

**BURNOUT DAN TEKANAN KERJA DI KALANGAN GURU:
SATU KAJIAN TERHADAP GURU-GURU SEKOLAH
MENENGAH DAERAH HULU LANGAT**

AMAL HAYATI BINTI ISHAK

**TESIS YANG DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN DARIPADA
SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA PENTADBIRAN PERNIAGAAN**

**FAKULTI EKONOMI DAN PERNIAGAAN
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA
BANGI**

ABSTRAK

Burnout merupakan satu fenomena kesan daripada tekanan kerja jangka panjang. Ia biasanya dialami oleh profesion yang perlu berurusan dengan pelanggan. Salah satu daripada profesion dalam kategori tersebut ialah guru kerana tugas utama seorang guru ialah mengajar dan mengawal pelajar daripada pelbagai peringkat usia. Burnout dapat dikesan melalui tiga simptom utama iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan penurunan pencapaian diri. Justeru, kajian ini dijalankan terhadap para guru bagi meneliti fenomena burnout dan tekanan kerja di kalangan mereka. Kajian yang dijalankan di daerah Hulu Langat ini menggunakan borang soal-selidik sebagai instrumen pengumpulan data. Data yang telah dikumpul dianalisis menggunakan program SPSS 12.0. Berdasarkan 75 orang responden yang telah menjawab borang soal-selidik, tekanan kerja mempunyai pengaruh terhadap burnout terutamanya dari segi beban kerja dan faktor persekitaran termasuklah situasi sekolah serta peralatan mengajar. Lokasi sekolah sama ada di bandar atau luar bandar pula didapati tidak mempengaruhi burnout. Namun begitu, perbezaan umur dan pengalaman didapati mempengaruhi burnout. Secara amnya, burnout di kalangan guru adalah pada tahap sederhana walaupun para guru sememangnya mengalami tekanan kerja.



BURNOUT AND JOB STRESS AMONG TEACHERS: A RESEARCH AMONG SECONDARY SCHOOL TEACHERS IN HULU LANGAT DISTRICT.

ABSTRACT

Burnout is a phenomena caused by long term job stress. It is often experienced by human professions who deal with clients. One of the professions in the category is teachers because the main task of teachers is to teach and control students from different levels of age. Burnout is realized from three main symptoms which are emotional exhaustion, depersonalization and reducing self achievements. Therefore, this research is done among teachers to access the phenomena of burnout and job stress among them. The research which is done in the district of Hulu Langat use questionnaire as the instrument in collecting data and the collected data will be analyzed using SPSS 12.0. According to the 75 respondents, job stress influenced burnout especially in terms of work overload and environment aspects which includes the condition of the school and the teaching equipments. The school location whether in the city or suburb areas does not influence burnout among teachers. But, the difference of age and experience influence burnout. Generally, burnout among teachers is considered moderate eventhough the teachers are stressed.



SENARAI KANDUNGAN

	HALAMAN
PENGAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
SENARAI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	xi

BAB SATU: PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Pernyataan Masalah	2
1.3 Kepentingan Kajian	3
1.4 Objektif Kajian	4
1.5 Persoalan Kajian	4
1.6 Skop Kajian	5
1.7 Batasan Kajian	5
1.8 Definisi Istilah	6
1.9 Kesimpulan	7

BAB DUA: SOROTAN KAJIAN LEPAS

2.1 Pendahuluan	8
2.2 Definisi Burnout	9
2.3 Profesion Yang Mengalami Burnout	10
2.4 Konsep Burnout	11
2.5 Punca Burnout	16
2.6 Kesan Burnout	17
2.7 Pengaruh Faktor Demografi Terhadap Burnout	18
2.7.1 Jantina	18
2.7.2 Umur	19
2.7.3 Status Perkahwinan	19
2.7.4 Pengalaman Kerja	20

2.8 Burnout dan Tekanan Kerja	20
2.9 Burnout dan Guru	21
2.10 Kajian-kajian Lepas	22
2.11 Kesimpulan	24

BAB TIGA: METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pendahuluan	25
3.2 Rekabentuk Kajian	25
3.3 Hipotesis Kajian	26
3.4 Populasi Kajian	27
3.5 Sampel dan Kaedah Persampelan	28
3.6 Instrumen Kajian	29
3.6.1 Demografi	29
3.6.2 Burnout	29
3.6.3 Tekanan Kerja	31
3.7 Kaedah Pengumpulan Data	34
3.8 Kaedah Analisis Data	34
3.8.1 Analisis Deskriptif	35
3.8.2 Analisis Inferensi	35
3.9 Kesimpulan	36

BAB EMPAT: ANALISIS DAN DAPATAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan	37
4.2 Demografi Responden	38
4.3 Analisis Burnout	40
4.4 Analisis Tekanan Kerja	42
4.4.1 Lebihan Kerja	42
4.4.2 Kesamaran Kerja	43
4.4.3 Konflik Peranan	45
4.4.4 Antara Peribadi	46
4.4.5 Faktor Persekitaran	48
4.5 Analisis Ujian-t	49
4.5.1 Hubungan Antara Burnout Dengan Lokasi Sekolah	49
4.5.2 Hubungan Antara Tekanan Kerja Dengan Lokasi Sekolah	50
4.6 Analisis ANOVA	51
4.6.1 Analisis ANOVA Berdasarkan Kumpulan Umur	51
4.6.2 Analisis ANOVA Berdasarkan Pengalaman Mengajar	53
4.7 Analisis Korelasi	56
4.8 Analisis Kebolehpercayaan	57
4.9 Kesimpulan	58

