat terdapat banyak perubahan yang telah berlaku dalam tenaga kerja. Dari sekian banyak perubahan yang sedang dihadapi, salah satunya permintaan perubahan tersebut adalah pekerja diarah untuk bekerja dari rumah (Shareena P. dan Mahamad Shahid, 2020). Pelaksanaan tersebut memerlukan sesetengah para pekerja untuk menyeimbangkan antara kerja dan kehidupan semasa bekerja di rumah. Menurut Noor Syakirah Z. (2018), dalam keupayaan bagi mengintegrasikan kerja dan kehidupan adalah aspek yang penting kepada pekerja tidak kira wanita mahupun lelaki yang terlibat banyak dengan kerjaya harian mereka. Integrasi kerja dan kehidupan memberikan impak yang positif bukan sahaja kepada prestasi pekerja tetapi juga kepada penglibatan kerja pekerja dalam sebuah organisasi.

Dalam proses untuk mengintegrasikan kerja dan kehidupan, sokongan daripada pihak majikan dan organisasi adalah melalui pelbagai program dan aktiviti. Pengintegrasian kerja dan kehidupan telah menarik perhatian pelbagai pihak termasuklah kepada para pekerja dan majikan. Terdapat kajian lepas juga membuktikan kemampuan bagi mengintegrasikan elemen-elemen ini iaitu integrasi kerja-kehidupan dan penglibatan kerja, akan memberikan kesan yang positif bukan sahaja kepada pekerja dan majikan, serta kepada pengurusan organisasi, tetapi malah turut menyumbang kepada kesejahteraan negara secara keseluruhan.

Greenhause J. H (2013), mendefinisikan keseimbangan kerja-kehidupan adalah sebagai istilah menggambarkan keadaan pengaturan yang harmoni atau memuaskan antara tanggungjawab kerja seseorang individu dan kehidupan peribadinya. Sementara (Guest *et al*, 2012), mendefinisikannya sebagai susunan komitmen peranan-masa yang sesuai untuk berfungsi dengan baik di tempat kerja dan di rumah, dengan konflik peranan minimum dan kepuasan maksimum.

Selain itu, konsep keseimbangan kerja-kehidupan juga dilihat sebagai tahap di mana seseorang pekerja terikat dengan keseimbangan di antara tanggungjawab pekerjaan dan tanggungjawabnya dalam keluarga atau kehidupan, dan pekerja tersebut berpuas hati dengannya. Maka, pekerja yang memiliki keseimbangan kerja-kehidupan yang baik adalah mereka yang menunjukkan komitmen yang seimbang antara domain pekerjaan dan kehidupan (Virick *et al*, 2015). Maka, dapat diuraikan bahawa pemahaman konsep keseimbangan kerja-kehidupan adalah kemampuan seseorang mentadbir secara efektif akan kerja-kerja yang dilakukan dalam kerjaya dengan semua aktiviti lain yang penting kepada seseorang itu. Contohnya seperti dari segi penjagaan kesihatan diri, perkembangan keluarga, aktiviti komuniti, waktu berehat, rekreasi dan sebagainya. Menurut Broers (2015), berdasarkan kajian-kajian lepas didapati bahawa kemampuan untuk menyeimbangkan tuntutan kerjaya dan keperluan kehidupan peribadi adalah mencabar, namun dalam masa yang sama mampu memberikan kepuasan dalam kedua-dua skop utama ini iaitu kerja dan kehidupan harian yang biasa dilakukan pekerja.

Menurut Evans, Carney dan Wilkinson (2013), mendefinisikan integrasi kerja-kehidupan, yang juga disebut sebagai keseimbangan kehidupan-kerja, adalah sebagai proses mencari makna dan kepuasan peribadi dalam pelbagai peranan dan aspek kehidupan seseorang. Selain itu, keseimbangan kerja-kehidupan juga dapat menggambarkan amalan tempat kerja yang digunakan oleh organisasi untuk membantu pekerjanya mengimbangkan tuntutan kerja dan kehidupan keluarga. (Blazovich Smith, & Smith, 2014; Jyothi, 2012). Integrasi

kerja-kehidupan merupakan satu proses untuk mewujudkan hubungan yang harmoni di antara pekerjaan, keluarga dan pengurusan diri (Grady & Mccarthy, 2008).

