

**KESAN PROSEDUR OPERASI STANDARD NORMA
BAHARU PASCA COVID-19 TERHADAP STRES
PEKERJA LADANG KELAPA SAWIT SAKILAN
DESA SANDAKAN**

PG MOHD ZULHAJIZIE BIN ABDUL KARIM

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2021**



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**KESAN PROSEDUR OPERASI STANDARD NORMA
BAHARU PASCA COVID-19 TERHADAP STRES
PEKERJA LADANG KELAPA SAWIT SAKILAN
DESA SANDAKAN**

PG MOHD ZULHAJIZIE BIN ABDUL KARIM

**TESIS INI DISERAHKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN IJAZAH
SARJANA MUDA SAINS SOSIAL**

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

2021



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGAKUAN

Saya mengaku bahawa Latihan Ilmiah yang bertajuk Kesan Prosedur Operasi Standard Norma Baharu Pasca COVID-19 Terhadap Stres Pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa ini merupakan hasil usaha dan kerja keras saya sendiri, melainkan petikan dan ringkasan yang setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

PG MOHD ZULHAJIZIE BIN ABDUL KARIM

BA18110293

TARIKH



PENGESAHAN

NAMA : PG MOHD ZULHAJIZIE BIN ABDUL KARIM
NO. MATRIK : BA18110293
TAJUK : KESAN PROSEDUR OPERASI STANDARD NORMA
BAHARU PASCA COVID-19 TERHADAP STRES PEKERJA
LADANG KELAPA SAWIT SAKILAN DESA SANDAKAN
BIDANG : HUBUNGAN INDUSTRI (HA12)

DISAHKAN OLEH

PENYELIA

DR MAHADIRIN HJ. AHMAD

TANDATANGAN



PENGHARGAAN

Pertama dan terpenting, saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah kepada Allah S.W.T atas kebaikan dan rahmat-Nya, yang membolehkan saya berjaya menyelesaikan tesis saya walaupun menghadapi banyak cabaran dan penderitaan.

Pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Dr Mahadirin Hj Ahmad, penyelia saya, atas kesabaran, bantuan, nasihat dan bimbingannya dalam penyusunan tesis ini. Beliau banyak mengajar saya untuk menjadi orang yang lebih berpengetahuan dengan segala pertolongan, kegembiraan, strategi, dan wawasannya.

Ribuan terima kasih juga saya sampaikan kepada ibu bapa saya yang penyayang, Abdul Karim Pg Osman dan Romaini binti Masarasa, yang selalu memberikan saya nasihat kasih, dorongan, doa, peringatan, dan nasihat kehidupan yang sangat saya perlukan.

Sesungguhnya, semua pengorbanan itu sangat dihargai, dan saya akan berterima kasih untuk mereka sepanjang hayat saya. Akhirnya, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang menyumbangkan idea, cadangan, dan sokongan dalam penyediaan tesis ini, baik secara langsung dan tidak langsung. Semoga penyelidikan dan tesis ini berfungsi sebagai sumber maklumat yang berharga untuk generasi akan datang.

ABSTRAK

Perubahan akibat daripada implikasi pandemik COVID-19 ini telah membawa kepada prosedur operasi standard norma baharu dalam persekitaran kerja dimana ianya menjadi garis panduan yang diterima atau cara berkelakuan atau melakukan perkara yang disetujui oleh kebanyakan orang. Sehubungan dengan itu, kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti prosedur operasi standard norma baharu Pasca COVID-19 yang diamalkan oleh pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa. Kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji kesan prosedur operasi standard norma baharu pasca COVID-19 terhadap stres pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa. Kajian ini dijalankan menggunakan kaedah kualitatif yang melibatkan temu bual, pemerhatian dan analisis dokumen. Data dianalisis menggunakan kaedah induktif model Miles, Huberman dan Saldana (2014) iaitu dengan pengecilan data, persembahan data dan penghasilan kesimpulan. Kajian ini mendapati bahawa prosedur operasi standard norma baharu pasca COVID-19 yang diamalkan menyebabkan stres berlaku kepada pekerja kerana prosedur operasi standard yang ketat, bebanan kerja dan sekatan terhadap aktiviti sosial. Kesimpulannya, dengan kajian ini diharapkan dapat memberikan ilmu pengetahuan kepada semua pihak yang ingin mengkaji mengenai topik yang berkaitan dengan kesan prosedur operasi standard norma baharu pasca COVID-19 terhadap stres pekerja dan diharap kajian ini dapat memberikan kefahaman kepada semua pihak.

Kata Kunci: Prosedur operasi standard, Norma baharu, COVID-19, Stres

ABSTRACT

Changes as a result of the implications of the COVID-19 pandemic have led to new normative standard operating procedures in the work environment where it is accepted as a guidelines or ways of behaving or doing things that most people agree on. Accordingly, this study aims to identify the new standard operating procedures of Post COVID-19 norms practiced by Sakilan Desa Oil Palm Plantation workers. This study also aims to examine the effect of the new norm post-COVID-19 standard operating procedures on the stress of Sakilan Desa Oil Palm Plantation workers. The study was conducted using qualitative methods involving interviews, observations and document analysis. Data were analyzed using the inductive method of Miles, Huberman and Saldana (2014) model that is with data minimization, data presentation and conclusion generation. This study found that the practice of the new post-COVID-19 standard operating procedures causes stress to employees due to strict standard operating procedures, workload and restrictions on social activities. In conclusion, with this study it is hoped to provide knowledge to all parties who wish to study on topics related to the effect of new norm standard operating procedures post COVID-19 on employee stress and hopefully this study can provide understanding to all parties.

Keywords: *Standard operating procedures, New Norms, COVID-19, Stress*

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
PENGKAKUAN	i
PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
SENARAI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN	xiii
SENARAI LAMPIRAN	xiv
BAB 1: PENGENALAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1
1.3 Permasalahan Kajian	4
1.4 Persoalan Kajian	7
1.5 Objektif Kajian	7
1.6 Kepentingan Kajian	8
1.7 Skop Kajian	8



1.8	Definisi Operasi	9
1.8.1	Prosedur Operasi Standard (SOP)	9
1.8.2	Norma Baharu	9
1.8.3	Stres	10
1.9	Rumusan	10
BAB 2: SOROTAN LITERATUR		11
2.1	Pengenalan	11
2.2	Konsep Prosedur Operasi Standard (SOP)	11
2.3	Konsep Norma	16
2.4	Konsep Stres	19
2.5	Teori Kajian	23
2.5.1	Teori Norma Muncul (Emergent Norm Theory)	23
2.5.2	Person-Environment Fit Theory	26
2.6	Kajian Lepas	27
2.7	Rumusan	37
BAB 3: METODOLOGI KAJIAN		38
3.1	Pengenalan	38
3.2	Reka Bentuk Kajian	38
3.2.1	Kajian Kualitatif	38
3.3	Kerangka Konseptual Kajian	40
3.4	Persampelan	40