BAB LIMA: PERBINCANGAN PENEMUAN KAJIAN

5.1 Pendahuluan	59
5.2 Perbincangan Penemuan Kajian	60
5.2.1 Profil Responden	60
5.2.2 Burnout di Kalangan Guru	61
5.2.3 Tekanan Kerja di Kalangan Guru	61
5.2.4 Hubungan Burnout Dengan Faktor Demografi	63
5.2.5 Hubungan Tekanan Kerja Dengan Faktor Demografi	64
5.2.6 Perkaitan Burnout Dan Tekanan Kerja	65
5.3 Cadangan Terhadap Pihak Berwajib	65
5.4 Kesimpulan	67

BAB ENAM: PENUTUP	68
--------------------------	-----------

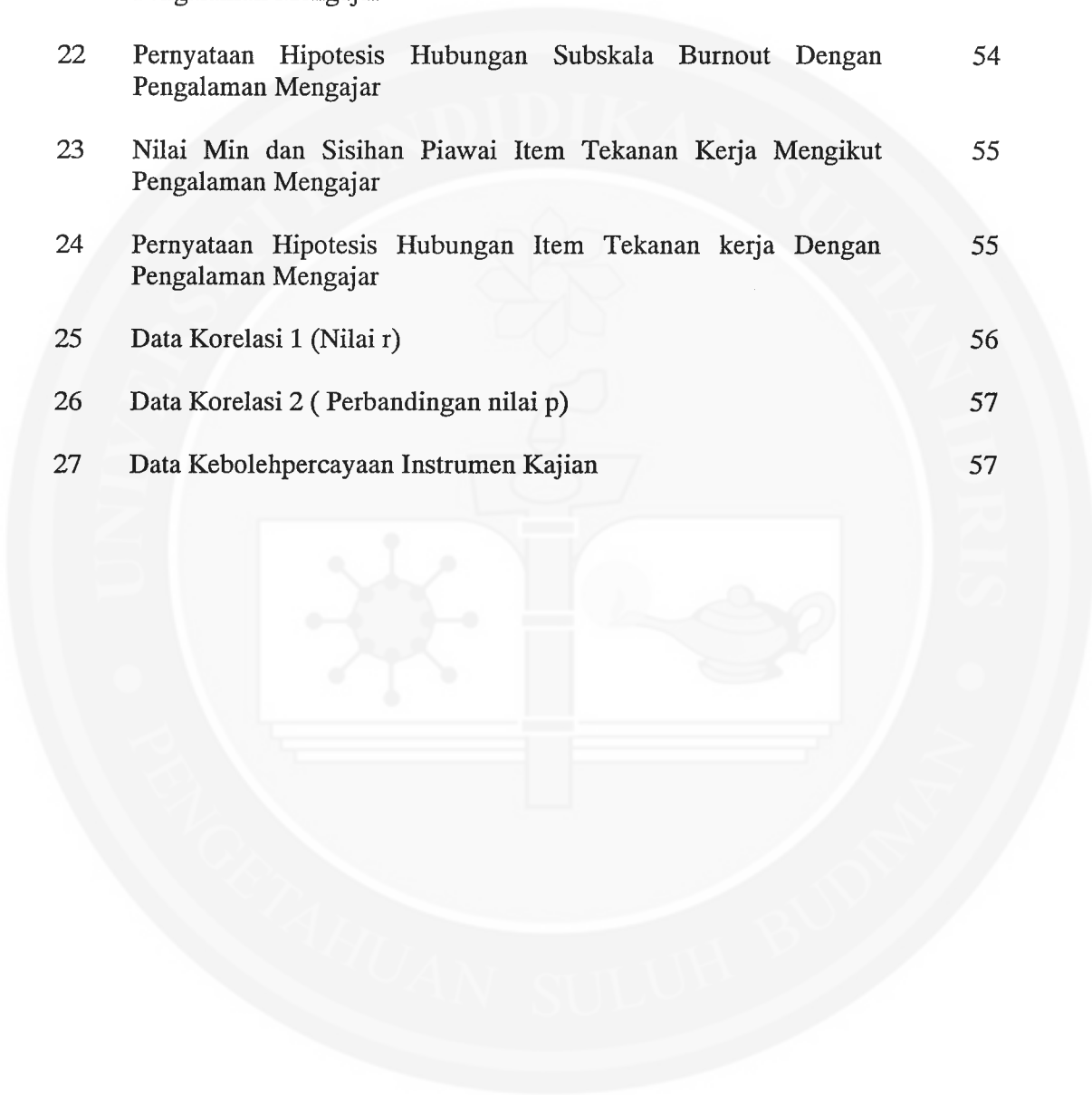
RUJUKAN	72
----------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1	Borang Soal-Selidik	77
Lampiran 2	Output SPSS	83
Lampiran 3	Surat Kebenaran Kementerian Pelajaran Malaysia	88
Lampiran 4	Surat Kebenaran Jabatan Pelajaran Negeri Selangor	89
Lampiran 5	Senarai Sekolah-sekolah Menengah Kebangsaan Daerah Hulu Langat	90