Menurut Dzurizah (2015), integrasi kerjaya-kehidupan menunjukkan situasi wujudnya integrasi di antara dua domain iaitu domain kerja (*work*) dan domain bukan pekerjaan (*non-work*) yang merujuk kepada kehidupan peribadi seorang pekerja, keluarga, agama dan aktiviti kemasyarakatan (Kamsiah & Dzurizah, 2019). Menurut Wright *et al.* (2014), Warhurst *et al.* (2008) dan Blyton *et al.* (2006) menyatakan terdapat dua domain integrasi kerja-kehidupan iaitu domain kerja dan domain kehidupan. Domain kerja menghadkan keupayaan seorang individu untuk berhadapan dengan tanggungjawab terhadap keluarga, manakala domain kehidupan menghadkan keupayaan untuk berhadapan dengan tanggungjawab di tempat kerja.

Oleh hal yang demikian, integrasi domain kerja dan kehidupan amatlah diperlukan bagi mengelakkan konflik di antara kedua-dua domain (Dzurizah, 2015a; Warhurst *et al.*, 2008). Domain kerja akan membawa kesan kepada konflik kerja ke dalam kehidupan dan keluarga, manakala domain kehidupan akan membawa kepada konflik kehidupan peribadi dan keluarga ke dalam pekerjaan seharian para pekerja. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahawa integrasi kerja-kehidupan adalah satu proses tentang bagaimana seorang individu yang berperanan sebagai pekerja menyusun atur, atau mengharmonikan kehidupannya sebagai pekerja yang mempunyai tanggungjawab di tempat kerja dan tanggungjawab terhadap elemen bukan pekerjaan termasuklah perihal berkaitan keluarga.

Sebagai memperkukuhkan lagi pernyataan tersebut, Noor Syakirah Z. (2018) menyatakan bahawa, amalan integrasi kerja-kehidupan merupakan antara aspek yang perlu dititik beratkan dalam menjamin kesejahteraan dan

keharmonian dalam hubungan pekerjaan antara majikan dan pekerjanya. Penitikberatan kepada amalan-amalan untuk membantu pekerja untuk mengintegrasikan kerja dan kehidupan bermula dengan komitmen pihak organisasi dalam melaksanakannya. Komitmen daripada pihak organisasi terhadap pengintegrasian, ini bukan sahaja dapat membantu menambahkan prestasi pekerja tetapi juga turut memberi kesan positif terhadap penglibatan pekerja kepada pihak organisasi khususnya daripada aspek prestasi organisasi.

Berdasarkan kepentingan amalan pengintegrasian kerja dan kehidupan terhadap pekerja, majikan dan organisasi, masyarakat dan negara. Lantaran itu, kajian ini dilaksanakan untuk melihat hubungan antara integrasi kerja-kehidupan dan penglibatan kerja pekerja. Berdasarkan kajian daripada (Schaufeli dan Bakker, 2010), penglibatan kerja merujuk kepada keadaan positif, motivasi afektif dengan tenaga pekerja yang tinggi digabungkan dengan tahap dedikasi yang tinggi dan tumpuan yang tinggi terhadap sesuatu pekerjaan. Adalah sangat wajar dimiliki oleh kontemporari pekerja yang bekerja di organisasi awam mahupun swasta kerana penglibatan kerja pekerja telah terbukti bertepatan dengan tahap tinggi kreativiti, prestasi tugas, tingkah laku kewarganegaraan organisasi, dan kepuasan pelanggan (Bakker *et al.*, 2014).

Selain itu, penglibatan kerja ditakrifkan sebagai keadaan motivasi positif yang memuaskan untuk kesejahteraan yang berkaitan dengan pekerjaan (Blanch & Aluja, 2009). Pekerja yang terlibat mengenal pasti diri mereka melalui pekerjaan mereka, dan dengan itu mempunyai semangat, dedikasi, dan rasa minat yang tinggi dalam pekerjaan mereka (Gignac *et al.*, 1996; Klitzman *et al.*, 1990; Timms *et al.*, 2015). Dimensi kekhushyukan (*absorption*) penglibatan kerja, merujuk kepada penumpuan yang penuh dan rasa terlalu berminat dalam pekerjaannya, sering juga dikaitkan dengan masa bekerja berlalu dengan cepat atau kesukaran untuk melepaskan diri dari pekerjaan seseorang pekerja (Mauno *et al.*, 2007; Schaufeli, Martinez, *et al.*, 2002).

