

BURNOUT DI KALANGAN PEKERJA JABATAN BELIA DAN SUKAN NEGERI JOHOR

**Shah Rollah Abdul Wahab¹, Nor Akmar Nordin,
Afiq Azri Mohd Ghani, Azizah Rajab²**

¹Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia,
Universiti Teknologi Malaysia

²Akademi Bahasa, Universiti Teknologi Malaysia

E-mel: shah@fppsm.utm.my, akmar_nordin@fppsm.utm.my,
azizah@utm.my

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap burnout yang dialami 51 orang responden daripada Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor (JBS). Tiga dimensi bagi mengenal pasti tahap burnout iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi telah diukur menggunakan soal selidik Maslach Burnout Inventori (MBI-1979). Data dikumpul dan dianalisis menggunakan analisis statistik deskriptif yang merangkumi peratusan dan min. Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden mengalami tahap burnout yang sederhana dan tidak memberi kesan terhadap responden kajian.

Kata kunci: *burnout, ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi.*

1.0 PENGENALAN

Tidak dapat dinafikan prestasi kerjaya seseorang pekerja adalah bergantung kepada komitmen dan dedikasinya untuk mencapai matlamat yang ditetapkan dalam kerjayanya. Namun demikian, usaha pekerja untuk mencapai matlamat tersebut boleh dihalangi oleh pelbagai faktor. Terdapat tiga jenis faktor yang boleh menggagalkan usaha tersebut iaitu faktor berkaitan diri sendiri, faktor berkaitan kerja dan faktor berkaitan organisasi. Antara contoh halangan yang paling signifikan menyekat usaha individu untuk mencapai matlamat kerjayanya ialah tekanan kerja. Dalam bidang psikologi industri, *burnout* merupakan jenis tekanan yang diberi perhatian meluas kerana ia mempunyai pengaruh yang signifikan kepada prestasi kerja. Seperti yang ditegaskan oleh Lim (2007), *burnout* telah dikaji dengan meluas kerana pengaruhnya terhadap penurunan produktiviti serta penyampaian perkhidmatan. *Burnout* dilihat sebagai satu keadaan

apabila individu gagal memenuhi ekspektasi yang digariskannya yang akhirnya menyebabkan kekecewaan untuk meneruskan tugas yang sedang dilakukan (Maslach dan Goldberg, 1998). *Burnout* boleh didefinisikan sebagai satu situasi di mana seseorang individu tidak dapat merasakan kepuasan kerja dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Dalam kes ini, kekuatan mental seseorang pekerja memainkan peranan penting untuk menentukan tahap *burnout* seseorang individu tersebut. Ia juga boleh diertikan sebagai satu keadaan di mana individu mengalami keletihan atau tahap tepu daripada segi mental dan fizikal. Isu keletihan ini boleh memberikan kesan negatif yang serius kepada pencapaian prestasi kerja yang diharapkan oleh pihak organisasi.

McCormick and Solman (1992) menegaskan bahawa *burnout* boleh memberikan kecenderungan kepada pekerja untuk melakukan tindakan negatif dalam organisasi. Antara contoh tindakan yang biasa dikaitkan dengan *burnout* seperti kecenderungan mencederakan diri sendiri, mempunyai rasa rendah diri yang melampau serta tidak mempunyai komitmen langsung dalam melaksanakan tugas. Terdapat pelbagai sebab berlakunya *burnout* di kalangan pekerja contohnya masalah birokrasi dalam organisasi. Birokrasi akan menghalang pekerja untuk menjadi kreatif dalam proses pembuatan keputusan. Ini kerana setiap keputusan yang diambil perlu melalui beberapa peringkat penapisan sehingga mewujudkan masalah ketirisan penyelesaian. Selain daripada itu, terdapat faktor-faktor lain yang boleh menyebabkan berlakunya *burnout* seperti masalah gaji yang tidak setimpal dan rendah berbanding beban tugas yang diberikan kepada seseorang pekerja. Faktor kurangnya perhatian oleh penyelia kepada pekerjaannya serta ketidakadilan dalam proses kenaikan pangkat turut memberi kesan kepada tahap *burnout* seseorang pekerja. Walaupun beberapa tekanan akibat daripada kerja boleh dianggap sebagai sebuah perkara yang normal, namun bagaimanakah kita mampu untuk mengetahui adakah kita telah mengalami *burnout* ataupun tidak. *Burnout* adalah satu perkara yang serius, namun ia dianggap sebagai suatu perkara semulajadi yang membuatkan kita berasa tidak bermaya, kecewa, penat dan lain-lain.