SENARAI JADUAL

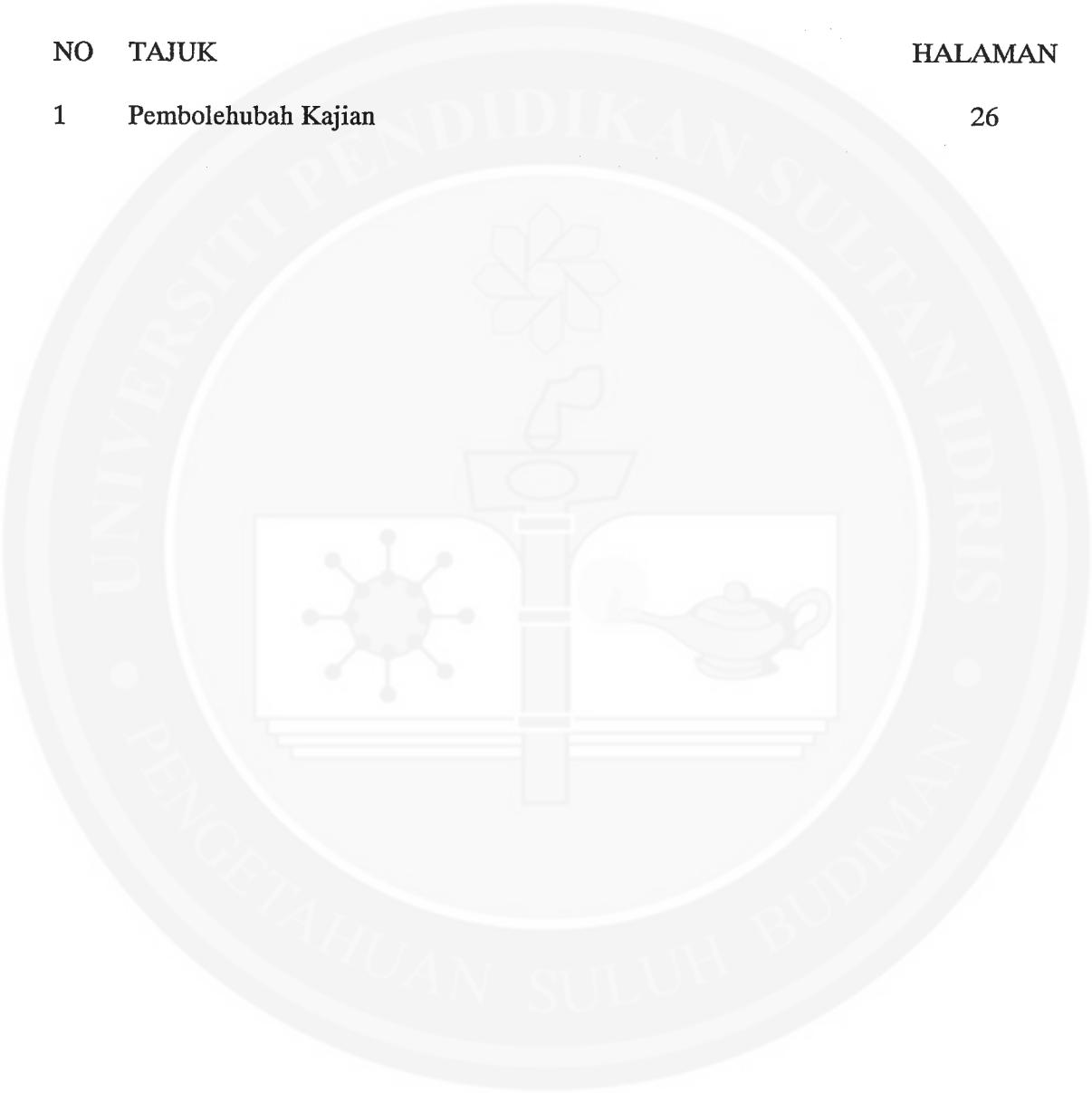
NO	TAJUK	HALAMAN
1	Taburan Kekerapan Responden	39
2	Taburan Kekerapan Responden Bagi Setiap Subskala Burnout	40
3	Peratusan Responden Mengikut Tahap Setiap Subskala Burnout	41
4	Bilangan dan Peratusan Responden Mengikut Tahap Burnout	42
5	Taburan Kekerapan Item Lebihan Kerja	42
6	Peratus Responden Mengikut Item Lebihan Kerja	43
7	Taburan Kekerapan Item Kesamaran Kerja	44
8	Peratus Responden Mengikut Item Kesamaran Kerja	44
9	Taburan Kekerapan Item Konflik Peranan	45
10	Peratus Responden Mengikut Item Konflik Peranan	46
11	Taburan Kekerapan Item Antara Peribadi	46
12	Peratus Responden Mengikut Item Antara Peribadi	47
13	Taburan Kekerapan Item Faktor Persekitaran	48
14	Peratus Responden Mengikut Item Faktor Persekitaran	48
15	Dapatan Ujian-t Hubungan Antara Burnout Dengan Jenis Sekolah	49
16	Dapatan Ujian-t Hubungan Antara Tekanan Kerja Dengan Jenis Sekolah	50
17	Nilai Min dan Sisihan Piawai Item Burnout Mengikut Umur	51
18	Pernyataan Hipotesis Hubungan Subskala Burnout Dengan Peringkat Umur	52
19	Nilai Min dan Sisihan Piawai Item Tekanan Kerja Mengikut Umur	52



xi

SENARAI RAJAH

NO	TAJUK	HALAMAN
1	Pembolehubah Kajian	26



BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Burnout merupakan satu fenomena yang berkait rapat dengan tekanan. Menurut Freudenberger (1974), seorang ahli psikologi dalam bidang klinikal, burnout adalah kesan daripada penaruhan harapan yang terlalu tinggi terhadap sesuatu tugas, sedangkan harapan yang dijangkakan itu sesuatu yang sukar dan tidak mungkin dicapai; di samping seseorang itu dikatakan bekerja terlalu keras dan terlalu peka, namun setelah gagal memperoleh apa yang diharapkan, maka berlakulah perubahan sikap dan gejala negatif serta simptom-simptom burnout iaitu kelesuan emosi (*emotional exhaustion*), depersonalisasi dan juga penurunan pencapaian diri.

