

BURNOUT: HUBUNGANNYA DENGAN TEKANAN KERJA DALAM KALANGAN KAKITANGAN JABATAN KETUA MENTERI, MELAKA

Anis Nor Amelia Nor Asikin, Noraini Abdol Raop & Siti Nazurulaina Haji Aripin

anisamelia.asyikin@yahoo.com, noraini@kuim.edu.my, nazurul@kuim.edu.my
Fakulti Sains Sosial, Kolej Universiti Islam Melaka

ABSTRAK

Kajian yang dijalankan di Blok Bentara, Jabatan Ketua Menteri Melaka ini bertujuan untuk melihat sejauh mana hubungan antara tekanan kerja dan masalah *burnout* dalam kalangan kakitangan serta perbezaan tekanan kerja dan *burnout* berdasarkan faktor jantina sepanjang perkhidmatan mereka. Untuk memenuhi kehendak kajian ini, satu tinjauan menggunakan set soal selidik telah dijalankan ke atas 76 orang kakitangan yang berkhidmat di jabatan tersebut. Antara instrumen kajian yang digunakan adalah maklumat berkaitan dengan demografi, Inventori *Burnout* Maslach (*Maslach Burnout Inventory*) dan Skala Tekanan Kerja (*Workplace Stress Scale*). Kaedah analisis statistik menggunakan perisian *SPSS Version 20 for Windows* digunakan bagi menghurai data yang diperolehi. Data dianalisis menggunakan kaedah korelasi dan Ujian *t*. Dapatan kajian mendapati bahawa tekanan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan masalah *burnout* dalam kalangan kakitangan ($r_{(78)} = 0.840$, $k < .01$). Namun begitu, dua lagi hipotesis yang dikemukakan pengkaji menunjukkan tidak terdapat perbezaan antara tekanan kerja dan masalah *burnout* dari aspek jantina.

Kata Kunci: *Burnout, Tekanan Kerja, Kakitangan, Jantina*

BURNOUT: THE RELATIONSHIP WITH WORKING STRESS AMONG EMPLOYEES AT JABATAN KETUA MENTERI, MELAKA

ABSTRACT

The purpose of this study was to know the relationship between burnout and working stress among employees who were working at Blok Bentara, Jabatan Ketua Menteri Melaka and also to know whether the relationship between burnout and working stress existed based on gender. 76 employees were participating in this research and complete a survey that consists of three instruments which consisted demographic questionnaire, Maslach Burnout Inventory and Workplace Stress Scale. The data was analyzed using SPSS Version 20 for Windows. Data analysis was calculated by using the T-test and Correlation. The finding of this study shown that the burnout and working stress aspect are positively related to employees there ($r_{(78)} = 0.840$, $k < .01$). But, there were no significant differences between the burnout and working stress based on gender.

Keywords: *Burnout, Working Stress, Employees, Gender*

PENGENALAN

Marcapada kini, Malaysia merupakan sebuah negara yang begitu pesat membangun, tidak kira dari apa jua aspek sama ada melibatkan pembangunan fizikal, peningkatan ekonomi, persaingan tenaga kerja dan juga pembangunan dari aspek sosial serta akademik. Keadaan ini mempamerkan bahawa Malaysia telah berjaya menyahut cabaran Wawasan 2020 dan telah mencapai antara negara dunia ketiga yang teguh membangun pada abad ke-21 ini. Selaras dengan pembangunan tersebut, pelbagai cabaran dan halangan telah dihadapi terutamanya melibatkan isu persaingan global. Persediaan diri terhadap isu ini sewajarnya dititik beratkan dalam menghasilkan produk dan tenaga kerja yang lebih berdaya saing dan mampu memberi tampanan terhadap cabaran yang bakal dihadapi kelak.