Burnout tidak hanya melanda dalam kalangan pekerja yang berkomitmen tinggi terhadap kerja ia juga boleh berlaku dalam kalangan pekerja yang sentiasa bertanggungjawab negatif terhadap kerja. Tambahan lagi, rasa ketidakpuasan tersebut boleh mendatangkan kesan-kesan yang negatif sama ada kepada individu atau pun kepada organisasi. Sebagai contoh kajian yang dilakukan oleh Ashtari et al. (2009) mendapati *burnout* yang tinggi akan menyumbang kepada prestasi kerja yang rendah di kalangan pekerja. Rafi et al. (2004) pula menegaskan bahawa *burnout* di

kalangan pekerja boleh menyumbang kepada kualiti kerja yang rendah serta kurang keberkesanan hubungan interpersonal dan intrapersonal. Rafi et al. menyatakan bahawa isu ini perlu diberi perhatian sewajarnya kerana ia membantutkan pencapaian matlamat yang telah ditetapkan oleh organisasi. Di Malaysia, pembangunan ekonomi bergantung kepada kualiti serta kemampuan pekerja menangani masalah di tempat kerja dengan efisien. Ia juga merujuk kepada kemampuan pekerja menyesuaikan diri dengan kehendak organisasi yang pelbagai ekoran desakan daripada faktor luaran dan faktor dalaman organisasi. Kemampuan ini juga merujuk kepada kebolehan pekerja menangani tekanan di tempat kerja ekoran desakan kuantiti dan kualiti produk atau perkhidmatan yang dihasilkan.

Burnout boleh berlaku dalam persekitaran kerja di Malaysia kerana budaya kerja birokrasi yang diamalkan boleh mendatangkan tekanan kepada pekerja. Birokrasi berlaku apabila pihak pengurusan kurang memberikan autonomi kepada pekerjanya untuk mengambil keputusan yang boleh memberikan kesan yang diharapkan dalam organisasi. Rasa kurang percaya ini wujud berkemungkinan disebabkan kegagalan pihak organisasi untuk memanfaatkan keupayaan pekerja dalam membuat keputusan. Ekoran rasa kurang percaya ini, pihak organisasi akan menapis atau menyekat beberapa idea yang dilihat boleh mengancam kredibiliti pihak pengurusan dalam organisasi. Ini secara tidak langsung menyebabkan pekerja mempunyai darjah kebergantungan kepada organisasi yang terlalu tinggi sekiranya menghadapi sebarang masalah. Pada masa yang sama, pekerja mengandaikan bahawa pandangan mereka akan ditolak tanpa sebarang perbincangan kerana pihak pengurusan mempunyai hak mutlak untuk memberikan penyelesaian kepada masalah yang timbul dalam organisasi. Dalam konteks di Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor (JBSJ), beban tugas berpotensi untuk meningkatkan tahap tekanan mental pekerja. Contohnya seperti terpaksa bekerja lebih masa untuk menyiapkan tugas, keluar di dalam urusan luar dari kawasan tempat bekerja. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengenal pasti tahap *burnout* berdasarkan dimensi ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi dalam kalangan pekerja Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor.

1.1 Kajian Literatur

Teori *Burnout*

Di dalam membincangkan mengenai apa itu *burnout*, terdapat pelbagai teori yang boleh dikaitkan dengan memberi pandangan yang lebih

mendalam bagaimana *burnout* itu terhasil. Namun, teori yang paling kukuh untuk menerangkan fenomena *burnout* dalam organisasi boleh difahami melalui teori *Conservation of Resources* (COR). Kemudian, teori *General Adaptative Syndrome* (GAS) digunakan untuk memahami tekanan yang boleh berlaku di persekitaran tempat kerja.