3.5	Kaedah Kutipan Data	41
	3.5.1 Kaedah Temu Bual	41
	3.5.2 Kaedah Pemerhatian	43
	3.5.3 Bukti Dokumen	44
3.6	Kajian Analisis Data	44
3.7	Rumusan	47
BAB 4:	DAPATAN KAJIAN	48
4.1	Pengenalan	48
4.2	Profil Informan Kajian	48
	4.2.1 Informan Pertama	50
	4.2.2 Informan Kedua	50
	4.2.3 Informan Ketiga	51
	4.2.4 Informan Keempat	51
	4.2.5 Informan Kelima	52
	4.2.6 Informan Keenam	52
	4.2.7 Informan Ketujuh	52
4.3	Prosedur Operasi Standard (SOP) norma baharu pasca COVID-19 yang diamalkan dalam kalangan pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa	53
	4.3.1 Prosedur Operasi Standard Semasa Melakukan Pekerjaan	53
	4.3.1.1 Pemakaian Alat Perlindungan Diri (PPE)	53
	4.3.1.2 Penjarakan Fizikal	55

4.3.2	Prosedur Operasi Standard Pemeriksaan dan Pemantauan Kesihatan	56
4.3.3	Prosedur Operasi Standard Musim Perayaan Bagi Mengelakkan Jangkitan COVID-19	59
4.3.4	Prosedur Operasi Standard semasa perintah kawalan pergerakan (MCO)	62
	4.3.4.1 Kawalan Pergerakan Keluar Masuk Ladang	62
	4.3.4.2 Perkhidmatan kesihatan	63
	4.3.4.3 Fasiliti	64
4.4	Kesan Prosedur Operasi Standard Norma Baharu Pasca COVID 19 Terhadap Stres Pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa	65
4.4.1	Prosedur Operasi Standard yang Ketat Menyebabkan Stres	65
4.4.2	Bebanan Kerja	70
4.4.3	Sekatan Terhadap Aktiviti Sosial Menyebabkan Stress	73
	4.4.3.1 Keagamaan	73
	4.4.3.2 Riadah	75
4.5	Rumusan	76
BAB 5:	PERBINCANGAN	77
5.1	Pengenalan	77
5.2	Prosedur Operasi standard Norma Baharu Pasca COVID-19 yang Diamalkan Dalam Kalangn Pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa	77
5.2.1	Prosedur Operasi Standard Semasa Melakukan Pekerjaan	78
	5.2.1.1 Pemakaian Alat Perlindungan Diri (PPE)	78

5.2.1.2	Penjarakan Fizikal	79
5.2.2	Prosedur Operasi Standard Pemeriksaan Dan Pemantauan Kesihatan	80
5.2.3	Prosedur Operasi Standard Musim Perayaan Bagi Mengelakkan Jangkitan COVID-19	81
5.2.4	Prosedur Operasi Standard Semasa Perintah Kawalan Pergerakan (MCO)	83
5.3	Kesan Prosedur Operasi Standard Norma Baharu Pasca COVID 19 Terhadap Stres Pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa	84
5.3.1	Prosedur Operasi Standard Yang ketat Menyebabkan Stres	85
5.3.2	Bebanan Kerja	86
5.3.3	Sekatan Terhadap Aktiviti Sosial Menyebabkan Stres	87
5.4	Rumusan	88
BAB 6:	RUMUSAN	89
6.1	Pengenalan	89
6.2	Rumusan Kajian	89
6.3	Kesesuaian Kaedah Kajian	92
6.4	Batasan Kajian	92
6.5	Cadangan Kajian Untuk Masa Hadapan	93
6.6	Kesimpulan	93
	RUJUKAN	95
	LAMPIRAN	109

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 4.1 : Profil pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa sebagai Informan Kajian	49
Jadual 4.2 : Bacaan suhu Normal Mengikut Umur	58

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.1 : Pembangunan Tingkah Laku Kolektif dari Perspektif Norma Muncul	25
Rajah 3.1 : Dalam Kajian ini menggambarkan kerangka konseptual mengenai pandangan pekerja terhadap SOP norma baharu Pasca COVID-19 dan kesannya terhadap stres.	40
Rajah 3.2 : Model Analisis Interaktif dalam Analisis Data Kajian Kualitatif	46

SENARAI SINGKATAN

ENT	-	<i>Emergent Norm Theory</i>
MCO	-	<i>Movement Control Order</i>
P-E FIT	-	<i>Person-Environment Fit</i>
PPE	-	<i>Personal Protective Equipment</i>
SOP	-	<i>Standard Operating Procedure</i>

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Borang Akuan Penerimaan Tanggungjawab dan Pendedahan Pergerakan	109
Lampiran B : Borang Deklarasi Kesihatan	110
Lampiran C : Soalan Panduan Temu Bual	111
Lampiran D : Transkrip Temu Bual Informan Kajian	112

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Tujuan utama kajian ini dijalankan adalah untuk meneliti kesan prosedur operasi standard norma baharu pasca COVID-19 terhadap stres pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa Sandakan. Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti prosedur operasi standard norma baharu yang wujud dalam kalangan pekerja ladang kelapa sawit Sakilan Desa akibat daripada pandemik COVID-19. Selain itu, kajian ini juga dijalankan untuk melihat kesan prosedur operasi standard norma baharu pasca COVID-19 ini terhadap stres pekerja ladang kelapa sawit Sakilan Desa. Bab ini akan dimulai dengan latar belakang kajian dengan memberikan kefahaman mengenai prosedur operasi standard norma baharu pasca COVID-19 dalam kalangan pekerja ladang kelapa sawit Sakilan Desa. Seterusnya bab ini akan menekankan permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian, dan kepentingan kajian.

1.2 Latar Belakang Kajian

Pandemik COVID-19 yang melanda dunia boleh dikatakan sebagai salah satu krisis yang paling banyak membawa perubahan terhadap norma-norma pekerjaan dan masyarakat sebelum ini. Implikasinya sangat luas, yang mana tiada masyarakat, organisasi atau individu yang tidak terkesan daripada pandemik tersebut. Khususnya, COVID-19 mempunyai kesan yang belum pernah terjadi sebelumnya di tempat kerja dan amalan organisasi. Berjuta-juta orang di seluruh dunia terpaksa mengubah corak kerja dalam organisasi (Davison, 2020; Richter, 2020).

COVID-19 telah memberi kesan buruk kepada dunia dan telah memaksa banyak negara untuk melakukan penutupan nasional (Abbey, AduDanso, dan Aryeetey, 2020). Penutupan perniagaan dan industri di seluruh dunia yang dilaksanakan untuk mengekang penyebaran virus menghasilkan pelbagai cabaran unik dan mendasar bagi pekerja dan majikan di seluruh dunia. Pada tahap individu, pekerja yang terkesan dengan jangkitan COVID-19 yang berlaku dalam persekitaran pekerjaan terpaksa untuk bekerja dari rumah, mengamalkan prosedur pelaksanaan pekerjaan yang dipertingkat dan diperketat dan ini menyebabkan pekerja harus beradaptasi dengan pantas untuk mengikuti perkembangan semasa. Pada tahap organisasi, organisasi harus memikirkan cara untuk bertahan dalam keadaan ekonomi yang mencabar. Langkah penjimatan kos mulai dipraktikkan di kebanyakan sektor yang menyebabkan cara organisasi beroperasi tidak sama dengan era pra COVID-19. Bencana seperti pandemik COVID-19 ini mengganggu sifat kerja, mewujudkan budaya kekaburan dengan perubahan keutamaan bagi individu, organisasi dan komuniti mereka yang lebih luas. Organisasi perlu beroperasi dalam persekitaran yang tidak menentu seterusnya mendorong penilaian semula konfigurasi ruang kerja dan penggunaan cara kerja baru (Donnelly dan ProctorThomson 2015: 48).