Baru-baru ini, sebilangan penyelidik melihat bahawa mengalami kekusyukan minat dalam pekerjaan agak serupa dengan aliran (González-Roma *et al.*, 2006). Aliran berkaitan dengan keadaan fikiran di mana jika pekerja secara intensif terlibat dalam tugas yang nampaknya tidak penting, namun begitu, pekerja tersebut berasa gembira jika pekerjaan itu dilakukan untuk kepentingannya (Mauno *et al.* 2007). Semangat (*vigor*) bekerja dicirikan oleh tahap tenaga semasa bekerja yang tinggi, kesediaan untuk berusaha dalam pekerjaan, dan kegigihan dalam menghadapi kesukaran semasa bekerja (Tims *et al.*, 2012). Melalui daripada perspektif organisasi, pekerja yang gigih bertahan dengan kesukaran dan mendapati pekerja bekerja dengan bertenaga (Bakker & Schaufeli, 2008; Timms *et al.*, 2015). Komponen penglibatan kerja, dedikasi (*dedication*), dicirikan oleh penglibatan psikologi yang kuat dalam pekerjaan seseorang, ditambah lagi dengan rasa semangat dan perasaan bahawa seseorang itu dicabar oleh pekerjaan (Schaufeli, Salanova, *et al.*, 2002).

Penglibatan kerja atau keterlibatan kerja pada awalnya diperkenalkan sebagai antonim ataupun bercanggah dari keletihan psikologi yang berlaku kerana kekurangan dari segi pengamalan integrasi kerja-kehidupan dan ketidakseimbangan antara kerja dan kehidupan pekerja (Maslach *et al.*, 2001). Oleh itu, dengan pengamalan integrasi kerja-kehidupan yang baik dapat meningkatkan tenaga kerja pekerja, keberkesanan diri, dan sikap positif, yang secara intrinsik dapat memotivasi dan memberi tenaga kepada pekerja untuk terlibat dalam pekerjaan mereka (Niessen *et al.*, 2018). Ini juga membuktikan bahawa penglibatan peranan kerja secara positif mempengaruhi keuntungan sumber peranan kerja (Z. Chen & Powell, 2012). Ini dapat disimpulkan bahawa faktor penglibatan kerja dan interaksi kerja-kehidupan dapat saling memperkuat sumber teori konservatif. Oleh itu, penilaian terhadap tahap pelaksanaan amalan pengintegrasian kerja dan kehidupan adalah penting dan signifikan dalam memahami kesediaan pihak organisasi sebagai majikan untuk menyokong usaha untuk mengintegrasikan kerja dan kehidupan.

1.2 Permasalahan Kajian

Kajian masih kurang maklumat mengenai isu integrasi kerja-kehidupan (*work-life integration*) dan penglibatan kerja (*work-engagement*) lebih-lebih lagi dalam sektor perkhidmatan penting (*essential services*). Hal ini demikian kerana ramai penyelidik dahulu hanya fokuskan kajian terhadap keseimbangan kerja-kehidupan (*work-life balance*) dan kepuasan kerja dalam sektor pentadbiran dan perkhidmatan ekonomi. Ini dapat dibuktikan daripada salah satu kajian kes Mcshane (2016) yang menyentuh bahagian kesan ketidakseimbangan kerja-kehidupan dan kepuasan kerja dan organisasi komitmen terhadap prestasi pekerja di kalangan kakitangan pentadbiran. Kemerosotan ekonomi dan teknologi yang berkembang baru-baru ini telah memberi tekanan kepada organisasi dari memberi prestasi yang mapan, dan mengganggu pekerja untuk meningkatkan produktiviti mereka (Kluczyk, 2013).