Teori *Conservation of Resources* (COR)

Teori ini telah diperkenalkan oleh Hobfoll (2001) di dalam usahanya untuk membuat satu perkaitan di antara *burnout* dengan kesihatan mental dan fizikal. Apabila seseorang individu itu mengalami kehilangan sumber tenaga, mereka akan bertindak dengan cuba menggunakan tenaga yang tersimpan. Tenaga tersimpan yang digunakan akan memberikan impak negatif kepada individu iaitu memberikan tekanan yang teruk kepada pekerja. Menurut teori ini, tekanan boleh terjadi berdasarkan beberapa faktor utama. Faktor pertama adalah apabila sumber atau keadaan mental seseorang itu mendapat petanda bahawa kemungkinan akan berlaku perkara negatif. Ini merujuk kepada penggunaan tenaga yang berlebihan. Faktor yang kedua adalah apabila sumber tersebut telah habis dan faktor yang terakhir adalah apabila individu tersebut tidak mampu untuk menggantikan sumber tersebut dengan sumber yang baru. Ini akan menyebabkan tekanan yang teruk berlaku dan seterusnya mengakibatkan *burnout*.

Berdasarkan situasi ini, dapat disimpulkan bahawa individu akan lebih cenderung untuk melindungi diri mereka sendiri daripada kehilangan sumber tenaga tersebut. Ini menyebabkan mereka menjadi lebih berhati-hati untuk menghadapi situasi yang memerlukan penggunaan tenaga tersebut. Sebagai contoh, seorang guru cenderung untuk menghadapi *burnout* sekiranya tindakannya mendisiplinkan pelajar menerima maklum balas yang negatif daripada orang atasan. Menurut teori COR, tahap awal bagi *burnout* dapat dijelaskan sebagai proses penyerongan tenaga seorang individu untuk menghadapi tekanan kerja serta perkara-pekerja lain yang mengkehendaki penggunaan tenaga tersebut. Namun demikian, fitrah manusia yang berusaha untuk menangani tekanan tersebut akhirnya memberi kesan negatif kepada dirinya sendiri. Kesannya, individu tersebut akan berasa kecewa terhadap dirinya dan menjejaskan emosinya yang akhirnya mewujudkan gejala kemurungan. Tambahan pula, individu yang mengalami *burnout* akan mula berkelakuan defensif atau begitu melindungi diri dan bersifat sinis terhadap persekitaran di sekelilingnya.

General Adaptation Syndrome (GAS)

Teori ini telah diperkenalkan oleh Hans Hugo Bruno Selye ataupun lebih dikenali sebagai Hans Selye pada tahun 1936. Beliau menemui teori ini secara kebetulan dan merupakan ahli teori yang memperkenalkan terma stres atau tekanan dalam bidang ilmu di dunia. Walaupun stres dan *burnout* adalah dua perkara yang berbeza tetapi *burnout* adalah satu bentuk stres yang melampau dihadapi oleh seseorang individu. Teori ini diasaskan oleh beliau semasa beliau berkhidmat sebagai seorang endokronologis dan ia diasaskan melalui eksperimen terhadap sekumpulan tikus. Di dalam kajiannya itu, beliau telah menyuntik hormon tertentu kepada tikus bagi mengenal pasti kesan tindak balas hormon terhadap tikus tersebut. Pada awal eksperimen tersebut, beliau mengandaikan bahawa hormon tersebut telah menyebabkan kebanyakan tikus yang diuji sakit. Namun demikian, apabila Selye menggunakan sekumpulan tikus kawalan dan menyuntiknya menggunakan cecair yang tidak terdapat apa-apa kesan atau placebo, tikus kawalan tersebut turut jatuh sakit. Beliau menyimpulkan bahawa tikus tersebut jatuh sakit bukan disebabkan oleh suntikan hormon tersebut tetapi ia disebabkan pengalaman disuntik yang menjadi penyebab kepada sakit tersebut.

Selye kemudiannya telah mengemukakan terma *stressor* ataupun punca tekanan di dalam kajiannya bagi menerangkan kesan tersebut. Dia kemudiannya telah mengemukakan satu bentuk model yang mempunyai tiga peringkat yang menerangkan tentang respon terhadap stres yang dinamakan *General Adaptation Syndrome (GAS)*. Beliau menerangkan bahawa apabila individu pertama sekali menghadapi stress di dalam bentuk ancaman, kita akan memberi respon yang dipanggil reaksi serta-merta (*Alarm Reaction*). Ini akan diikuti dengan tahap pemulihan atau ketahanan (*Resistance*) di mana individu tersebut akan memperbaiki diri sendiri dengan menyimpan tenaga. Jika perkara yang menimbulkan stres itu terus berlaku, ia akan memasuki tahap seterusnya iaitu tahap kehausan (*Exhaustion*). Tahap ini dikenali sebagai *burnout*.