Sejak permulaan COVID-19 yang meluas, hampir semua negara melaksanakan lockdown atau perintah kawalan pergerakan (MCO) atau Pengasingan dan kuarantin rumah untuk mengurangkan penyebaran virus ini. Oleh itu, semua jenis institusi ditutup, termasuk pusat membeli-belah, kecil kedai runcit, kilang, gudang, pejabat, mahkamah, restoran, hotel, sekolah, kolej, universiti, dan institusi agama. Akibatnya, orang telah menjadi tahanan di rumah mereka . Walau bagaimanapun, ekonomi global telah melihat kesan terburuk dari virus COVID-19, seperti semua perniagaan, pasaran, dan eksport-import telah ditutup. Hal ini secara tidak langsung menyebabkan kadar pengangguran meningkat, dan terdapat pekerja yang dipotong gaji mereka.

Di Malaysia, kes COVID-19 pertama dikesan pada 25 Januari dalam perjalanan dari China yang tiba melalui Singapura. Kes yang dilaporkan di Malaysia masih ada agak rendah sehinggalah kes gelombang pertama pada akhir Februari. Selepas perhimpunan keagamaan yang diadakan di Kuala Lumpur pada lewat Februari dan awal Mac, kluster tempatan mula muncul di Malaysia, dan dalam beberapa minggu, Malaysia mencatat

bilangan terkumpul kes terbesar yang disahkan positif COVID-19 di Asia Tenggara, dan menjelang 13 April 2020, jumlah keseluruhan mereka yang dijangkiti di negara ini meningkat kepada 4817 dengan jumlah kematian sebanyak 77 orang kes. Gelombang kedua kes COVID-19 melonjak pada 27 Februari 2020, dan kemudian pada pertengahan Mac 2020, setelah kenaikan dalam kes yang disahkan positif, pemerintah terpaksa melaksanakan langkah-langkah pencegahan penularan penyakit berjangkit.

Pada mulanya, pemerintah mengenakan Perintah kawalan pergerakan 2 minggu (MCO) bermula dari 18 hingga 31 Mac, yang dilanjutkan hingga 14 April dan kemudian kepada 28 April. Tujuan utama ini MCO adalah untuk mengurangkan kadar kes positif COVID-19.. Larangan pergerakan dan perhimpunan besar-besaran termasuk agama, perniagaan, pendidikan, sukan, budaya dan aktiviti sosial dilaksanakan. Sejak kemunculan COVID-19, kerajaan Malaysia telah mengambil langkah-langkah yang serius dan komprehensif di seluruh negara mengikuti ketetapan oleh WHO dalam usaha membendung penularan. Pakar di seluruh negara berurusan untuk mencegah penyebaran virus secara meluas.

Perubahan akibat daripada implikasi pandemik COVID-19 ini telah membawa kepada prosedur operasi standard norma baharu dalam persekitaran kerja dimana ianya menjadi garis panduan yang diterima atau cara berkelakuan atau melakukan perkara yang disetujui oleh kebanyakan orang. "Selesaikan, ketahanan, mulakan semula, pemulihan, menghidupkan semula dan mereformasi" adalah norma baharu untuk rakyat Malaysia. Ianya merupakan rancangan enam langkah oleh kerajaan Malaysia untuk menangani kesan COVID-19 dan untuk memastikan bahawa negara muncul lebih kuat walaupun masih dalam era pandemik. Menggunakan rancangan enam langkah ini, rakyat Malaysia cuba mematuhi kepada prosedur operasi standard (SOP) norma baru untuk mengelakkan gelombang jangkitan lain di negara ini dan untuk menghidupkan semula ekonomi secara berperingkat. Walaupun mengalami kerugian berjuta-juta dolar, Malaysia mengenakan Perintah Kawalan Pergerakan bersyarat (MCO), di mana sektor ekonomi telah dibenarkan untuk dibuka dengan garis panduan yang dikuatkuasakan (Umair 2020).

Prosedur operasi standard norma baharu ini merangkumi segala peraturan dan arahan yang diberikan oleh pemerintah untuk membendung penularan pandemik COVID-19 dan prosedur operasi standard norma baharu ini adalah berbeza-beza bagi setiap sektor pekerjaan, namun masih mengekalkan arahan wajib yang diperintahkan oleh pemerintah seperti pemakaian penutup muka dan penjarakan sosial. Pandemik COVID-19 telah menyebabkan pihak pengurusan dalam segala sektor tanpa sebarang pilihan iaitu mereka harus melaksanakan semua garis panduan baharu yang disediakan. Pihak pengurusan juga perlu memberi penerangan terhadap pekerja mereka untuk memastikan mereka memahami dan mematuhi prosedur operasi standard norma baharu ini (Boyd et. al 2020).

Oleh itu dalam kajian ini ingin melihat apakah prosedur operasi standard norma baharu yang diamalkan dalam kalangan pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa Sandakan kerana sektor perladangan sawit merupakan sektor ekonomi yang dianggap penting, Oleh itu sudah pasti prosedur operasi standard norma baharu yang diamalkan adalah lebih ketat dan menyeluruh. Seterusnya pengkaji ingin melihat kesan prosedur operasi standard norma baharu ini terhadap stres pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa Sandakan. Hal ini kerana prosedur operasi standard norma baharu yang dilihat lebih ketat ini disamping sifatnya yang sering berubah-ubah mengikuti perkembangan semasa arahan daripada pemerintah mungkin menyebabkan stres pekerja meningkat.

1.3 Permasalahan Kajian

Semasa pandemik COVID-19, industri pertanian termasuklah perladangan kelapa sawit diklasifikasikan sebagai kritikal oleh pemerintah semasa pelaksanaan Perintah Kawalan Pergerakan, yang membolehkan perniagaan untuk beroperasi seperti biasa. Walaupun begitu, pengeluaran dan pengedaran makanan terganggu kerana bekalan bahan mentah dan input yang terhad, kekurangan tenaga kerja dan akses pasaran yang terhad (Shaharudin 2020, Vaghefi 2020). Sektor ini dibenarkan beroperasi semasa Perintah Kawalan Pegerakan tetapi dengan prosedur operasi standard yang dipertingkat dan lebih ketat sesuai dengan keperluan norma baharu COVID-19.

Pandemik COVID-19 yang belum pernah terjadi sebelumnya telah mengubah perspektif dan norma tingkah laku pekerja dalam sektor perladangan secara drastik dalam jangka masa yang singkat. Ketika Perintah Kawalan Pergerakan (MCO) dikuatkuasakan pada 18 Mac 2020, kebanyakan pekerja dan organisasi sektor perladangan merasa terganggu dengan apa yang akan terjadi terhadap kelangsungan mereka. Bagi pekerja di industri kelapa sawit yang diklasifikasikan sebagai perkhidmatan penting, keadaan COVID-19 yang telah mengubah prosedur operasi standard pekerjaan telah memberikan kesan secara langsung terhadap mereka kerana perlu mengikuti prosedur operasi standard yang dipertingkatkan untuk keselamatan.