Usaha mempersiapkan diri menjadi tenaga kerja yang didamba organisasi sememangnya menuntut pengorbanan diri yang tinggi. Malah, adakalanya turut mengundang tekanan kerja sehingga mencapai masalah *burnout*. Tekanan kerja secara khususnya dilihat sebagai reaksi tubuh badan yang mengganggu psikologi dan fisiologi pekerja serta mengundang ancaman ketidakselesaan terhadap tubuh badan pekerja (He, Zhao & Archbold, 2002). Sebagai contoh, apabila berlakunya sesuatu perubahan yang ingin dilaksanakan oleh pihak atasan, pasti akan memberi tekanan kepada pihak bawahan kerana pelbagai keselesaan yang dirasakan sebelum ini mungkin akan hilang atau berkurang (Lokman & Musa, 2010). Selain itu, apabila berlaku tekanan di tempat kerja, secara tidak langsung akan menyebabkan berlakunya simptom yang akan menjejaskan psikologi pekerja. Impak daripada keadaan psikologi seperti ini akan memberi kesan terhadap kesihatan pekerja. Sepertimana risiko penyakit jantung, kemurungan, serta masalah psikologi utama dalam kalangan pekerja iaitu kehabisan tenaga atau lebih dikenali sebagai *burnout symptom* (Zafir & Fazilah, 2006).

Burnout atau luapan emosi merupakan metafora yang menunjukkan keadaan individu yang terlalu komited terhadap kerjaya (Christian Korunka et. al, 2008) dan merupakan konsep pertama yang diwujudkan pada tahun 1970-an dikenali sebagai reaksi stimuli yang menimbulkan keadaan stres interpersonal dalam sesuatu pekerjaan. (Bashir Ibrahim Alhajjar, 2013). Konsep ini juga dikenali sebagai salah satu situasi di mana individu gagal, keletihan dan mengalami kekurangan sumber tenaga (kepenatan) yang berlebihan. Tambahan pula, Maslach dan Jackson telah membahagikan konsep ini kepada tiga bahagian iaitu keletihan emosi, dipersonalisasi, dan pengurangan pencapaian peribadi (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001). Menurut Model Golembiewski (1986), keletihan emosi hanya wujud dan terserlah apabila aspek dipersonalisasi meningkat, manakala persepsi terhadap pencapaian peribadi akan mula berkurang. Begitu juga apabila aspek dipersonalisasi berada pada tingkat yang tinggi, pencapaian peribadi akan berada pada tahap yang rendah malah akan mengakibatkan aspek keletihan emosi turut menurun sama.

Burnout juga sering berlaku ke atas individu yang melakukan pekerjaan bagi membantu orang lain dan merupakan satu tindakbalas terhadap tekanan emosi yang kronik berpunca daripada penglibatan yang ekstensif golongan profesional dengan individu lain yang merupakan klien mereka. Klien-klien ini terdiri dari golongan yang mempunyai masalah dalam kehidupan mereka, sedang menghadapi penderitaan, dan memerlukan pertolongan dan bantuan dari golongan profesional (Lokman & Musa, 2010). Kebanyakan pekerja yang mengalami *burnout* lazimnya mempunyai prestasi kurang baik dalam pekerjaan mereka akibat daripada didorong oleh perasan tidak selamat, bimbang, serta tidak dapat memenuhi keperluan kehidupan (Ishak Mad Shah, 2004).