2.0 METODOLOGI

Kajian ini merupakan kajian deskriptif yang menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian yang utama untuk mendapatkan data dan maklumat daripada responden. Responden kajian merupakan kesemua 51 orang pekerja daripada Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor. Instrumen kajian merupakan borang soal selidik yang terdiri

daripada dua bahagian utama. Bahagian A merangkumi pengukuran faktor demografi di kalangan responden). Ia merangkumi umur, jantina, taraf pendidikan, taraf perkahwinan dan pengalaman bertugas. Maklumat-maklumat bagi bahagian A ini terdiri daripada data nominal dan interval. Data interval digunakan untuk mengukur umur dan juga pengalaman bekerja responden tersebut. Data nominal pula digunakan untuk mengukur jantina, taraf perkahwinan dan juga kelayakan akademik. Data dianalisis mengguna kaedah peratusan dan min.

Bahagian B digunakan untuk mengukur tahap *burnout* dalam kalangan reponden. Pengukuran *burnout* dilakukan menggunakan *Maslach Burnout Inventory (MBI)*. *Maslach Burnout Inventory (MBI)* telah dihasilkan oleh Maslach dan Jackson pada tahun 1979 bagi mengukur tahap *burnout* seseorang. Dalam MBI, pengukuran tahap *burnout* di bahagian kepada tiga dimensi. Dimensi tersebut merangkumi ketandusan emosi (9 item), depersonalisasi (5 item) dan pengurangan pencapaian peribadi (8 item). Responden memberikan maklum balas terhadap MBI menggunakan lapan tingkat skala. Pembahagian markah untuk menentukan tahap *burnout* mengikut tiga dimensi utamanya dinyatakan dalam jadual di bawah.

Jadual 1: Pembahagian markah untuk penentuan tahap MBI

Dimensi MBI	Rendah	Sederhana	Tinggi
Ketandusan Emosi			
Depersonalisasi	0 – 2.33	2.34 – 4.66	4.67 - 7
Pencapaian Peribadi			

3.0 DAPATAN KAJIAN

Faktor Demografi

Jadual 2: Taburan demografi responden

Demografi		Kekerapan	Peratusan
Jantina	Lelaki	30	58.8
	Perempuan	21	41.2
Umur	< 20 tahun	1	2
	21 – 30 tahun	22	43.1
	31 – 40 tahun	12	23.5
	41 – 50 tahun	8	15.7
	> 51 tahun	8	15.7
Status Perkahwinan	Bujang	14	27.5
	Berkahwin	36	70.6
	Lain-lain	1	2
Kaum	Melayu	47	92.1
	India	0	0
	Cina	3	5.9
	Lain-lain	1	2.0
Pengalaman Kerja	< 5 tahun	17	33.3
	6 – 10 tahun	15	29.4
	11 – 15 tahun	5	9.8
	16 – 20 tahun	0	0
	21 – 25 tahun	4	7.8
	26 tahun ke atas	10	19.6

Berdasarkan analisis menggunakan peratusan, sebanyak 58.8% ($f= 30$) daripada keseluruhan responden adalah lelaki. Manakala responden wanita terdiri 41.2% ($f= 41.2$) daripada keseluruhan responden. Jumlah kekerapan dan peratusan tersebut dengan jelas menunjukkan bahawa terdapat lebih ramai lelaki daripada perempuan. Manakala majoriti responden yang diukur merupakan mereka yang berada dalam lingkungan umur 21 hingga 30 tahun ($\% = 43.1$, $f= 22$). Sejumlah kecil daripada responden merupakan mereka yang berumur 41 tahun keatas (41 – 50 tahun: $\% 15.7$, $f= 8$; 51 tahun ke atas: $\%= 15.7$, $f= 8$). Dapatan daripada jadual juga menunjukkan, tiga suku daripada responden yang dikaji merupakan golongan yang sudah berkahwin ($\%= 70.6$, $f= 36$). Hanya 27.5 peratus sahaja merupakan responden yang belum berkahwin ($f= 14$). Ciri demografi yang seterusnya ialah kaum dalam kalangan responden. Majoriti responden adalah terdiri daripada kaum Melayu ($\%= 92.2$, $f= 47$). Hanya sebilangan kecil responden diwakili