Burnout mula mendapat perhatian para penyelidik sejak pertengahan 1970-an lagi.

Malahan, pada 1979, National Education Association (NEA) telah meletakkan burnout

sebagai fokus konvensyen tahunan mereka. Kini terdapat pelbagai penyelidikan baik tempatan (contohnya kajian oleh Jayasuria Muss, 2004) mahupun luar negara (kajian oleh Loo, 2004 dan Aspasia Togia, 2004) telah menjalankan kajian terhadap isu ini bagi mengenalpasti punca mahupun kaedah menangani serta mengatasinya.

Menurut Farber (1983) burnout merupakan satu isu yang serius yang meninggalkan kesan terhadap bukan sahaja kebajikan pekerja bahkan pihak lain yang berurusan dengan mereka. Ini kerana, burnout dihadapi oleh mereka yang kerap berurusan dengan pihak lain seperti pekerja di kaunter, guru, jururawat dan kaunselor.

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Kualiti perkhidmatan sumber manusia amat dititikberatkan bagi menjamin kelangsungan sesebuah organisasi. Perkhidmatan yang berkualiti mampu memberikan kepuasan pelanggan yang sememangnya menjadi objektif banyak organisasi. Terdapat pelbagai faktor yang menyumbang kepada perkhidmatan berkualiti ini. Antaranya ialah kepuasan kerja, motivasi, persekitaran kerja yang baik dan kebebasan seseorang individu daripada sebarang tekanan baik tekanan kerja mahupun peribadi. Walaupun tekanan merupakan satu perkara lumrah, namun jika dibiarkan berlarutan dan tidak ditangani akan menyebabkan berlakunya burnout.

Guru atau pendidik merupakan satu profesion yang tugas utamanya melibatkan pelanggan iaitu pelajar dari pelbagai latar belakang dan tingkah laku. Guru bertanggungjawab melaksana dan memelihara sistem pendidikan Malaysia. Hari ini, terdapat pelbagai isu yang mampu memberi tekanan kepada para guru. Antaranya cabaran menangani karenah pelajar, gangsterisme dan juga isu penggunaan telefon bimbit di sekolah. (Utusan Malaysia, 12 Januari 2006). Di samping itu, terdapat pelbagai perubahan dalam sistem pendidikan umpamanya pengajaran Sains dan Matematik dalam Bahasa Inggeris yang turut memberi cabaran terhadap para guru (Utusan Malaysia, 20 Disember 2005).

Melihat kepada isu-isu inilah, profesion perguruan dilihat sebagai satu profesion yang terdedah kepada tekanannya yang tersendiri yang mungkin tiada dalam profesion lain. Justeru, kajian seumpama ini adalah penting bagi meneliti fenomena burnout dan tekanan kerja di kalangan guru-guru.

1.3 KEPENTINGAN KAJIAN

Di Malaysia, kajian terperinci mengenai burnout tidak banyak dilakukan sebagaimana di negara-negara lain seperti Amerika Syarikat, United Kingdom, Norway dan lain-lain lagi (Weisberg, 1994, Loo, 2004 dan Burke, 2004). Di negara-negara tersebut, burnout telah dikaji terhadap pelbagai profesion termasuklah polis, pustakawan, jurujual sehinggalah penyiasat persendirian. Justeru, kajian ini penting bagi meninjau sejauh mana sindrom burnout dialami di Malaysia.

Secara umumnya kajian ini penting bagi mengetahui tahap burnout yang dialami oleh guru. Seterusnya, pihak-pihak berwajib boleh mengambil langkah sewajarnya bagi mengurangkan, menangani mahupun mencegah berlakunya burnout di kalangan guru. Ini kerana burnout yang berlaku boleh menjadi satu gejala serius yang mengakibatkan persaraan awal, ketidakhadiran serta penurunan kualiti perkhidmatan yang tentunya ingin dielakkan terutamanya dalam dunia pendidikan hari ini.

Selain itu, kajian ini juga penting bagi mencetuskan kesedaran di kalangan masyarakat terutamanya responden tentang kewujudan sindrom burnout yang jika tidak ditangani dengan betul boleh membawa kesan negatif terhadap diri para responden sendiri.

Di samping itu, kajian ini akan mendedahkan faktor utama penyebab burnout sama ada bebanan kerja, kesamaran kerja, konflik peranan ataupun faktor persekitaran. Seterusnya faktor ini boleh dikaji dan diperhalusi untuk memperbaiki situasi sedia ada agar pihak

berwajib yang terlibat dalam profesion perguruan ini memahami kehendak para guru dan membentuk satu sistem atau keadaan yang minima tekanan.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dijalankan bagi mencapai objektif berikut;

- a) Mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi burnout.
- b) Menentukan sama ada faktor demografi mempunyai pengaruh ke atas burnout atau tidak.
- c) Mengetahui tahap burnout di kalangan guru sekolah menengah daerah Hulu Langat sama ada tinggi, sederhana atau rendah berdasarkan skor purata item-item pengukuran burnout.
- d) Menentukan faktor manakah yang paling utama dalam menyebabkan burnout di antara lima item tekanan kerja.

1.5 PERSOALAN KAJIAN

Kajian ini dijalankan untuk menjawab persoalan berikut:

- a) Apakah tahap burnout yang dialami oleh para guru?
- b) Adakah burnout mempunyai hubungan yang signifikan dengan faktor-faktor tekanan kerja?
- c) Adakah burnout dan tekanan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan ciri-ciri peribadi iaitu jantina, umur, status perkahwinan, kawasan sekolah dan profesion pilihan.
- d) Adakah burnout yang dialami berbeza di antara guru yang mengajar sekolah bandar dengan luar bandar?