Dalam kajian ini pengkaji mendapati terdapat permasalahan kajian dimana pekerja ladang kelapa sawit menghadapi kesukaran untuk terus melakukan pekerjaan dalam persekitaran kerja norma baharu pasca COVID-19 dimana pekerja ladang sentiasa diberikan penerangan oleh syarikat untuk mematuhi prosedur ketat setiap masa, memandangkan sektor perladangan kelapa sawit adalah sangat penting untuk memastikan kelangsungan ekonomi negara. Ianya menjadi norma memeriksa pekerja setiap hari, membersihkan kawasan umum dan sering menggunakan pembersih tangan sepanjang hari bekerja. Ini meninggalkan kesan yang mendalam kepada pekerja kerana ia juga telah merangka semula operasi harian mereka dan menetapkan kembali perspektif mereka mengenai bagaimana pekerjaan dilakukan

Adalah sangat penting untuk menetapkan keadaan kerja yang selamat untuk tenaga kerja pertanian, untuk menjamin keperluan tenaga kerja di masa hadapan dan mengelakkan kesan negatif terhadap keselamatan dan bekalan makanan pada masa hadapan (Abdullah et al. 2020). Namun begitu, pada masa yang sama pihak pengurusan juga perlulah mengambil kira aspek kesejahteraan mental pekerja walaupun maksanakan dasar-dasar dan prosedur operasi standard yang mempromosikan kesihatan mental pekerja memerlukan banyak sumber. Krisis pandemik COVID-19 ini mempunyai naratif yang tidak jelas akan penamatnya. Apa yang jelas adalah bahawa kesan terhadap manusia adalah malang dan apa yang penting bagi organisasi ialah untuk bertindak segera untuk melindungi pekerja mereka, menangani cabaran dan risiko perniagaan, dan membantu mengurangkan wabak dengan cara apa pun yang mereka boleh lakukan (Craven, Liu, Mysore, & Wilson, 2020) seperti mengetatkan dan

menambah baik lagi prosedur operasi standard norma baharu untuk memastikan ianya relevan dengan perkembangan semasa.

Situasi krisis ini akan memberi kesan negatif yang besar terhadap emosi pekerja dan akan meningkatkan stres semasa kerja dalam masa ketidakpastian ini di mana SOP sentiasa berubah mengikut jumlah COVID 19 kes, di mana kadang-kadang adalah dibenarkan untuk institusi perniagaan menjalankan operasi mereka dengan mengikuti SOP yang ketat dan kadangkala mereka harus menutup operasi sepenuhnya (Loo, 2020)

Sebagai tambahan kepada kesan langsung COVID-19 terhadap pelbagai amalan dan pengaturan tempat kerja melalui prosedur operasi standard, ada kemungkinan terdapat pelbagai kos sosial dan ekonomi terhadap individu, termasuk mereka yang kehilangan pekerjaan dan juga mereka yang tetap bekerja. Bila berhadapan dengan situasi yang tidak menentu dan berisiko di mana ianya tidak dapat dikendalikan, orang berusaha sebaik mungkin untuk bertahan. Terdapat beberapa faktor psikologi seperti ketidakpastian pekerjaan di masa depan, peningkatan jumlah pesakit COVID-19 setiap hari di setiap negeri dan dalam beberapa kes kematian rakan rapat dan ahli keluarga menyumbang kepada keadaan stres.

Pandemik ini memberi kesan buruk kepada kesihatan mental masyarakat yang bahkan boleh menyebabkan krisis psikologi (Xiang 2020). Pengenalpastian awal individu pada peringkat awal gangguan psikologi menjadikan strategi intervensi lebih berkesan. Krisis kesihatan seperti pandemik COVID-19 menyebabkan perubahan psikologi, tidak hanya pada pekerja perubatan, tetapi juga pada warganegara, dan perubahan psikologi seperti itu disebabkan oleh ketakutan, kegelisahan, kemurungan, atau ketidakamanan (Zhang et al. 2020). Gementar dan kegelisahan dalam masyarakat banyak mempengaruhi setiap orang. Bukti terkini menunjukkan bahawa orang yang diasingkan dan dikuarantin mengalami tahap kegelisahan, kemarahan, kekeliruan, dan stres (Brooks et.al 2020). Secara keseluruhan, semua kajian yang telah meneliti gangguan psikologi semasa pandemik COVID-19 melaporkan bahawa kesan langkah pencegahan atau juga boleh disebut sebagai prosedur operasi standard norma baharu covid 19 ini terhadap individu menunjukkan beberapa gejala trauma mental, seperti tekanan emosi,

kemurungan, tekanan, perubahan mood, mudah marah, insomnia, kekurangan perhatian gangguan hiperaktif, tekanan pasca trauma, dan kemarahan (Wang 2011).

Walaupun begitu, dalam keadaan sekarang, sangat sukar untuk meramalkan akibat psikologi dan emosi COVID-19 dengan tepat. Oleh itu dalam kajian ini akan meneliti dengan mendalam kesan prosedur operasi standard norma baharu pasca COVID-19 ini terhadap stres pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa.

1.4 Persoalan Kajian

Dalam Kajian ini terdapat dua persoalan yang diutarakan iaitu:

1. Apakah prosedur operasi standard (SOP) norma baharu pasca COVID-19 yang diamalkan dalam kalangan pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa?
2. Apakah kesan prosedur operasi standard (SOP) norma baharu pasca COVID-19 terhadap stres pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa?

1.5 Objektif Kajian

Terdapat dua objektif kajian ini iaitu:

1. Mengenal pasti prosedur operasi standard (SOP) norma baharu pasca COVID-19 yang diamalkan dalam kalangan pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa.
2. Mengkaji kesan prosedur operasi standard (SOP) norma baharu pasca COVID-19 terhadap stres pekerja Ladang Kelapa Sawit Sakilan Desa

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini dijalankan pada masa dunia sedang bergelut untuk memerangi wabak COVID-19, yang mana ianya akan memberikan kesan yang mendalam terhadap kehidupan sosio-ekonomi kita untuk jangka masa yang panjang.

Kajian ini dijalankan bagi memenuhi dan menjawab permasalahan yang dihadapi oleh pekerja ladang kelapa sawit dalam mengamalkan prosedur operasi standard (SOP) norma baharu yang banyak memberikan kesan terhadap mereka. Data-data yang diperolehi hasil daripada kajian ini diharap dapat dijadikan sebagai rujukan untuk para penyelidik yang berhasrat untuk mengkaji tentang prosedur operasi standard norma baharu sektor perladangan pasca COVID-19 dan kesannya terhadap pekerja sekaligus dapat membentuk hipotesis atau penemuan baru yang belum dibincangkan dalam kajian ini.