oleh kaum Cina (%= 5.9, $f= 3$). Ciri demografi terakhir iaitu pengalaman bekerja pula menunjukkan bahawa lebih daripada 60 peratus daripada responden merupakan mereka yang mempunyai pengalaman kerja kurang daripada 10 tahun (< 5 tahun: %= 33.3, $f= 17$, 6-10 tahun: %= 15, $f= 29.4$). Manakala selebihnya merupakan pekerja yang sudah bekerja melebihi 10 tahun di Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor (11-15 tahun: %= 9.8, $f= 5$; 21-25 tahun: %= 7.8, $f= 4$; 26 tahun ke atas: %= 19.6, $f= 10$).

Mengenal Pasti Tahap *Burnout* dalam Kalangan Pekerja

Tahap *burnout* responden diukur menggunakan kaedah statistik deskriptif melibatkan penggunaan min serta peratusan. Analisis yang terperinci dilakukan untuk menentukan tahap bagi ketiga-tiga dimensi dalam MBI iaitu ketandusan emosi, depersonalisasi dan pencapaian peribadi. Dapatan ditunjukkan dengan jelas dalam jadual di bawah.

Jadual 3: Tahap *burnout*

	Tahap		
	Rendah	Sederhana	Tinggi
Ketandusan Emosi	22 (43.1%)	28 (54.9%)	1 (2.0%)
Depersonalisasi	36 (70.6%)	14 (27.4%)	1 (2.0%)
Pencapaian Peribadi	1 (2.0%)	30 (58.8%)	20 (39.2%)
Keseluruhan Dimensi	6 (11.8%)	44 (86.2%)	1 (2.0%)
<i>Burnout</i>			

Berdasarkan jadual di atas, kebanyakan responden mempunyai ketandusan emosi pada tahap yang sederhana (%= 54.9, $f= 28$). Namun apa yang membimbangkan, terdapat hampir 45 peratus daripada responden (%= 43.1, $f= 22$) mempunyai tahap yang rendah untuk dimensi ketandusan emosi. Bagi dimensi depersonalisasi, hampir tiga suku daripada responden meletakkan diri mereka terhadap dimensi tersebut pada tahap yang rendah (%= 70.6, $f= 36$). Cuma 27.4 peratus daripada keseluruhan responden mempunyai tahap yang sederhana terhadap dimensi depersonalisasi dalam pengukuran MBI. Dimensi seterusnya iaitu pencapaian peribadi memberikan keputusan yang sangat berbeza berbanding dua dimensi MBI yang lain. Apa yang menarik untuk dibentangkan, hampir 40 peratus daripada responden (%= 39.2, $f= 20$) mempunyai tahap yang tinggi terhadap dimensi pencapaian peribadi. Manakala selebihnya (%= 58.8, $f= 30$) berada pada tahap yang sederhana. Secara keseluruhan, responden dalam kalangan pekerja Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor mempunyai *burnout* di tahap sederhana (%= 86.2, $f= 44$). Hanya sebilangan kecil

daripada responden mempunyai tahap yang rendah (%= 11.8, f= 6) dan tinggi (%= 2, f= 1).

4.0 PERBINCANGAN DAN CADANGAN

Tahap Burnout

Dapatan kajian menunjukkan bahawa dimensi ketandusan emosi berada pada tahap yang sederhana (rujuk Jadual 3). Ketandusan emosi didefinisikan oleh Maslach dan Jackson (1981) sebagai kelemahan untuk memaparkan empati kepada klien dan pekerja bawahan dan juga kekurangan dari segi tenaga untuk membentuk hubungan sosial bersama perkerja lain. Dapatan kajian menunjukkan bahawa responden di Jabatan Belia dan Sukan Johor berada di tahap sederhana untuk tidak memaparkan empati mereka. Dapatan ini disokong oleh Allik dan Realo (2004) bahawa budaya kolektivis adalah sebahagian daripada ciri masyarakat Asia yang menekankan perhubungan sosial sesama individu dalam kehidupan seharian. Ia menjelaskan bahawa pemaparan emosi di antara satu sama lain termasuk empati adalah kuat.