1.6 SKOP KAJIAN

Skop kajian ini tertumpu kepada responden-responden yang terdiri daripada para guru sekolah menengah di daerah Hulu Langat, Selangor. Fokus kajian ini adalah ke atas tahap burnout yang dialami para guru dalam menjalankan tugas harian mereka. Tumpuan diberi kepada faktor tekanan kerja yang sering dikaitkan dengan burnout bagi mengetahui faktor manakah yang paling utama dalam mengakibatkan burnout di kalangan guru. Faktor-faktor tersebut adalah lebihan kerja, kesamaran kerja, konflik peranan, faktor interpersonal serta faktor persekitaran. Walaupun terdapat pelbagai faktor lain, faktor ini dipilih kerana burnout sering dikaitkan dengan tekanan kerja berlebihan sehingga membawa kepada kelesuan emosi, depersonalisasi dan penurunan pencapaian diri.

Selain itu, kajian ini turut meneliti faktor demografi terpilih iaitu jantina, umur, status perkahwinan, pengalaman mengajar dan lokasi sekolah dalam mempengaruhi burnout. Faktor-faktor ini dipilih kerana ia dilihat mempunyai perkaitan dengan tekanan kerja.

1.7 BATASAN KAJIAN

Batasan kajian termasuklah kerjasama daripada responden dalam mengisi serta mengembalikan semula borang soal selidik. Batasan turut melibatkan faktor kejujuran dan keikhlasan responden selain faktor masa yang diambil oleh para responden untuk mengembalikan borang soal selidik yang siap diisi.

1.8 DEFINISI ISTILAH

Burnout:	Sindrom akibat tekanan yang berpanjangan dan mengakibatkan kelesuan emosi (<i>emotional exhaustion</i>), depersonalisasi dan penurunan pencapaian diri (<i>personal accomplishment</i>).
Kelesuan emosi:	Kehilangan perasaan ghairah dan minat terhadap kerja, keletihan, kelesuan dan kehabisan tenaga.
Depersonalisasi:	Kehilangan perasaan prihatin, bersikap sinis dan tidak mengambil kira perasaan orang lain seperti pelanggan atau pelajar bagi profesion guru.
Pencapaian diri:	Perasaan ingin bersaing secara sihat sesama rakan sekerja dan berjaya dalam kerjaya.
Tekanan kerja:	Stres; cabaran dan keupayaan individu untuk memenuhi permintaan kerja secara efektif.
Lebih kerja:	Kuantiti kerja yang perlu disempurnakan dalam waktu yang singkat atau melebihi tuntutan jawatan yang disandang.
Kesamaran kerja:	Kerja yang kurang jelas gambarannya dari segi matlamat, objektif, skop dan tanggungjawab.
Konflik peranan:	Permintaan yang tidak konsisten dengan objektif, kebolehan, sistem nilai atau kepercayaan seseorang.
Interpersonal:	Hubungan antara orang-perseorangan di sekeliling.

1.9 KESIMPULAN

Bab pertama merupakan pengenalan awal mengenai kajian secara amnya merangkumi aspek pernyataan masalah, kepentingan kajian, objektif kajian, persoalan kajian, skop kajian serta pengertian istilah-istilah kata kunci yang akan digunakan sepanjang penulisan kajian ini. Bab pertama ini menerangkan isu-isu berkaitan sehingga tercetusnya keinginan untuk menjalankan penyelidikan serta kepentingan kajian ini.

Seterusnya, bab kedua merupakan ulasan kajian yang diperolehi hasil daripada penyelidikan lepas dan juga penulisan buku-buku berkaitan burnout dan tekanan kerja. Bab kedua ini membicarakan secara umum mengenai model kerangka kajian yang telah dijalankan oleh penyelidik terdahulu.

Bab ketiga seterusnya menerangkan mengenai kaedah yang akan digunakan dalam menganalisis data yang telah dikumpul. Bahagian ini turut membincangkan mengenai rangka kerja kajian serta kaedah persampelan yang akan digunakan dan juga prosedur menjalankan kajian.

Bab keempat berikutnya merupakan bahagian terpenting kerana bahagian ini merupakan analisis data yang telah berjaya diperolehi. Bahagian ini akan mengupas penemuan kajian yang telah dilaksanakan dan dianalisis berdasarkan kaedah-kaedah bersesuaian yang telah dijelaskan dalam bab ketiga.

Bab kelima pula memuatkan perbincangan mengenai penemuan kajian yang telah dijelaskan dalam Bab Empat. Turut dimuatkan cadangan kepada pihak berwajib dan cadangan untuk penyelidikan masa hadapan mengenai isu burnout dan tekanan kerja.

Akhir sekali, Bab Enam merupakan penutup bagi kajian ini yang mengupas secara ringkas mengenai keseluruhan kajian.

BAB DUA

SOROTAN KAJIAN LEPAS

2.1 PENDAHULUAN

Burnout adalah satu sindrom berkaitan kerja yang lazimnya dialami oleh profesion-profesion berorientasikan perkhidmatan pelanggan yang tugasnya sentiasa melibatkan pihak ketiga iaitu pelanggan atau klien. Profesion-profesion tersebut lebih dikenali sebagai *helping professions* atau profesion yang membantu termasuklah kerani kaunter, guru, pensyarah, doktor, jururawat dan polis (Maslach dan Schaufeli, 1993).