Selain itu, kajian ini diharap dapat menyumbang kepada pembentukan satu polisi oleh kerajaan atau syarikat perladangan kelapa sawit yang lebih baik yang mengambil kira pelbagai aspek dalam persekitaran kerja norma baharu untuk pekerja sektor perladangan kelapa sawit. Hal ini kerana, sektor perladangan kelapa sawit di Malaysia merupakan antara sektor yang terbesar dalam menyumbang ekonomi negara dan antara salah satu sektor yang penting buat negara. Sekiranya satu polisi pengoperasian yang lebih baik dapat dibentuk untuk pekerja sektor perladangan kelapa sawit pasca COVID 19, ianya akan dapat memastikan mereka bekerja dengan lebih baik dan lebih produktif yang mana seterusnya akan menyumbang kepada ekonomi negara.

1.7 Skop Kajian

Skop kajian merupakan komponen yang akan menjelaskan batasan kajian selari dengan objektif yang telah ditetapkan oleh pengkaji. Dalam kajian ini, fokus utama kajian adalah mengenai prosedur operasi standard norma baharu pasca COVID-19 dalam kalangan pekerja kelapa sawit Sakilan Desa Sandakan. Oleh itu, informan dalam kajian ini ialah melibatkan pekerja Ladang Kelapa sSawit Sakilan Desa.

RUJUKAN

- Abdullah, S., Mansor, A. A., Napi, N. N. L. M., Mansor, W. N. W., Ahmed, A. N., Ismail, M., & Ramly, Z. T. A. (2020). Air quality status during 2020 Malaysia Movement Control Order (MCO) due to 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) pandemic. *Science of the Total Environment*, 729, 139022.
- Abel T & Mcqueen D. 2020. The COVID-19 pandemic calls for spatial distancing and social closeness: not for social distancing! *Int. J. Public Health*, 65(1), 231-231
- Akyar. I 2012. *Standard operating procedures (what are they good for?)*. *Intech*, pp. 367– 391
- Amindoni A. 2020. *Ketika Lebaran kalahkan ketakutan akan Covid-19: "Kalau sudah terjangkau saya pasrah saja" kata warga yang ikut berdesakan belanja Lebaran [Internet]*. *BBC News Indonesia*.
<https://www.bbc.com/indonesia/indonesia52741923>. Diakses pada 20 Jun 2021.
- American Psychiatric Association. 2014. *Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th Ed.)*. Washington, DC, USA: American Psychological Association
- Anon. 2007. *Guidance for preparing standard operating procedures (SOPs)*. EPA: Quality. <https://www.epa.gov/sites/production/files/2015-06/documents/g6-final.pdf>.
Diakses pada 28 Mei 2021
- Anderson, J. E., & Dunning, D. 2014. Behavioral norms: Variants and their identification. *Social and Personality Psychology Compass*, 8, 721–738.
- Anderson, R. 2006. *Writing Standard Operating Procedures (SOPS)*. www.powershow.com/view/3b8b8bODgxN/Research_Support_powerpoint_ppt_presentation. Diakses pada 5 Mei 2021.
- Almeida-Lynne, Sherri. Guidance for Preparing Standard Operating Procedures ppt Available at: <http://www.google.com.tr/#hl=tr&safe=active&output=search&client=psy-ab&q=Guidance+for+Preparing+Standard+Operating+Proced>.

- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Balkhi F, Nasir A, Zehra A & Riaz R. 2020. Psychological and Behavioral Response to the Coronavirus (COVID-19) Pandemic. *Cureus* 12: e792
- Barbosa, C.M., Maria Fernanda Zuliani Mauro, M.F.Z., Cristovao, S.A.B., Mangione, J.A. 2011. The importance of standard operating procedures (SOPs) for clinical research centers. *Rev Assoc Med Bras*, 57(2):132-133.
- Basowitz, H., Persky, H., Korchin, S.J., Grinker, R.R. (1995). *Anxiety and Stress*, New York: McGraw-Hill Book Company, Inc
- Beehr, T. A., Glaser, K. M., Canali, K. G., & Wallwey, D. A. 2001. Back to basics: Re-examination of demand-control theory of occupational stress. *Work & Stress*, 15(2), 115-130.
- Behnoudi Z. 2005. *Health and occupational stress*. Tehran, Iran: Boshra-Tohfeh Publications, Persian.
- Bicchieri, C. 2006. *The grammar of society: The nature and dynamics of social norms*. Cambridge University Press.
- Bodur, A. 2018. *The Need For Standard Operation Procedures For Unexpected Events*. *International Journal of Advanced*. 10.21474/IJAR01/6181. Diakses pada 6 Mei 2021.
- Boyd S.F, Sylviana I,J & Shareen D.D 2020. The Impact of COVID-19 Standard Operating Procedure for Businesses on Job Stress and Job Performance in Lodges and Homestays of Sukau, Kinabatangan. *Journal of Social Sciences and Humanities*
- Brooks SK, Webster RK, Smith LE, Woodland L, Wessely S, Greenberg N, et al. 2020. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. *Lancet*. 14;395, 912–20.
- Brown L, Munro J, Rogers S. 2019. Use of personal protective equipment in nursing practice. *Nurs Stand*, 34(5):59–66.

- Bryan CJ, Bryan AO & Baker JC. 2020. Associations among state-level physical distancing measures and suicidal thoughts and behaviors among U.S. adults during the early COVID-19 pandemic. *Suicide Life Threat Behav.* e12653:1-17
- Buheji, M. 2020. Future Foresight of Post COVID-19 Generations. *International Journal of Youth Economy.*
- Buheji, M., & Ahmed, D. 2020. Foresight of Coronavirus (COVID-19) Opportunities for a Better World. *American Journal of Economics.*
- Burke, M. A., & Young, P. H. 2011. *Social norms.* In J. Benhabib, A. Bisin, & M. O. Jackson (Eds.), *Handbook of social economics (Vol. 1, pp. 311–338).* Amsterdam, the Netherlands: North-Holland.
- Cacioppo, J. T., Hawkley, L. C., Ernst, J. M., Burleson, M., Berntson, G. G., Nouriani, B., & Spiegel, D. 2006. Loneliness within a nomological net: An evolutionary perspective. *Journal of Research in Personality.*
- Cambridge Dictionary. 2020. *Meaning of norm.*
<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/norm>. Diakses pada 5 Mei 2021
- Cardiff University. 2009. *Standard operating procedure for the use or storage of human tissue for the purposes of research or education.*
www.cf.ac.uk/govrn/cocom/resources/standard%20Operating%20procedures.
 Diakses pada 6 Mei 2021.
- Carvalho Aguiar Melo M & De Sousa Soares D. 2020. Impact of social distancing on mental health during the COVID-19 pandemic: An urgent discussion. *Int J Soc Psychiatry ; 66: 625-626*
- Centers for Disease Control and Prevention (CDC). 2020. Considerations for Wearing Masks <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/prevent-getting-sick/cloth-face-coverguidance.html>
- Chrousos GP, Gold PW. 1992. The concepts of stress and stress system disorders: Overview of physical and behavioral homeostasis. *JAMA*, pp.1244–1252.