Oleh itu, ketidakseimbangan ini telah mempengaruhi hubungan pekerja dengan pekerjaan dan kehidupan di rumah dan menyebabkan pekerja merasa tertekan untuk bekerja dalam tempoh yang lebih lama. Menurut Stanton dan Gavin (2003), faktor pekerja mungkin mempunyai ketidakseimbangan dalam pekerjaan dan kehidupan peribadi mereka adalah disebabkan oleh banyak faktor termasuklah tarikh akhir penghantaran kerja di tempat kerja yang ketat, implikasi kewangan, budaya yang mapan dirasakan di tempat kerja dan kebolehcapaian bagi penggunaan teknologi yang berterusan untuk berhubung dengan pekerja diwaktu luar jam bekerja.

Isu-isu ini semakin meningkat lebih banyak apabila pekerja sekarang melakukan telekomunikasi atau membawa pulang kerja di rumah (Stanton & Gavin 2003). Micheal Page (2019), berpendapat bahawa, ketidakseimbangan dalam kehidupan kerja atau keluarga boleh memberi kesan yang berpotensi, misalnya, jumlah jam bekerja, jika pilihan pekerja tidak sesuai dengan waktu kerja mereka, mereka melaporkan tahap kepuasan dan kesihatan mental yang lebih rendah daripada individu yang preferensinya selaras dengan waktu bekerja mereka.

Secara analoginya, menurut (Dzurizah Ibrahim, 2018), hal ini wujud akibat daripada intensifikasi kerja dan masa kerja pekerja yang panjang dan tidak menentu dalam sebuah pekerjaan merupakan isu yang boleh menyebabkan pertembungan peranan dan konflik integrasi kerja-kehidupan seseorang pekerja. Apabila keperluan tanggungjawab kerja dan bukan kerja (kehidupan peribadi) tidak dapat diurus dengan baik, perkara tersebut boleh mencetuskan masalah besar kepada pekerja, keluarga, serta organisasi keseluruhannya.

Permasalahan ini boleh meningkat jika tiada sokongan organisasi dari segi polisi, amalan budaya kerja dan pengurusan yang baik. Bukti ini disokong jelas oleh Anderson, Coffey dan Byerly (2002), yang berkaitan dengan perkara ini menunjukkan apabila pekerja yang bekerja dalam kelelahan dan kehabisan tenaga, akan mengakibatkan produktiviti sebenar akan turun tanpa mengira jumlah jam yang dihabiskan di tempat kerja. Ini dicirikan oleh waktu bekerja yang sangat panjang dan kehilangan fokus sepenuhnya daripada melakukan tugas yang sedang dilakukan oleh pekerja tersebut. Elemen kehidupan manusia saling berkaitan, sekiranya salah satu aspek tidak berjalan dengan betul, ia juga akan mempengaruhi aspek-aspek lain.

Terdapat sesetengah pekerja yang dapat membahagikan kehidupan peribadi dan profesional mereka dengan tegas dan tidak melibatkan emosi pada segala aspek. Namun begitu, sifat pekerja sebagai manusia biasa mempunyai kekurangan dan tidak membenarkan sifat pekerja berkelakuan seperti itu sepanjang masa. Inilah sebabnya mengapa pekerja memerlukan keseimbangan yang sihat. Suasana negatif, tekanan dan sifat kemarahan adalah berbahaya kepada prestasi pekerja. Berbeza dengan pekerja dengan pandangan yang lebih positif, jauh lebih berpuas hati di tempat kerja akan cenderung lebih produktif. Keseimbangan integrasi kerja-kehidupan yang terganggu akan mengganggu produktiviti pekerja. Ini penting untuk ketenangan mental pekerja yang secara automatik diterjemahkan menjadi kepuasan di rumah dan di tempat kerja (Anderson, Coffey dan Byerly, 2002).

Dalam mencari keseimbangan dalam penglibatan kerja ini adalah satu cabaran kerana peningkatan beban kerja yang terlalu banyak menjadikannya sukar untuk membuat pembatasan yang jelas di mana satu perkara berhenti dan perkara yang lain bermula. Setiap tuntutan pekerjaan berbeza dan cara seseorang pekerja ingin mengimbangi akan berbeza dari yang lain. Walau bagaimanapun, ia tidak boleh diabaikan oleh organisasi dan usaha harus dilakukan untuk membantu pekerja untuk mencapainya (Anderson, Coffey dan Byerly, 2002).