PERNYATAAN MASALAH

Jabatan Ketua Menteri Melaka (JKMM) merupakan jabatan terpenting di bawah kuasa Eksekutif Kerajaan Negeri yang berkuasa penuh terhadap semua dasar dan perintah-perintah kerajaan. JKMM juga adalah penyelaras dan sebagai sumber rujukan bagi semua Jabatan Kerajaan Negeri, Persekutuan, Badan Berkanun dan Pihak Berkuasa Tempatan. Terdapat tiga fungsi utama JKMM iaitu 1) merancang, merangka, menggubal dan melaksanakan Dasar Kerajaan Negeri, Dasar Kerajaan Persekutuan berkaitan dengan hal ehwal pentadbiran negeri mengikut Jadual Ke Sembilan, Senarai Negeri, Perlembagaan Persekutuan dan juga peruntukan-peruntukan yang dinyatakan di dalam perlembagaan Negeri, 2) merancang, merangka, menggubal, mengurus dan menyelaras Dasar Kerajaan Negeri berkaitan dengan pentadbiran negeri mengikut Jadual Ke Sembilan, Senarai Bersama, Perlembagaan Persekutuan, dan 3) mengurus, memantau, mengesan dan menilai pelaksanaan setiap Dasar Kerajaan Negeri yang ditetapkan oleh Dewan Undangan Negeri dan Majlis Mesyuarat Kerajaan Negeri (MMKN) (Portal Rasmi Kerajaan Negeri Melaka, 2019).

Melihat kepada fungsi JKMM yang telah disenaraikan menunjukkan bahawa jabatan ini merupakan jabatan yang berkepentingan dan menduduki senarai jabatan kerajaan paling utama berbanding jabatan kerajaan yang lain. Kedudukan tersebut merupakan penanda aras kepada jumlah tugas yang perlu digalas oleh kakitangannya. Sebagai jabatan kerajaan terpenting di negeri Melaka secara tidak langsung menuntut komitmen kerja yang tinggi juga dalam kalangan ahlinya. Sesuai dengan misi untuk meneraju perkhidmatan awam negeri bertaraf kelas pertama dalam sistem pentadbiran dan pengurusan, sudah pastinya menjadikan kakitangan jabatan ini berada dalam ruang lingkup tekanannya yang tersendiri. Oleh sebab itu kajian ini dilakukan untuk mengenalpasti tiga objektif iaitu:

- 1) mengenalpasti hubungan antara tekanan kerja dan *burnout* dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka
- 2) mengenalpasti perbezaan tekanan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka, dan terakhir
- 3) mengenalpasti perbezaan *burnout* berdasarkan jantina dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka

HIPOTESIS KAJIAN

Hipotesis bagi kajian ini ialah:

- H1: Terdapat hubungan antara tekanan kerja dan *burnout* dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka
- H2: Terdapat perbezaan tekanan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka
- H3: Terdapat perbezaan *burnout* berdasarkan jantina dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka

METODOLOGI KAJIAN

Populasi kakitangan yang bertugas di Blok Bentara, Jabatan Ketua Menteri Melaka adalah seramai 100 orang. Berdasarkan jadual pemilihan sampel oleh Krejcie & Morgan (1970), seramai 76 responden telah dipilih sebagai sampel bagi kajian ini. Sampel yang digunakan adalah bersifat *homogeneous* atau seragam dan terdiri daripada 38 lelaki dan 38 perempuan. Pemilihan sampel kajian adalah melalui kaedah persampelan bukan kebarangkalian iaitu persampelan mudah. Rekabentuk kajian ini adalah berbentuk kuantitatif.

Kajian telah dijalankan dengan menggunakan tiga set soal selidik. Pertama, Bahagian A iaitu set soal selidik yang melibatkan aspek demografi seperti jantina, status perkahwinan, umur, taraf pendidikan, pengalaman bekerja di jabatan, serta pertanyaan berkenaan waktu bekerja lebih masa (*overtime*). Kedua, Bahagian B iaitu set soal selidik *Maslach Burnout Inventory* yang dibangunkan oleh ahli psikologi sosial iaitu Christina Maslach dan Susan Jackson (1979). Ketiga, Bahagian C iaitu set soal selidik *Workplace Stress Scale* yang diadaptasi daripada *The Marlin Company, North Haven* dan *The American Institute Of Stress, New York* (2008).