- Cialdini, R.B, Kallgren, & Reno. 1991. *A focus theory of normative conduct: A theoretical refinement and reevaluation of the role of norms in human behavior*. Adv. Exp. Soc. Psychol. Pp 201–234.
- Cirrincione L, Plescia F, Ledda C, Rapisarda V, Martorana D, Moldovan R E et al. 2020. COVID-19 pandemic: Prevention and protection measures to be adopted at the workplace. *Sustainability*. 12:360
- Cook, John Lee, Jr. 1998. *Standard operating procedures and guidelines*. USA: Fire Engineering Books & Videos A Division of PennWell Publishing Company.
- Cosic K, Popovic S, sarlija M & Kesedzic I. 2020. Impact of human disasters and Covid-19 pandemic on mental health: Potential of digital psychiatry. *Psychiatr Danu*. 32:25-31
- Cooper C. L. Dewe P. J. & O. Driscoll M. P. 2001. *Organisational Stress: A Review and Critique of Theory, Research and Applications*. Sage, London.
- Cristani M, Del Bue A, Murino V, Setti F & Vinciarelli A. 2020. The Visual Social Distancing Problem. *arXiv preprint arXiv*, 2005.04813.
- Craven, M., Liu, L., Mysore, M., & Wilson, M. (2020). COVID-19: Implications for business. *McKinsey & Company*, 1-8.
- Cruwys, T., Stevens, M., & Greenaway, K. H. (2020). A social identity perspective on COVID-19: Health risk is affected by shared group membership. *British Journal of Social Psychology*, 59(3), 584-593.
- Cummins & D.D. 1996. *Evidence of deontic reasoning in 3-and 4-year-old children*. Mem. Cognit.
- Davison, R. M. 2020. The transformative potential of disruptions: A viewpoint. *International Journal of Information Management*.
- David, R. J., Sine, W. D., & Haveman, H. A. (2013). Seizing opportunity in emerging fields: How institutional entrepreneurs legitimated the professional form of management consulting. *Organization Science*, 24(2), 356-377.

- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. 1998. *Collecting and interpreting qualitative material*. California: Sage.
- Derek K Chu, Elie A Akl, Stephanie Duda, Karla Solo, Sally Yaacoub & Holger J Schunemann. 2020. *Physical distancing, face masks, and eye protection to prevent person-to-person transmission of SARS-CoV-2 and COVID-19: a systematic review and meta-analysis*. <https://doi.org/10.1016/>. Diakses pada 22 Jun 2021.
- Dew, J. R., 2008. *Procedure Writing*, University of Alabama, Tuscaloosa, Alabama
- Devonish, D., Kouvonen, A., & Coyne, I. (2012). The justice-workplace health relationship: the mediating role of emotions. *International Journal of Workplace Health Management*.
- Donnelly, N., & Proctor-Thomson, S. B. (2015). Disrupted work: home-based teleworking (HbTW) in the aftermath of a natural disaster. *New Technology, Work and Employment*, 30(1), 47-61.
- Edwards, J. R., Caplan R. D. & Van Harrison R. 1999. *Person–environment theory*. In: *Theories of Organisational Stress (ed C. L. Cooper)*, pp. 28–67. Oxford University Press, Oxford.
- Edwards JA, Webster S, VanLaar D, Easton S. 2008. Psychometric analysis of the UK Health and Safety Executive’s Management Standards work-related stress Indicator Tool. *Work Stress* .22, 96-107.
- Falsetti SA, Monier J, Resnick J. 2005. *Chapter 2: Intrusive Thoughts in Posttraumatic Stress Disorder*. In Clark, DA. *Editor Theory, Research, and Treatment*. New York, NY, USA: The Guilford Press; 2005. p. 40–1.
- Farler, L., & Broady-Preston, J. (2012, May). Workplace stress in libraries: a case study. In *Aslib Proceedings*. Emerald Group Publishing Limited.
- Faruque Ahmed, Nicole Zviedrite & Amra Uzicanin. 2018. *Effectiveness of workplace social distancing measures in reducing influenza transmission: a systematic review*. BMC public health

- Fasluki Iksanuddin. 2019. *Data Sekunder*.
https://www.academia.edu/9052081/data_sekunder. Diakses pada 7 Mei 2021.
- Ferdous. A, Halima. B & Ah .C. 2015. Malaysian oil palm industry: prospect and problem. *Journal of food agriculture and environment*.
- Fertaj F. Alzween, Mohammad O. Bashatwa & Burhan M. Hamadneh. 2020. Social Distancing and its Relationship to Psychological Stress among a Sample of Saudis during COVID-19 Pandemic. *A multifaceted review journal in the field of pharmacy*.
- Forrier, A., & Sels, L. 2003. The Concept Employability: A Complex Mosaic. *International Journal of Human Resources Development and Management*.
- Frank, Dave. 2010. How to write SOPs that help increase consistency and improve performance quality in Standard Operating Procedures: A Writing Guide.
 Available at: <http://www.cmmonline.com/management-training/article/standard-operatingprocedures-a-writing-guide>.
- Freitas, A.V.M., Quixabeiro, E.L., Luz, G.R.S., Viviane Moreira Franco, V.M., Santos, V.F. 2016. *Standard operating procedure: implementation, critical analysis, and validation in the Audiology Department*. CESTE/Hiocruz. CoDAS vol.28 no.6 São Paulo Nov./Dec. 2016 Epub Dec 12, 2016. <http://dx.doi.org/10.1590/2317-1782/2016201523>. Diakses pada 11 Jun 2021.
- Galea S, Merchant RM & Lurie N. 2020. The mental health consequences of COVID-19 and physical distancing: The need for prevention and early intervention. *JAMA Intern Med* 180:817-818.
- Glazer S. & Gyurak A. 2008. Sources of occupational stress among nurses in five countries. *International Journal of Intercultural Relations*, 32, pp.49-66.
- Haines, V. Y., & Saba, T. (2012). Challenges to professional identities and emotional exhaustion. *Career Development International*.
- Hakam S. Halal Bi Halal. 2015. A Festival of Idul Fitri and It's Relation With The History Of Islamization In Java. *Epistemé J Pengemb Ilmu Keislam*. 10(2):385-404.

<http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/epis/article/view/88>. 23 Jun 2021.

Hamrell MR, Wagman B. 2001. Standard operating procedures in clinical research: beginner's guide. *Qual Assur J*, 5(2): 93–9

Hart, C. 2018. *Doing a literature Review: Releasing the research Imagination*. Sage.

Hattemer-Apostel, R. 2001. Standard operating procedures - a novel perspective. *The Quality Assurance Journal*, 5(4), 207–219.

Heinrich Popitz. 2006. *Soziale Normen*. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Helyer, R., & Lee, D. 2014. *The Role of Work Experience in the Future Employability of Higher Education Graduates*. Higher Education Quarterly.

Howard, J., Huang, A., Li, Z., Tufekci, Z., Zdimal, V., van der Westhuizen, H. M., ... & Rimoin, A. W. (2021). An evidence review of face masks against COVID-19. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 118(4).

Intepe, K. 1980. *Askeri Havacılık Taktik ve Teknik Terimler Ansiklopedisi*. Ankara: General Staff Air Force Command.