Secara umumnya burnout sering dikaitkan dengan kurang kepuasan kerja, keinginan bersara atau berhenti kerja dan penurunan tahap kesihatan psikologi. Ini bererti, burnout mempunyai kaitan dari segi pemikiran dan tingkahlaku negatif terhadap klien dan organisasi. Pekerja yang mengalami burnout cenderung mempamerkan tingkahlaku

negatif dan tidak mesra terhadap klien yang pastinya akan menjejaskan imej organisasi serta reputasi seseorang pekerja.

2.2 DEFINISI BURNOUT

Sejak mula diketengahkan pada 1970-an, burnout telah menjadi satu istilah yang terpiawai dan diterima umum. Ahli psikologi mendefinisikan burnout sebagai akibat daripada penaruhan harapan yang terlalu tinggi terhadap sesuatu tugas, sedangkan harapan itu sesuatu yang sukar atau tidak mungkin dicapai; atau seseorang yang bekerja terlalu keras dan terlalu fokus, namun setelah gagal memperoleh apa yang diharapkan, maka berlakulah perubahan sikap dan gejala negatif serta simptom-simptom burnout iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan juga penurunan pencapaian diri (Freudenberger, 1974). Ini bererti hanya mereka yang mempunyai harapan dan semangat yang tinggi berkemungkinan menghadapi burnout apabila tidak mampu memenuhi harapan tersebut.

Freudenberger, seorang ahli psikoanalisis di New York, adalah individu pertama yang menggunakan istilah burnout. Menurutnya, perkataan burnout adalah berasal daripada perkataan yang sering digunakan di sekitar 1960-an bagi merujuk kepada kesan penagihan dadah kronik (*'burn out in drugs'*). Istilah ini digunakan bagi menerangkan situasi fizikal dan psikologi pekerja sukarela program pemulihan dadah yang berkhidmat secara percuma. Daripada pemerhatian beliau, para sukarelawan muda menunjukkan tanda-tanda keletihan dan kemurungan setelah beberapa bulan bertugas. Freudenberger (1980) juga melihat burnout sebagai satu penyakit yang disebabkan komitmen tinggi terhadap tugas (*'disease of over commitment'*).

Seorang pelopor dalam penyelidikan mengenai burnout, Maslach (2001), mendefinisikan burnout sebagai akibat daripada pendedahan seseorang individu terhadap pelbagai punca tekanan atau *stressors* untuk suatu jangka masa panjang. Maslach adalah pakar sosio-

psikologi di Universiti California. Penyelidikan beliau lebih bersistematik dengan pengumpulan data melalui soal-selidik, temubual dan pemerhatian.

Burke (2004) pula menyatakan burnout sebagai satu reaksi daripada tekanan kerja yang kronik disebabkan penglibatan golongan profesional dengan individu lain yang juga merupakan klien mereka. Ini bertepatan dengan definisi oleh Maslach dan Schaufeli (1993) yang menyatakan burnout sering berlaku ke atas individu yang melakukan pekerjaan membantu atau berurusan dengan orang lain (*helping professions*). Menurut mereka, burnout wujud dari interaksi sosial iaitu komunikasi dua hala antara pemberi perkhidmatan (*service provider*) dengan penerima perkhidmatan (*client*).

Sementara itu dalam bahasa Melayu, burnout diistilahkan sebagai ketandusan upaya sebagaimana yang digunakan oleh Jaya Suria Bin Muss (2004) dalam kajiannya.

Pada keseluruhannya, tiada satu definisi khusus bagi fenomena burnout disebabkan perbezaan perspektif pengkaji. Namun secara umumnya, burnout bukanlah tekanan sebaliknya akibat tekanan yang dialami seseorang individu dalam jangka masa panjang. Ia akan mengakibatkan seseorang mengalami kelesuan emosi, depersonalisasi dan penurunan pencapaian diri. Bagi memudahkan pemahaman, kajian ini menggunakan definisi oleh Maslach (1981) yang menghuraikan burnout sebagai sindrom yang terdiri daripada kelesuan emosi, depersonalisasi dan penurunan pencapaian diri.

2.3 PROFESION YANG MENGALAMI BURNOUT

Sebagaimana telah dinyatakan sebelum ini, burnout amat berkait rapat dengan *helping professions* atau *human professions*. Profesion seumpama ini perlu berdepan dengan pelanggan atau klien dan ini adalah tugas utama mereka. Justeru, mereka tidak dapat mengelak daripada berurusan dengan pihak ketiga yang memerlukan bantuan mereka

untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi. Cherniss (1980) telah menyenaraikan kriteria profession yang boleh mengalami burnout iaitu;

- i. melibatkan interaksi dengan orang ramai
- ii. memerlukan sikap dan personaliti positif
- iii. memerlukan kemahiran sosial tersendiri
- iv. memerlukan tahap kesabaran yang tinggi
- v. mempunyai kebolehan menyelesaikan masalah

Jika diteliti, kajian terdahulu burnout lebih tertumpu kepada jururawat, doktor, guru dan pekerja perkhidmatan awam yang kesemuanya merupakan *helping professions*. (Friedman, 2000). Namun, dalam beberapa tahun kebelakangan ini, para pustakawan dilihat sebagai satu profesion yang berorientasikan perkhidmatan. Maka, penyelidikan turut mula dijalankan di kalangan pustakawan bagi mengetahui tahap burnout yang dialami. Kajian juga telah diperluaskan merangkumi saintis, jurulatih, jurujual, pekerja sukarela AIDS sehinggalah kepada pengawal trafik udara (Siegal dan McDonald, 2003).