Menerusi kajian lepas hubungan langsung antara keseimbangan kerja-kehidupan dan penglibatan pekerja. Lembaga Eksekutif Korporat yang mewakili 80% syarikat Fortune 500, mendapati bahawa pekerja yang percaya bahawa mereka mempunyai keseimbangan kerja-kehidupan yang baik bekerja 21% lebih baik daripada mereka yang tidak mempunyai keseimbangan kerja dan kehidupan. Kesan negatif dari konflik kehidupan-kerja menyebabkan usaha yang berkurang di tempat kerja, prestasi yang lebih rendah dan peningkatan ketidakhadiran di tempat kerja (Anderson, Coffey dan Byerly, 2002), penurunan kesihatan dan tenaga (Amstad *et al.*, 2011; Goff *et al.*, 2006; Peeters *et al.*, 2005), dan meningkat tekanan dan kelesuan di tempat kerja (Andrea G., Silvia S. dan Massimo M., 2020).

Berdasarkan kajian lepas tersebut, keseimbangan integrasi kerja-kehidupan yang sihat dapat dibuat dengan menawarkan lebih banyak autonomi kepada pekerja, mempercayai pada pekerja dan juga pihak pengurusan yang menyokong mereka secara eksplisit dalam bidang profesional dan peribadi. Usaha meminimalkan konflik kerja-kehidupan dengan menjadikan keseimbangan kerja-kehidupan WLB (*work-life balance*) atau integrasi kerja-kehidupan WLI (*work-life integration*) sebagai satu kaedah meningkatkan keharmonian dalam hubungan pekerjaan dan menambah produktiviti serta motivasi pekerja bukan mudah tanpa usaha sumbangan daripada semua pihak (Dzurizah Ibrahim, 2018).

Kajian daripada (Dzurizah Ibrahim, 2018), juga mendapati wujud cabaran yang dihadapi oleh sektor awam mahupun sektor swasta dalam memastikan

Rujukan

- A.B. Baker and M.P. Leiter. (2010). *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*. New York: Psychology Press.
- Andrea Gragnano, Silvia Simbula dan Massimo Miglioretti. (2020). Work–Life Balance: Weighing the Importance of Work–Family and Work–Health Balance. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. Vol 17: 2-20.
- Anderson, S.E., Coffey, B.S. and Byerly, R.T. (2002), "Formal organizational initiatives and in formal workplace practices: links to work-life conflict and job related outcomes", *Journal of Management*, Vol. 28(6): 787-810
- Amstad, F.T., Meier, L.L., Fasel, U., Elfering, A., and Semmer, N.K. (2011). A meta analysis of work–family conflict and various outcomes with a special emphasis on crossdomain versus matching- domain relations. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 16: 151–169.
- Arnold B. Bakker, Simon Albrecht, (2018) "Work engagement: current trends", *Career Development International*, Vol. 23(1): 4-11
- Azhar, Ahmad. (2006). Strategi Pembelajaran Pengaturan Kendiri Pendidikan Islam dan Penghatan Akhlak Pelajar Sekolah Menengah di Sarawak. Bangi, UKM: Tesis Dr. Falsafah.
- Bakker, A.B. (2014), "Daily fluctuations in work engagement: an overview and current directions", *European Psychologist*, Vol. 19(4): 227-236.
- Bakker, A.B. (2017), "Strategic and proactive approaches to work engagement", *Organizational Dynamics*, Vol. 46: 67-75.
- Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2014), "Job demands-resources theory", in Chen, P.Y. and Cooper, C.L. (Eds), *Wellbeing: A Complete Reference Guide*, Vol. III, Wiley-Blackwell, Chichester, pp. 37-64.