Ismail, R. (2009). Sumber Stres, Strategi Daya Tindak dan Stres Yang Dialami Pelajar Universiti (The Source of Stressor, Coping Strategies and Stress Experienced by University Students). *Jurnal Kemanusiaan*, 7(1).

Jain, Sanjay Kumar. 2008. *Standard operating procedures (SOP) - Back Bone of Pharmaceutical Industries*. Pharma info. <http://www.pharmainfo.net/reviews/standard-operating-procedures-sop-back-bone-pharmaceutical-industries>. Diakses pada 5 Mei 2021.

Jinkyun, Park. 2009. *The Complexity of Proceduralized Tasks*. London: Springer-Verlag Limited Latest Research into Quality Control390

Jin Z, Zhao K, Xia Y, Chen R, Yu H, Tamutana TT et al. 2020. Psychological responses to the Coronavirus Disease (COVID-19) outbreak. *ChinaXiv*, 14:1-1.

- Kamarul Azmi Jasmi. 2012. *Metodologi Pengumpulan Data dalam Penyelidikan Kualitatif*.
<https://www.researchgate.net/publication/>. Diakses pada 7 Mei 2021.
- Kristof-Brown, A., & Guay, R. P. 2011. Person–environment fit. In S. Zedeck (Ed.), *APA handbook of industrial and organizational psychology, Maintaining, expanding, and contracting the organization*. *American Psychological Association*, Vol 3, 3-50.
- Kozusznik M., Rodriguez I. & Peiro J.M. 2012. Cross national outcomes of stress appraisal, *Cross Cultural Management: An International Journal*, 19(4), pp.507-525.
- Kumari M, Badrick E, Chandola T, Adam EK, Stafford M, Marmot, MG, et al. (2009). Cortisol secretion and fatigue: associations in a community based cohort. *Psychoneuroendocrinology*. 34: 1476-85.
- Larson, L. L. 2004. Internal auditors and job stress. *Managerial Auditing Journal*.
- Lazarus, RS. Folkman, S. 1984. *Coping and adaptation*. In, Gentry, WD, Editors. *Handbook of Behavioral medicine*. New York, NY, USA: Guilford; 1984, a
- Leung M.Y., Chan Y.S.I., & Chen D. 2012. Structural linear relationship between job stress, burnout, physiological stress and performance of construction managers. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 18(3), pp.312-328.
- Levenson, A. 2020. *A Long Time Until the Economic New Normal, Leaders must learn from the pandemic now to position their companies to thrive in the next crisis*. Sloan Review, MIT.
- Levine, L. A., & Burnett, A. L. 2013. Standard operating procedures for Peyronie's disease. *The journal of sexual medicine*, 10(1), 230-244.
- Li, N, & Martin. V. 2018. *Real sectoral spillovers: A dynamic factor analysis of the great recession*. IMF working paper
- Loo, C. 2020. *CMCO ends June 9, Recovery MCO from June 10 to Aug 31 (Updated)*.
<https://www.thesundaily.my/home/cmco-ends-june-9-recovery-mco-from-june-10-to-aug-31-updated-EM2538754>. Diakses pada 10 Mei 2021.

- Machi. L. A, McEvoy. B.T. 2016. *The literature review: six steps to success*. Corwin press.
- Maryati. MC. 2014. *Manajemen Perkantoran Efektif*. Yogyakarta: UPP STIM. YKPN.
- Marohaini Yusoff. 2013. *Pertimbangan kritikal dalam pelaksanaan kajian kes secara kualitatif. Dalam Marohaini Yusoff (Eds), Penyelidikan kualitatif: Pengalaman kerja lapangan kajian*. Universiti Malaya: Kuala Lumpur.
- Marketon J.I.W. & Glaser R. 2008. *Stress hormones and immune function, Cellular Immunology*, 252, pp.16-26.
- Matriks Medical Network. 2020. *The Role of COVID-19 Temperature Checks*.
[https://matrixmedicalnetwork.com/wpcontent/uploads/2020/08/TemperatureChecks WhiteP per-MatrixMedicalNetwork-compressed.pdf](https://matrixmedicalnetwork.com/wpcontent/uploads/2020/08/TemperatureChecks%20WhitePaper-MatrixMedicalNetwork-compressed.pdf). Diakses pada 22 Jun 2021.
- Mawardi I. 2020. 3 Jemaah Positif Corona, Ratusan Warga Diisolasi di Masjid Jakbar
<https://news.detik.com/berita/d-4956284/3-jemaah-positifcorona-ratusan-warga-diisolasi-di-masjid-jakbar>. Diakses pada 24 Jun 2021.
- McEwen BS. 2007. Physiology and neurobiology of stress and adaptation: Central role of the brain. *Physiological Review*. 87: 873-904.
- McKee-Ryan, F. M., & Maitoza, R. 2018. *Job Loss, unemployment, and families. In The Oxford Handbook of Job Loss and Job Search, ed. UC Klehe, EAJ van Hooft, pp. 259–74*. New York: Oxford University Press
- Meenakshi Kaushik dan Neha Guleria. 2020. The impact of pandemic COVID-19 in workplace. *European Journal of Business and Management*, 12 (15), 1-10.
- Mehta V. 2020. The new proxemics: COVID-19, social distancing, and sociable space. *Journal of Urban Design*, 25:669-674.
- Meister, J. 2020. *The Impact of The Coronavirus on HR and The New Normal of Work*. Forbes.
- Merriam, S. 1998. *Qualitative Research and Case Study Applications in Education*. San Francisco (USA): Jossey-Bass

- Meyer, S. 2020. *Understanding the Covid-19 effect on online shopping behavior*. The BigCommerce Blog.
- Michele J. Gelfand. 2019. *Big question for negotiation and culture research*. Department of Psychology. University of Maryland
- Mogilner, C., Whillans, A., & Norton, M. I. 2018. *Time, money, and subjective wellbeing*. In E. Diener, S. Oishi, & L. Tay (Eds.), *Handbook of Well-Being*. Noba Scholar Handbook series: Subjective well-being. DEF publisher
- Mohd. Majid Konting. 1990. *Kaedah Kajian Pendidikan. (Methods in Educational Research)*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Morris, M. W., Hong, Y.-y., Chiu, C.-y., & Liu, Z. 2015. *Normology: Integrating insights about social norms to understand cultural dynamics*. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*. 129, 1–13. doi:10.1016/j.obhdp.2015.03.001. Diakses pada 13 Jun 2021.
- Moscovici, S. 1988. Notes towards a description of social representations. *European Journal of Social Psychology*.
- Mustajab D, Bauw A, Rasyid A, Irawan A, Akbar MA & Hamid MA. 2020. Working From Home Phenomenon As an Effort to Prevent COVID-19 Attacks and Its Impacts on Work Productivity. *TIJAB 2020*, 4, 13-2
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius
- Othman Mohamed. 2001. *Penulisan tesis dalam bidang sains sosial terapan*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- Oxford Dictionary. 2020. *Meaning of the new normal in English*. https://www.lexico.com/definition/the_new_normal. Diakses pada 20 Mei 2021.
- Ozcelik, H., and Barsade, S. 2018. No employee an island: Workplace loneliness and employee performance. *Academy of Management Journal*