Keputusan bagi nilai kebolehpercayaan untuk kedua-dua alat ujian ini berada pada tahap yang baik dan boleh diterima untuk digunapakai sebagai alat kajian. Dengan menggunakan kaedah ketekalan dalaman, nilai pekali *Alpha Cronbach* yang diterima bagi *Maslach Burnout Inventory* ialah 0.783 ($\alpha = .783$). Nilai ini adalah tinggi dan baik. (Sidek Mohd Noah, 2005). Manakala, nilai pekali *Alpha Cronbach* bagi alat ujian *Workplace Stress Scale* ialah 0.561 ($\alpha = .561$). Nilai ini adalah sederhana dan memuaskan serta masih boleh diterima untuk digunakan (Hair et. al, 2006).

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

H1: Terdapat hubungan antara tekanan kerja dan *burnout* dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka

Hasil kajian bagi hipotesis yang pertama mendapati bahawa terdapat hubungan positif yang tinggi dan signifikan di antara tekanan kerja dan *burnout* dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka ($r_{(78)} = 0.840$, $k < .01$). Hal ini menunjukkan bahawa semakin tinggi tekanan kerja yang dihadapi, semakin meningkat masalah *burnout* dalam kalangan kakitangan. Sebaliknya, semakin kurang tekanan kerja, maka semakin rendah masalah *burnout* yang dihadapi oleh kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka. Maka, hipotesis alternatif (H1) adalah diterima.

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tekanan kerja yang dihadapi oleh kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka adalah selari dengan kedudukan mereka sebagai pekerja di jabatan kerajaan terpenting di Melaka. Beban kerja yang mereka hadapi pastinya lebih banyak berbanding dengan jabatan kerajaan yang lain. Malah, tugas dan tanggungjawab yang digalas juga adalah lebih besar sehingga boleh mengundang masalah lain terutamanya masalah *burnout*.

Keputusan kajian ini adalah selari dengan dapatan kajian Baker (2014) yang menjalankan kajian ke atas sekumpulan pegawai polis. Beliau mendapati bahawa pegawai polis yang sering mengalami tekanan yang tinggi adalah mereka yang kerap berhadapan dengan situasi tugas yang traumatik. Persekitaran kerja yang tidak sistematik serta sering berhadapan dengan mangsa jenayah boleh mengakibatkan tekanan tersebut beralih kepada masalah emosi seperti tekanan trauma sederhana, *traumatic countertransference* serta *burnout*. Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Spurlock et. al. (2008) juga menyokong hipotesis pengkaji. Hasil kajian mereka menunjukkan bahawa tekanan kerja mempunyai hubungan yang positif terhadap masalah *burnout* dalam kalangan kakitangan pengajar profesional kejururawatan. Hal ini kerana, secara keseluruhannya, responden dilaporkan mengalami tekanan kerja akibat daripada kesuntukan masa, identiti personal dan interaksi bersama pelajar yang mengakibatkan aspek ini menjadi tekanan dalam pembawaan kerja.

H2: Terdapat perbezaan tekanan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka

Keputusan bagi hipotesis yang kedua adalah ditolak iaitu tidak terdapat perbezaan tekanan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka ($t_{(74)} = .285, k > .05$). Nilai min yang diperoleh jantina lelaki ialah 17.71, manakala bagi perempuan ialah 18.63. Nilai min ini turut tidak menunjukkan perbezaan yang ketara di antara kedua-dua jantina.

Hal ini bermaksud bahawa kedua-dua jantina ini menanggung tekanan kerja yang sama tanpa ada perbezaan. Setiap kerja yang dihadapi oleh kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka adalah sesuai dengan posisi jawatan yang disandang di jabatan tersebut. Tiada perbezaan bebanan kerja yang diberikan mengikut jantina. Sebaliknya, perbezaan jumlah kerja adalah berdasarkan status gred atau jawatan yang dimiliki. Semakin tinggi jawatan yang disandang, semakin tinggi bebanan kerja dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan. Oleh sebab itu, tekanan kerja kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka adalah sama sahaja walaupun berbeza jantina.