- Bakker, A.B. and Demerouti, E. (2017), "Job demands-resources theory: taking stock and looking forward", *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 22(3): 273-285.
- Bakker, A.B. and Sanz-Vergel, A.I. (2013), "Weekly work engagement and flourishing: the role of hindrance and challenge job demands", *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 83(3): 397 - 409.
- Bakker, A.B., Demerouti, E. and Sanz-Vergel, A.I. (2014), "Burnout and work engagement: the JD-R approach", *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, Vol. 1(1): 389-411.
- Bakker, A.B., Van Emmerik, I.J.H. and Euwema, M.C. (2006), "Crossover of burnout and engagement in work teams", *Work & Occupations*, Vol. 33: 464-489.
- Blazovich, J. L., Smith, K. T., & Smith, L. M. (2014). Employee-friendly companies and work-life balance: Is there an impact on financial performance and risk level? *Journal of Organizational Culture, Communications & Conflict*, Vol 18(2): 1-13.
- Blanch, A., & Aluja, A. (2009). Work, family and personality: A study of work-family conflict. *Personality and Individual Differences*, Vol 46 (4): 520–524.
- Blyton, P., & Dastmalchian, A. (2006). *Work-life integration and the changing context of work*. Dlm. Blyton, P., Blunsdon, B., Reed, K., & Dastmalchian, A. (Eds.). *Work-life integration. International Perspectives on the Balancing of Multiple Roles*. Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- Broers, C. M. (2015). *Career and Family: The Role of Social Support*. Unpublished PhD Thesis, Brisbane, Griffith University.
- Chen, Z., & Powell, G. (2012). No pain, no gain? A resource-based model of work-to-family enrichment and conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, Vol 81(1): 89–98.

- Chua, Y. P (2006). Kaedah dan Saintifik Penyelidikan. Kaedah Penyelidikan. Universiti Malaya.
- Clark, S. C. (2000). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*, Vol 53(6): 747–770.
- Cooper, C. L. (1998). The Changing nature of work. *Community Work and Family*, 1(3), 313- 317. Cooper, C. L. (1999). Can we live with the changing nature of work? *Journal of Managerial Psychology*, Vol 14: 569-72.
- Crouter, A. (1984). Spillover from family to work: The neglected side of the work–family interface. *Human Relations*, Vol 37(6): 425-442.
- Deery, Margaret & Jago, L. (2009). A framework for work-life balance practices: Addressing the of needs tourism industry. *Tourism and Hospitality Research*, Vol 92(2), 97-108.
- Davis, E., & Kalleberg, L. (2006). Family-friendly organizations? Work and family program in 1990s. *Work and Occupations Journal*, Vol 33(2): 191–224.
- Dzurizah Ibrahim. (2015a). An overview of work-life management practices from Malaysian perspective. *International Business Management*, Vol 9(4): 514–523.
- Dzurizah Ibrahim. (2015b). An overview of the state’s influences on workers’ worklife integration in Malaysia. *International E-Journal of Advances in Social Sciences*, Vol 1(2): 163–173.
- Dzurizah Ibrahim. (2018). Konflik Kerja-Kehidupan: Pengalaman Wanita Bekerja Syif di Sabah. Fakulti Kemanusiaan, Seni dan Warisan Universiti Malaysia Sabah.
- Dwi Putri dan Nida Hasanati (2018). The Effects of Work-Life Balance towards Employee Engagement in Millennial Generation. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research (ASSEHR)*, Vol 304: 390-393.
- Evans, A. M., Carney, J. S., & Wilkinson, M. (2013). Work-life balance for men: Counseling implications. *Journal of Counseling & Development*, Vol 91(4): 436-441.

- Gignac, M. A., Kelloway, E. K., & Gottlieb, B. H. (1996). The impact of caregiving on employment: A mediational model of work-family conflict. *Canadian Journal on Aging*, Vol 15(4): 525–542.
- Grady & Mccarthy. (2008). Work-life integration: Experiences of mid-career professional working mothers. *Journal of Managerial Psychology*, Vol 23(5): 599–622.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. & Shaw, J. D. (2013) 'The relation between work-family balance and quality of life', *Journal of Vocational Behavior*, Vol. 63: 510-531.
- Goff, S.J., Mount, M.K., and Jamison, R.L. (2006). Employer supported child care, work/ family conflict, and absenteeism: A field study. *Personnel Psychology*, Vol 43(4): 793–809.
- González-Roma, V., Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., & Lloret, S. (2006). Burnout and work engagement: Independent factors or opposite poles? *Journal of Vocational Behaviour*, Vol 68(1): 165–174.
- Guest, D. E. (2012). Perspectives of the study on Work-life balance. *Journal of Social Science Information*. Vol 241(255): 255-279.
- Hudson. (2005). *The Case for Work-Life Balance 20:20 Series*. E-Book The Case for Work/Life Balance: Closing the Gap Between Policy and Practice.
- I. Allan, B. Campbell, T. Carter, M. Doyle, S. Goodchild, and R. Henderson. (2006). *Balance: Real-life strategies for work/life balance*. Australia: Sea Change Publishing.
- Jacob Wood, Jihye Oh Jiwon Park dan Woocheol Kim. (2020). The Relationship Between Work Engagement and Work–Life Balance in Organizations: A Review of the Empirical Research. *Human Resource Development Review*, 1–23.
- Jyothi, V., & Jyothi, P. P. (2012). Assessing work-life balance: From emotional intelligence and role efficacy of career women. *Advances in Management*, Vol 5(6): 35-43.