- Paluck, Elizabeth Levy and Laurie Ball. 2010. *Social Norms Marketing Aimed at Gender Based Violence: A Literature Review and Critical Assessment*. International Rescue Committee.
- Park, T. Y., & Shaw, J. D. 2013. Turnover rates and organizational performance: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*.
- Patton, M. Q. 1990. *Qualitative Evaluation and Research Methods (2nd ed.)*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Patton, M. Q. 2002. Two decades of developments in qualitative inquiry: A personal, experiential perspective. *Qualitative social work*, 1(3), 261-283.
- Patton, M. Q. 2015. *Qualitative research & evaluation method (4th ed.)*. Sage Publication, Inc. ISBN: 978-1-4129-7212-3.
- Politico Magazine. 2020. *Coronavirus will change the world permanently. Here's how*.
- Public Health England. 2020. *Guidance. Introduction and organisational preparedness*. <https://tinyurl.com/ydc9nslm>. Diakses pada 20 Mei 2021.
- Purnamasari, H. M. D. 2015. Penerapan Standart Operating Procedure (SOP) Customer Service Untuk Menciptakan Kepuasan DAN Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Rakyat Indonesia, Tbk Kantor Kas Universitas Negeri Malang. *Tugas Akhir Jurusan Manajemen-Fakultas Ekonomi UM*.
- Rita. S. 2001. *Standard Operating Procedures: A Writing Guide. College of Agricultural Sciences, Penn State Dairy Alliance*. The Pennsylvania State University, Pennsylvania.
- Rivis, A & Sheeran, P. 2003. *Descriptive norms as an additional predictor in the theory of planned behaviour: A meta-analysis*. *Curr. Psychol.* Pp 218–233
- Robbins P. Stephen. 1999, *Organizational Change and Stress Management, Organizational Behavior, 8th Edition*, p 653, Prentice Hall of India, New Delhi 110.001

- Sarafino EP. 2002. *Health psychology: biopsychosocial interactions (4th Ed.)*. New York, NY, USA: John Wiley & Sons, Inc; 2002.
- Schroeder, J., Risen, J. L., Gino, F., & Norton, M. I. 2019. Handshaking promotes deal making by signaling cooperative intent. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Selye, H. 1987. *Stress without distress*. London: Transworld.
- Shahsavarani, A. M., Azad Marz Abadi, E., & Hakimi Kalkhoran, M. 2015. Stress: Facts and theories through literature review. *International Journal of Medical Reviews, 2*(2), 230-241.
- Shalev AY, Yehuda R, McFarlane AC. 2000. *International handbook of human response to trauma*. New York, NY, USA: Kluwer Academic/Plenum Press; 2000.
- Shaw WS, Main CJ, Findley PA, Collie A, Kristman VL & Gross DP. 2020. Opening the Workplace After COVID-19: What Lessons Can be Learned from Return-to-Work Research? *J Occup Rehabil.* 30, 299-302.
- Sherril W, Hayes & Jennifer L. Priestley. 2020. *Stress and Work-Related Burnout During COVID-19*. Analytics and Data Science Institute Kennesaw State University.
- Sherif, M. 1936. *The psychology of social norms*. Harper and Row.
- Siagian, S.P. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Gramedia.
- Simon N Williams. 2020. *Public perceptions and experiences of social distancing and social isolation during the COVID-19 pandemic: A UK-based focus group study, School of Management*, Swansea University.
- Smith, J. R. 2020. *Group norms*. In Oxford Research Encyclopaedia of Psychology.
- Silverman MN, Heim CM, Nater UM, Marques AH, Sternberg E. 2010. *Neuroendocrine and immune contributors to fatigue*. *PM & R.* 2010; 2: 338-346
- Spielberger C. D., Vagg P. R. & Wasala C. F. 2001. Health psychology and work stress: a more positive approach. In: *Handbook of Occupational Psychology* (eds L. E.

Tetrick & J. C. Quick). *American Psychological Association, Washington*, pp. 185–200.

Syafrimen Syafril. 2019. *Persampelan Penelitian*.

https://www.academia.edu/37657602/Persampelan_Penelitian. Diakses pada 7 Mei 2021.

Tan W, Hao F, McIntyre RS, Jiang L, Jiang X, Zhang L et al. 2020. Is returning to work during the COVID-19 pandemic stressful? A study on immediate mental health status and psychoneuroimmunity prevention measures of Chinese workforce. *Brain Behav Immun Health*, 87, 84-92

Tang, K. H. D. 2020. Movement control as an effective measure against Covid-19 spread in Malaysia: an overview. *Journal of Public Health, 1-4.adopted at the workplace. Sustainability*, 12(9), 3603.

Trevor, C. O., & Nyberg, A. J. 2008. Keeping your headcount when all about you are losing theirs: Downsizing, voluntary turnover rates, and the moderating role of HR practices. *Academy of Management Journal*

Umair S, Waqas U & Faheem M. 2020. *COVID-19 pandemic: stringent measures of Malaysia and implications for other countries*. BMJ

Venkatesh A & Edirappuli S. 2020. Social distancing in COVID-19: what are the mental health implications? *BMJ*, 369:1

Wanberg, C. R. 2012. *The individual experience of unemployment*. Annual Review of Psychology

Williams SN, Armitage CJ, Tampe T & Dienes K. 2020. Public perceptions and experiences of social distancing and social isolation during the COVID-19 pandemic: A UKbased focus group study. *MedRxiv*, 1-27

Wursanto, I. G, 2005. *Dasar-dasar ilmu organisasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wang Y, Xu B, Zhao G, Cao R, He X, Fu S. 2011. Is quarantine related to immediate negative psychological consequences during the 2009 H1N1 epidemic. *Gen Hosp Psychiatry*. 33(1):75–7.

- Xiang Y-T, Yang Y, Li W, Zhang L, Zhang Q, Cheung T, et al. 2020. Timely mental health care for the 2019 novel coronavirus outbreak is urgently needed. *Lancet Psychiatry*. 7(3):228–9.
- Yang, T., Shen, Y.-M., Zhu, M., Liu, Y., Deng, J., Chen, Q., & See, L.-C. 2016. Effects of co-worker and supervisor support on job stress and presenteeism in an aging workforce: a structural equation modelling approach. *International journal of environmental research and public health*, 13(1), 72.
- Yanti F. 2019. Komunikasi Sosial dalam Membangun Komunikasi Umat (Kajian Makna Tradisi Ied (Lebaran) pada Masyarakat Muslim di Bandar Lampung). *Jurnal Komunika*. 2(1), 1– 16.
- Yin, R. K. 2003. *Case Study Research: Design and Methods*. Thousand Oak, California: SAGE
- Young, P. 2015. The evolution of social norms. *Annual Review of Economics*, 7, 359–387.
- Zhang W, Gao F, Gross J, Shrum L & Hayne H. 2020. How Does Social Distancing During COVID-19 Affect Negative Moods and Memory? *PsyArXiv*. 1-20
- Zhang J, Lu H, Zeng H, Zhang S, Du Q, Jiang T, et al. 2020. The differential psychological distress of populations affected by the COVID-19 pandemic. *Brain Behav Immun*. 87, 49–50.