Haryati (2013) menyokong keputusan hipotesis pengkaji yang mana kajian yang dilakukan beliau juga mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kaitangan lelaki dan perempuan dari aspek tekanan kerja dalam kalangan pekerja di MAINS Holding Sdn. Bhd. Hal ini kerana tekanan kerja yang dialami oleh pekerja di MAINS HOLDING Sdn. Bhd meliputi beberapa faktor seperti aspek dari segi peranan dan peluang yang diberikan dalam menjalankan tugas kerana pembahagian kerja adalah mengikut tugas masing-masing. Tempat kerja yang kondusif dan peranan pengurusan yang bertoleransi turut memberi keselesaan kepada kakitangan lelaki dan perempuan dan ini menyebabkan kemungkinan tidak wujud perbezaan tekanan kerja dari segi jantina dalam pekerjaan.

Namun begitu, dapatan kajian ini tidak selari dengan dapatan kajian yang dijalankan oleh Sliskovic dan Maslic Sertic (2011). Kajian tersebut mendapati bahawa terdapat perbezaan antara tekanan kerja dari aspek jantina dalam kalangan pensyarah di universiti sekitar Croatia. Golongan wanita secara puratanya menghadapi tekanan di tempat kerja lebih tinggi berbanding dengan pensyarah lelaki. Malah, tanggungjawab yang digalas mereka juga dilihat memainkan peranan dalam peningkatan jumlah tekanan kerja tersebut.

H3: Terdapat perbezaan *burnout* berdasarkan jantina dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka

Hipotesis ketiga turut memberikan keputusan yang sama seperti hipotesis kedua iaitu tidak terdapat perbezaan *burnout* berdasarkan jantina dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka ($t_{(74)} = .824, k > .05$). Nilai min yang diperoleh jantina lelaki ialah 42.03, manakala bagi perempuan ialah 42.61. Nilai min ini turut tidak menunjukkan perbezaan yang ketara di antara kedua-dua jantina.

Memandangkan kedua-dua jantina ini menanggung bebanan kerja yang sama, maka *burnout* yang mereka hadapi juga berada pada tahap yang sama. Jantina tidak memainkan peranan yang penting dalam menentukan perbezaan *burnout*. Sebaliknya, faktor-faktor lain yang dilihat lebih mempengaruhi perbezaan *burnout* itu sendiri. Sebagai contoh, faktor seperti status jawatan ataupun tempoh perkhidmatan mungkin lebih berpotensi menyumbang perbezaan *burnout* dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka.

Keputusan ini adalah selari dengan keputusan oleh Mohd Tahir dan Salan (2011) yang mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan *burnout* yang signifikan antara pentadbir lelaki dan pentadbir perempuan. Namun begitu, kebanyakan kajian lepas mendapati bahawa terdapat perbezaan *burnout* berdasarkan jantina. Sebagai contoh, kajian yang dilakukan Heidari (2013) terhadap sekumpulan atlet mendapati bahawa atlet wanita lebih banyak mengalami masalah *burnout* berbanding dengan atlet lelaki. Begitu juga dengan kajian Thomas (2014), yang mendapati bahawa pekerja lelaki lebih signifikan dikaitkan dengan masalah *burnout* jika dibandingkan dengan pekerja perempuan di sektor khidmat pelanggan.

KESIMPULAN DAN CADANGAN

Ironinya, melalui kajian ini, dapat dilihat bahawa wujud hubungan yang positif antara tekanan kerja dan *burnout*. Walaupun dapatan kajian ini adalah sama seperti dapatan kajian yang dilakukan oleh pengkaji-pengkaji lain melalui penggunaan pembolehubah yang sama, namun kajian menggunakan pembolehubah tekanan kerja dan *burnout* ke atas kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka adalah yang pertama dilakukan. Justeru, pengkaji berharap agar kajian ini mampu memberikan sumbangan dan impak yang positif kepada organisasi yang terlibat secara langsung sebagai responden dalam kajian ini, supaya dapat memberi perhatian dan penekanan mengenai aspek *burnout* dan tekanan kerja ini. Pemahaman yang tinggi terhadap kedua-dua pembolehubah ini boleh membantu pekerja menguruskan tekanan dengan lebih baik dan mengelakkan diri daripada terjebak ke peringkat yang lebih parah iaitu *burnout*, kemurungan dan sebagainya.