- Kamsiah Mabaloh & Dzurizah Ibrahim. (2019). Peranan masa bekerja terhadap pengurusan kerja dan kehidupan dalam kalangan copreneurship di Sabah. *Jurnal Kinabalu* (Edisi Pasca Siswazah), 73–90.
- Kahn, W.A. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *Academy of Management Journal*, Vol 33: 692–724.
- K.K. Thoti and R.B.A. Saufi. (2016). "Empirical Study on Work Life Integration Practices in Electronic Industry," *International Journal of Research in Economics and Social Sciences (IJRESS)*, Vol. 6(11).
- Klitzman, S., House, J. S., Israel, B. A., & Mero, R. P. (1990). Work stress, nonwork stress, and health. *Journal of Behavioral Medicine*, Vol 13(3): 221–243.
- Kluczyk, M 2013, 'The Impact of Work-Life Balance on The Wellbeing of Employees', *National College of Ireland*, pp 34-61
- Kee Y. Sabariah (2020). Pengurusan Integrasi Kerja-Kehidupan Dalam Kalangan Ahli Akademik Di Universiti Malaysia Sabah (Ums) Dan Uitm Cawangan Sabah. *Jurnal Kinabalu*, Vol. 26(2): 217-235,
- Liz Alton. (2020). The evolution from work life balance to work life intergration.
- Lockwood, N. (2003). Work Life Balance: Challanges and Solutions, Society for Human Resource Management. *Research Quarterly*, Vol 2: 1-12.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, Vol 52(1): 397–422.
- Mauno, S., Kinnunen, U., & Ruokolainen, M. (2007). Job demands and resources as antecedents of work engagement: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behaviour*, Vol 70(1): 149–171.

- Mauno, S. (2010). Effects of work-family culture on employee well-being: Exploring moderator effects in a longitudinal sample. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Vol 19(6): 675–695.
- McShane, S & Olekalns, M & Newman, A & Travaglione, T 2016, *Organisational Behaviour*, McGraw-Hill Education, Vol 5: 170-180
- McAuley, G & Stanton, J & Jolton, J & Gavin, J 2003, 'Modeling the Relationship between Work/Life Balance and Organizational Outcomes', *Running Head: Work/Life Balance Model*.
- Niessen, C., Müller, T., Hommelhoff, S., & Westman, M. (2018). The impact of preventive coping on business travellers' work and private life. *Journal of Organizational Behavior*, Vol 39(1): 113–127.
- Noor Syakirah Zakaria. (2018). Amalan Integrasi Kerja dan Kehidupan di Perusahaan Kecil Dan Sederhana (PKS). Fakulti Kemanusiaan, Seni dan Warisan Universiti Malaysia Sabah
- Patricia, B. (2017). Bi-directional Work to Life Conflict: An Investigation of Work Life Balance for Nurses in Acute Public Hospital Settings in Ireland. Thesis in NUI Galway.
- Peeters, M.C., Montgomery, A.J., Bakker, A.B., and Schaufeli, W.B. (2005). Balancing work and home: how job and home demands are related to burnout. *International Journal of Stress Management*, Vol 12: 43–61.
- R. Karsan and K. Kruse. (2011). *How to Increase Performance and Profits through Full Engagement*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Richa Chaudhary, Santosh Rangnekar, Mukesh Kumar Barua (2014). Organizational climate, climate strength and work engagement. *Social and Behavioral Sciences*, Vol 133: 291 – 303.