Kajian turut dijalankan di kalangan polis dan penyiasat persendirian bagi mengetahui tahap burnout yang dialami. Ini kerana polis bertugas menyelesaikan pelbagai masalah keamanan yang dialami oleh masyarakat. Sudah pastilah setiap individu yang membuat laporan polis mahu masalahnya diselesaikan secepat mungkin tanpa menyedari polis mempunyai pelbagai kes untuk diselesaikan. Begitu juga dengan profesion lain yang memerlukan kebijaksanaan pekerja untuk berurusan dengan pelanggan serta menangani masalah mereka.

2.4 KONSEP BURNOUT

Berbeza dengan tekanan yang merupakan satu perkara lumrah bagi setiap individu, burnout tidak bersifat lumrah. Ia mungkin dialami apabila seseorang individu memasuki sesuatu kerjaya dengan harapan, matlamat dan motivasi diri yang tinggi dan

mengharapkan sesuatu yang bermakna dicapai dalam kerjaya mereka tetapi akhirnya mereka gagal (Pines, 1993).

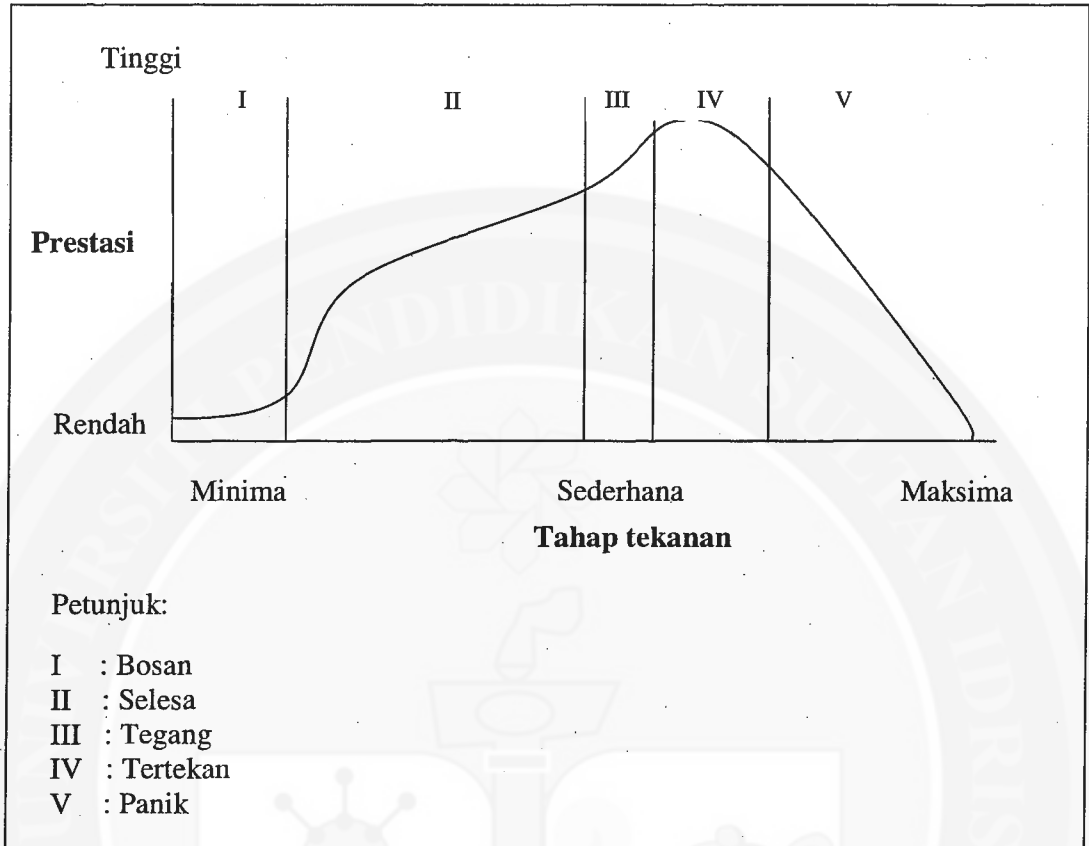
Ini bermakna, mereka yang memiliki komitmen, motivasi, berdedikasi, komited, sanggup bekerja lebih masa walaupun ganjaran minima, tidak mengutamakan kesejahteraan diri dan menganggap kerja sebagai ganti aktiviti sosial percaya mereka sangat penting bagi organisasi dan terpaksa melakukan tugas bersendirian. Golongan inilah yang berkemungkinan mengalami burnout walaupun pada awalnya mereka bersemangat tetapi tewas di tengah jalan disebabkan pelbagai faktor termasuklah tekanan kerja.

Senario ini boleh dijelaskan melalui empat peringkat burnout (Edelwich dan Brodsky, 1980) iaitu;

- i. *Enthusiasm* (Keghairahan terhadap kerja dengan meletakkan harapan tinggi dan tidak realistik)
- ii. *Stagnation* (Tiada perkembangan apabila kerja yang sama dilakukan tetapi tidak bersesuaian dengan kehendak peribadi)
- iii. *Frustration* (Timbul rasa kecewa, diri tidak efektif, geram terhadap orang lain, mula mengalami masalah emosi, fizikal dan tingkahlaku)
- iv. *Apathy* (Melakukan kerja yang dikehendaki secara minima dan cuba mengelak saingan)

Keempat-empat peringkat ini akan dialami secara berturutan sehinggalah seseorang individu benar-benar dikatakan mengalami burnout.

Williams (1994) pula telah mengaitkan burnout dengan prestasi. Beliau menyatakan hubungan antara tekanan dan prestasi berbeza antara individu dan telah menunjukkan hubungan antara keduanya dengan graf berikut;



Sumber: Stephen Williams, *Managing Pressure for Peak Performance*, 1994, London; Kogan Page.