Selain itu, faktor jantina juga dilihat tidak menyumbang kepada perbezaan tekanan mahupun *burnout* dalam kalangan kakitangan Jabatan Ketua Menteri Melaka. Sepertimana yang telah dibincangkan, terdapat faktor-faktor lain yang dijangka lebih menyumbang kepada permasalahan ini berbanding faktor jantina. Antaranya seperti faktor status jawatan sama ada kontrak atau tetap, faktor pangkat atau gred jawatan serta faktor tahap pendapatan dilihat lebih memberi kesan kepada kedua-dua pembolehubah ini. Jadi, sebagai cadangan, pengkaji akan datang boleh menjadikan faktor-faktor tersebut sebagai objektif dalam kajian. Bukan itu sahaja, pengkaji juga dicadangkan untuk mengkaji pembolehubah-pembolehubah penting lain seperti kesihatan mental, kepuasan kerja dan kualiti hidup. Memandangkan Jabatan Ketua Menteri Melaka adalah merupakan jabatan kerajaan terpenting dan antara jabatan yang tersibuk di negeri Melaka, maka keperluan kajian terhadap pembolehubah-pembolehubah tersebut tidak harus diambil mudah.

RUJUKAN

- Ana Sliskovic dan Darja Maslic Sertic. (2011). Work Stress among University Teachers: Gender and Position Differences. *Journal of Psychology*. DOI: 10.2478/10004-1254-62-2011-2135
- Bashir AlHajjar. (2013). Occupational Stress among Hospital Nurses In Gaza Palestine. *Journal of Islamic University*.
- Burnout Self Test. (2014). Retrive in April, 2014 from <http://opencourses.emu.edu.tr>content>burnout>self>test>
- Cetin Onder dan Nejat Basim. (2008). Examination of Developmental Models of Occupational Burnout Using Burnout Profile of Nurses. *Journal of Advance Nursing*. Vo.64. Issue 5, page 514-523.
- Christina Korunka, Sara Tement, Christina Zdrehus, and Adriana Borza. (2008). *Burnout: Definition, recognition and prevention approaches*. Vienna: BOIT
- Dzulizzi. (2013). *Hubungan Tekanan Kerja Terhadap Prestasi Kerja*. Tesis Ijazah Sarjana Muda. Universiti Malaysia Sarawak
- Golembiewski, R.T, Munzenrider, R. and Stevenson. J.G. (1986). *Stress in Organization: Towards a Phase Model of Burnout*. New York: Praeger
- Hair J, Anderson R, Tatham R and Black W.. (2006). *Multivariate Data Analysis*. NJ: Pearson/Prentice Hall, Inc.
- Haryati Kamarudin. (2013). *Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan MAINS Holdings Sdn.Bhd*. (Tesis Ijazah Sarjana Muda. Open University Malaysia.
- He N, Zhao J, Archbold CA (2002) Gender and police stress: A convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict and stress coping mechanism of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 25(4), 687-708.
- Hussin, Sufean, Marzuki, Shahril @ Charil, Abdul Razak dan Rane. (2005). *Pentadbiran Dalam Pembangunan Pendidikan*. Kuala Lumpur: PTS Profesional Sdn.Bhd.
- Ishak Md Shah. (2004). *Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi : Jilid II*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Jamaluddin Edar (1999). *Hubungan Burnout Dengan Demografi. Tinjauan Di Kalangan Pensyarah Fakulti Pengurusan Dan Sumber Manusia UTM*. Tesis Sarjana Muda: Universiti Teknologi Malaysia.
- Kamaruzaman Kamaruddin. (2007). Tekanan Kerja Di Kalangan Guru Sekolah Menengah. *Jurnal Kemanusiaan*. Bil 10 Disember 2007
- Kelly Chappell, Lisa Cree, Darrell Spurlock dan Barry Trunk. (2008). *Work Stress, Hardiness, and Burnout among Nursing Faculty*. Doctor of Philosophy Thesis. Capella University.
- Lokman Bin Mohd Tahir dan Musa Bin Salan. (2011). Burnout Pentadbir Sekolah Kebangsaan Di Daerah Kluang. *Journal of Education*.
- Madhavappallil Thomas, Vadana Kohli, dan Jong Choi. (2014). Correlates of Job Burnout among Human Services Workers: Implication for Workforce Retention. *Journal of Sociology & Social Welfare*. Vol. XLI, Number 4.
- Maslach, C. dan Goldberg, J. (1998). Prevention of Burnout: New Perspectives. *Applied and Preventive Psychology*. 7: 63 - 74.
- Maslach, C. Schaufeli, W.B, & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout in Mohammad Reza Akhavan Anvari, Nader Seyed Kalali and Aryan Gholipour. (2011). How Does Personality Affect on Job Burnout. *International Journal of Trade, Economic and Finance*. Vol.2 No.2, April 2011.