Dimensi kedua iaitu depersonalisasi menunjukkan bahawa purata responden kajian ini mempunyai tahap depersonalisasi yang rendah. Depersonalisasi boleh dilihat dengan kebolehan mereka untuk berfikir dan bersikap baik di antara satu sama lain (Maslach dan Jackson, 1981). Dapatan kajian ini menjelaskan pekerja di Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor tidak mempunyai masalah dalam menentukan aspek rasional di dalam kehidupan seharian. Responden juga dikenal pasti mempunyai kebolehan untuk menilai sesuatu perkara yang berlaku sama ada ia baik atau buruk.

Dimensi ketiga ialah pencapaian peribadi yang menekankan mengenai perasaan letih dan mempunyai tenaga yang rendah dalam melakukan kerja harian. Dimensi tersebut menerangkan kepentingan semangat di dalam diri individu untuk memulakan pekerjaan. Dalam kajian ini, staf-staf di Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor mempunyai dimensi pencapaian peribadi pada tahap sederhana. Dapatan ini menjelaskan bahawa pekerja-pekerja tersebut masih lagi mempunyai keghairahan untuk melakukan kerja mereka serta aktiviti-aktiviti yang dijalankan di dalam organisasi tersebut.

Secara keseluruhan, tahap *burnout* bagi responden kajian ini adalah berada pada tahap sederhana di mana ia menunjukkan bahawa responden kajian tidak mempamerkan sindrom keletihan

melampau serta tahap yang diperolehi berada pada status yang tidak membimbangkan. Berdasarkan cara responden memberi maklum balas kepada soal selidik ini serta dapatan kajian yang diperolehi menunjukkan keberangskalian mereka mencapai tahap *burnout* yang lebih tinggi tidak akan terjadi. Ciri personaliti yang positif dalam kalangan responden dapat dilihat apabila majoriti daripada pekerja di Jabatan Belia dan Sukan Johor memiliki tahap *burnout* pada kadar sederhana dan rendah sahaja. Personaliti yang positif menurut Habibah dan Noran (2002) merangkumi ciri-ciri seperti konsep sendiri positif, harga diri yang tinggi, motivasi untuk pencapaian yang tinggi, sikap positif dalam menghadapi cabaran hidup, tahap kerisauan yang rendah, kreativiti, ciri kepimpinan yang positif dan pembentukan moral dan nilai yang menyeluruh. Dapat dirumuskan bahawa responden dalam kajian ini mempunyai nilai yang positif yang membantu mereka untuk tidak menghadapi *burnout* pada tahap yang tinggi.

Terdapat pelbagai kajian lepas yang telah mencadangkan bagaimana untuk menghadapi *burnout* dan ia telah menjadi tumpuan utama dalam bidang psikologi industri. Ini kerana cara menghadapi *burnout* tidak terbatas kepada beberapa teknik tertentu seperti kaunseling atau terapi (Maslach dan Goldberg, 1998), pengurusan diri (Bruce, 2009) dan lain-lain. Cara menanganinya seharusnya bersifat fleksibel bergantung kepada pilihan individu dan ia boleh diaplikasikan dengan pelbagai teknik atau gabungan teknik-teknik tersebut. Pemilihan cara menanganinya memerlukan penelitian beberapa aspek termasuk kebolehan teknik tersebut untuk diaplikasikan. Terapi serta sesi kaunseling merupakan teknik yang paling asas serta penting untuk menangani masalah *burnout* dalam kalangan pekerja.