- Rizky Afif. (2019). Millennials Engagement: Work-Life Balance VS Work-Life Integration. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, volume 307: 284-289.
- Sabitha Marican (2006). *Penyelidikan Sains Sosial: Pendekatan Pragmatik*. Edusystem Sdn Bhd.Selangor.
- Saks, A. M. (2006). Antecedents and Consequences of Employee Engagement. *Journal of Managerial Psychology*, Vol21: 600-619.
- Schaufeli, W.B., Salanova, M., Gonzalez-Roma, V. and Bakker, A.B. (2002), "The measurement of engagement and burnout: a two-sample confirmatory factor analytic approach", *Journal of Happiness Studies*, Vol. 3(1): 71-92.
- Schaufeli, W. B., Martinez, I. M., Pinto, A. M., Salanova, M., & Bakker, A. B. (2002). Burnout and engagement in university students: A cross-national study. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, Vol 33(5): 464–481.
- Schaufeli, W.B. and Bakker, A.B. (2010), "*Defining and measuring work engagement: bringing clarity to the concept*", in Bakker, A.B. and Leiter, M.P. (Eds), *Work Engagement: A Handbook of Essential Theory and Research*, Psychology Press, New York, NY, pp. 10-24.
- Schaufeli, W.B. and Salanova, M. (2010), "*How to improve work engagement?*", in Albrecht, S.L. (Ed.), *Handbook of Employee Engagement: Perspectives, Issues, Research and Practice*, Edward Elgar, Cheltenham, pp. 399-415.
- Shareena. P dan Mahammad Shahid. (2020). Work from home during covid-19: Employes perception and experiences. *Global Journal for Research Analysis*. Volume 9 Issue 5.
- S.H. Weckstein. (2008). *How to Practice the Art pf Life Balance*. E-book. Copyright: Stacey Weckstein Hoffer.

- Smith, M., & Sanseau, P.Y. (2012). Regulatory change and work-life integration in France and the UK. *Personnel Review*, Vol 41(4): 470–486.
- Timms, C., Brough, C., O'Driscoll, M., Kalliath, T., Siu, O.-L., Sit, C., & Lo, D. (2015). Positive pathways to engaging workers: Work-family enrichment as a predictor of work engagement. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, Vol 53(4): 490–515.
- Tims, M., Bakker, A. B., & Derks, D. (2012). Development and validation of the job crafting scale. *Journal of Vocational Behaviour*, Vol 80(1): 173–186.
- T. Kalliath and P. Brough. (2008). Work–life balance: A review of the meaning of the balance construct, *Journal of management & organization*, Vol.14(3): 323-327.
- Virick, M., Lily, J. D. & Casper, W. J. (2015) 'Doing more with less: An analysis of work life balance among layoff survivors'. *Career Development International*, Vol. 12(5): 463-480.
- Wright, K. B., Abendschein, B., Wombacher, K., O'Connor, M., Hoffman, M., Dempsey, M., & Shelton, A. (2014). Work-related communication technology use outside of regular work hours and work life conflict: The influence of communication technologies on perceived work life conflict: Burnout, job satisfaction, and turnover intentions. *Management Communication Quarterly*, Vol 28(4): 507–530.
- Warhurst, C., Eikhof, D. R., & Haunschild, A. (Eds.). (2008). *Work less, live more? Critical analysis of the work-life boundary*. Hampshire, New York: Palgrave Macmillan.
- Wright, K. B., Abendschein, B., Wombacher, K., O'Connor, M., Hoffman, M., Dempsey, M., & Shelton, A. (2014). Work-related communication technology use outside of regular work hours and work life conflict: The influence of communication technologies on perceived work life conflict:

Burnout, job satisfaction, and turnover intentions. *Management Communication Quarterly*, Vol 28(4): 507–530.

Wright, T. A., & Cropanzano, R. (1998). Emotional Exhaustion as a Predictor of Job Performance and Voluntary Turnover. *Journal of Applied Psychology*, Vol 83(3): 486-493.

Xu, L. (2009). View on Work-family linkage and work-family conflict model. *International Journal of Business and Management*, Vol 4 (12): 229-233.

Yin, R.K. (2003). *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oaks, 93 California: Sage. Bogdan, R.C, and S.K Biklen. (2003). *Qualitative Research of Education: An Introduction to Theories and Methods* (4th ed). Boston: Allyn and Bacon.