- M.M Zafir dan M.H Fazilah. (2006). Stres Di Tempat Kerja dan Kesannya Terhadap Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan. *Jurnal Kesihatan Masyarakat*. Vol. 12 (1). Pp. 41-46. ISSN: 1675-1663
- Nur Izzaty Mohamad , Azman Ismail , Mohamad Shahril Azwan Mohamad Rozi , Sholihien Ahmad. (2015). Tekanan kerja dan perkaitannya dengan kesihatan pekerja: Kajian empirikal sebuah kontinjen polis di Semenanjung Malaysia. *GEOGRAFIA OnlineTM Malaysian Journal of Society and Space* 11. Issue 10 (63 - 75) 63
- Raimundo Aguayo, Christina Vargas, Emilia I. de la Fuente. Dan Luis M. Lozano. (2011). A Meta-analytic Realibility Generalization Study of theMaslach Burnout Inventory. *International Journal of Clinical and Health Psychology*. Vol.11. No.2, pp. 343-361
- Rogis Baker dan Hazril Izwar Ibrahim. (2014). Tekanan Kerja Dalam Organisasi Kepolisian: Tinjauan Dalam Perspektif Kecerdasan Emosi. (*Jurnal Kemanusiaan*). Bil.23. ISN: 1675-1930.
- Ruchi Saini, Sukhpal Kaur, dan Karobi Das. (2014). Occupational Stress and Coping Strategies among Nurses Working In Medicalsurgical Units Of ATertiary Care Hospital. *Indian Journal of Social Psychiatry*. 2014, 30 (12), 20-27
- Shah Rollah Abdul Wahab, Nor Akhmar Nordin, Afiq Azri Mohd Ghani dan Azizah Rajab. (2010). Burnout Di Kalangan Pekerja Jabatan Belia Dan Sukan Negeri Johor.*Journal of Human Capital Development*. Vol.3 ISSN: 1985-7012
- Seema Daud, Rootaba Kashif, dan Hajra Shuja. (2012). Stress In Medical Educators. *Journal of Medical Education & Educational Research*. Professional Med J. 2012: 19(3); 404-10.
- Sidek Mohd Noah. (2005). *Pengujian dan Penilaian dalam Kaunseling: Teori dan Aplikasi*. Serdang: Penerbit Universiti Putra Malaysia.
- The Marlin Company, North Haven, CT, and the American Institute of Stress, Yonkers, NY. (2011). *The Workplace Stress Scale*. USA : American Psychological Association.