Kajian oleh Maslach dan Goldberg (1998) menekankan dua cara penting untuk mengelakkan *burnout* iaitu memfokuskan kepada interaksi antara faktor peribadi dan juga situasi. Berdasarkan dimensi-dimensi *burnout* yang dikemukakan dalam *Maslach Burnout Inventory (MBI)*, sesi kaunseling memainkan peranan untuk mencari padanan yang harmoni di antara kehendak kerja dan kemampuan individu. Oleh itu, satu deskripsi kerja yang tepat diperlukan untuk menentukan sama ada seseorang itu layak untuk menjalankan pekerjaan tersebut ataupun tidak. Padanan yang betul merupakan aspek yang kritikal kerana keperluan dan kebolehan seseorang itu untuk menghadapi kerja adalah berbeza-beza antara individu. Contohnya, kemampuan individu melakukan pelbagai kerja pada waktu yang sama merujuk kepada kebolehannya untuk menghadapi tekanan.

Pendekatan kedua yang ditekankan oleh Maslach dan Goldberg (1998)

adalah dengan menjalankan analisis terhadap individu tersebut. Ia memerlukan penilaian terperinci terhadap individu berkaitan cara pembuatan keputusannya, persepsi terhadap *burnout* serta cara mereka menghadapi tekanan. Memahami gaya membuat keputusan adalah penting kerana ia menentukan cara seseorang itu berfikir. Ia juga menggambarkan keupayaan individu untuk menghadapi tugas yang mencabar. Berdasarkan kepada kedua-dua pendekatan tersebut, majikan boleh mengaplikasikannya di dalam proses pengambilan pekerja supaya pekerja yang dipilih mempunyai keupayaan keteguhan mental yang tinggi.

Berdasarkan dua pendekatan Maslach dan Goldberg (1998), pihak Jabatan Belia dan Sukan Johor boleh menganjurkan pelbagai program intervensi dan bengkel untuk mengurangkan *burnout* dalam kalangan pekerja. Di samping itu, amalan psikologi positif merupakan kaedah terkini yang boleh diaplikasikan di tempat kerja bagi menangani isu *burnout*. Menurut Comer and Gould (2011), psikologi positif merupakan pendekatan yang menekankan kepada peningkatan perasaan dan emosi seperti rasa gembira, optimistik, bertingkah laku positif serta mempunyai kemampuan yang optimum untuk mendapatkan kehidupan yang sempurna.

5.0 KESIMPULAN

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tahap *burnout* pekerja di Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor berada pada tahap sederhana. Oleh kerana *burnout* adalah suatu masalah yang tidak boleh dihapuskan, beberapa tindakan atau strategi harus diaplikasikan untuk mengurangkan atau mengelak terjadinya *burnout* pada tahap tinggi. Cadangan yang telah disebutkan di atas harus diambil kira untuk menggekang tahap *burnout* dalam kalangan pekerja di Jabatan Belia dan Sukan Negeri Johor daripada meningkat kepada tahap tinggi.

6.0 RUJUKAN

- Allik, J. dan Realo, A. (2004). Individualism-Collectivism and Social Capital. *Journal of Cross-cultural Psychology*. 35: 24 – 49.
- Ashtari, Z., Farhady, Y. dan Khodaei, M.R. (2009). Relationship between Job Burnout and Work Performance in a Sample of Iranian Mental Health Staff. *African Journal of Psychiatry*. 12 (1): 71-74.
- Bruce, S., P. (2009). Recognizing Stress and Avoiding Burnout. *Currents in*

Pharmacy Teaching and Learning. 1: 57 - 64.

Comer, R. dan Gould, E. (2011). *Psychology Around Us*. New Jersey: John Wiley & Sons.

Habibah Elias dan Noran Fauziah Yaakub. (2002). *Psikologi Personaliti*. Edisi Kedua. Selangor: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Hobfoll, S. E. (2001). The Influence of Culture, Community and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Journal of Applied Psychology*. 50: 337-396.

Lim Bee Ean. (2007). Study on the Job Satisfaction and Burnout among Medical Social Workers in Government Hospitals in Malaysia. *Projek Sarjana Kerja Sosial*. Universiti Sains Malaysia.

Maslach, C. dan Jackson, S.E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*. 2: 99-113.

Maslach, C. dan Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 7: 63 - 74.

McCormick, J and Solman, R. (1992). Teachers' Attributions of Responsibility for Occupational Stress and Satisfaction: An Organisational Perspective. *Educational Studies*. 18 (2): 201-222.

Rafi, F., Oskouie, F., dan Nikraves, M. (2004). Factors Involved In Nurses' Response to Burnout: A Grounded Theory Study. *BMC Nursing*. 3: 6-16.