Graf menunjukkan lima peringkat; bosan (*boredom*), selesa (*comfort*), tegang (*stretch*), tertekan (*strain*) dan panik (*panic*). Prestasi bagi setiap tahap tekanan adalah berbeza antara individu. Tetapi di hujung kanan skala, tekanan menjadi maksima dan apabila seseorang individu tidak lagi mampu menanganinya, prestasi menurun dan pada peringkat inilah berlakunya burnout. Sementara di satu lagi ekstrim iaitu tekanan yang minima, seseorang individu akan menjadi lemah dan hilang minat bekerja. Situasi ini dipanggil 'rustout' iaitu situasi kerja yang tiada cabaran kerana tidak berlaku perubahan kerja hingga menimbulkan rasa bosan.

Satu cara melihat burnout secara keseluruhannya adalah apabila seseorang pekerja menarik diri dari sesuatu pekerjaan. Menurut Demerouti (2001), individu tersebut tidak hanya merasa terpisah daripada pekerjaannya sehingga ingin menarik diri tetapi turut

memperkecilkan klien dan juga pekerja bawahan. Inilah yang diistilahkan sebagai depersonalisasi iaitu salah satu komponen burnout.

Burnout tercetus akibat dari ketidakseimbangan antara kemampuan dan kehendak pekerjaan. Manusia sebenarnya mempunyai kemampuan yang terbatas dari segi pemikiran dan juga fizikal. Demerouti (2001) menyatakan, kemampuan kerja merujuk aspek fizikal, psikologi, sosial pekerja dan organisasi yang membolehkan ia berfungsi bagi mencapai matlamat organisasi. Tuntutan pekerjaan pula adalah keperluan kepada ketahanan mental dan fizikal. Apabila tuntutan pekerjaan adalah tinggi sedangkan kemampuan adalah rendah, burnout berlaku. Dalam erti kata lain, apabila kemampuan tidak mencapai tahap tuntutan kerja, burnout berlaku. Contohnya situasi di mana peralatan tidak mencukupi sedangkan beban kerja bertambah.

Ketidakseimbangan ini pada awalnya menimbulkan tekanan yang jika dibiarkan berlarutan akan mewujudkan burnout. Lazimnya pekerja yang merasakan kemampuan mereka tidak mencapai tuntutan kerja akan cuba menyeimbangkannya semula dengan mengamalkan teknik pengurusan tekanan atau bekerja dalam kumpulan. Gabungan beberapa pekerja dalam satu kumpulan akan meningkatkan kemampuan fizikal dan mental dalam menyempurnakan tugas.

Walaupun terdapat tiga komponen burnout, menurut Maslach (2001), tumpuan utama burnout terletak pada kelesuan emosi. Maslach mengatakan kelesuan emosi akan berlaku terlebih dahulu diikuti dengan depersonalisasi dan kemudiannya penurunan pencapaian diri. Kelesuan emosi ialah satu perasaan kehabisan tenaga akibat kerja yang dilakukan. Depersonalisasi pula merujuk kepada tingkahlaku yang sinis, tidak berperasaan atau tidak mempedulikan perasaan orang lain terutamanya pelanggan dan tidak adil. Sikap negatif ini bukan sahaja ditunjukkan ketika berurusan dengan pelanggan bahkan terhadap para pekerja bawahan dan organisasi. Dimensi ketiga burnout iaitu penurunan pencapaian diri iaitu satu perasaan tidak efektif akibat gagal mencapai matlamat kerjaya dan penurunan prestasi kerja di samping penilaian negatif terhadap diri sendiri.

Maslach (2001) menambah, apabila seseorang telah mengalami kelesuan emosi dan menjadi kurang bertanggungjawab dan pasif, dia seterusnya mengalami depersonalisasi. Depersonalisasi disifatkan sebagai komponen aktif burnout apabila seseorang pekerja menjadi pmarah dan hilang sabar terutamanya terhadap pelanggan. Depersonalisasi juga boleh memusnahkan hubungan baik dengan pelanggan.

Menurut Schaufeli dan Enzmann (1998), antara ketiga-tiga komponen burnout, kelesuan emosi adalah peramal atau penentu terbaik bagi tahap kerja serta mutu kesihatan seseorang individu. Justeru, tahap burnout seseorang sama ada serius atau sederhana digambarkan oleh kelesuan emosi seseorang itu.

Schaufeli dan Enzmann (1998) turut menyatakan bahawa burnout mempunyai hubungkait dengan tingkahlaku agresif dan paksaan di kalangan pekerja yang memberikan khidmat kepada pelanggan. Ini bererti pekerja yang mengalami burnout akan mempamerkan tingkahlaku negatif terhadap pelanggannya yang turut menunjukkan seseorang itu mengalami depersonalisasi.

Sebenarnya, konsep burnout amat berkait rapat dengan tekanan. Bahkan ada yang menyatakan tekanan, kemurungan dan burnout wujud secara berterusan. Ia bermula dengan perasaan gembira apabila setiap cabaran berjaya diharungi dengan jaya dan berkesan. Kemudian, pada fasa berikutnya seseorang individu merasakan tuntutan kerja dan kemampuannya tidak lagi seimbang dan situasi ini mewujudkan tekanan. Pada peringkat ini, seseorang pekerja akan cuba menangani tekanan yang timbul. Namun, pada peringkat akhir, percubaan menangani tekanan tidak lagi efektif dan kini pekerja itu mula mengalami burnout. Konsep burnout oleh Bunge (1989) ini bertepatan dengan empat peringkat burnout yang diuraikan oleh Edelwich dan Brodsky yang telah dijelaskan sebelumnya.