

Pengaruh Niat Untuk Berhenti Terhadap Lesu Upaya dalam Kalangan Anggota Bomba di Malaysia

The Influence of Intention to Quit on Burnout Among Firefighters in Malaysia

ZAFIR KHAN MOHAMED MAKHBUL*, MOHD SHARIF MOHAMAD
& NOR HAFIZAH IBRAHIM

Received: 3 March 2024 / Accepted: 25 February 2025

ABSTRAK

Lesu upaya merupakan isu kritikal yang perlu diberi perhatian kerana kesan negatifnya terhadap prestasi dan produktiviti dalam kalangan anggota bomba. Kajian terdahulu sering memberi tumpuan kepada kesan lesu upaya terhadap niat untuk berhenti. Walau bagaimanapun, kesan niat untuk berhenti terhadap lesu upaya masih belum diterokai sepenuhnya. Kajian lepas juga menunjukkan niat untuk berhenti merupakan peramal sikap dan tingkah laku pekerja. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk menguji pengaruh niat untuk berhenti terhadap lesu upaya. Secara khususnya, kajian ini menghipotesiskan wujudnya hubungan langsung antara niat untuk berhenti dan lesu upaya beserta dimensinya yang terdiri daripada keletihan emosi, depersonalisasi, dan pencapaian peribadi. Data kajian ini dikumpul daripada 234 anggota bomba di Malaysia melalui survei kuantitatif menggunakan borang soal selidik. Seterusnya, hipotesis kajian diuji menerusi kaedah analisis inferensi menggunakan Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa niat untuk berhenti secara signifikan mempengaruhi lesu upaya serta dimensinya. Penemuan ini sejajar dengan Model Proses Berhenti Kerja dan menyumbang kepada literatur dengan membuktikan bahawa niat untuk berhenti merupakan penentu utama lesu upaya. Secara praktikalnya, kajian ini menyarankan kepada Jabatan Bomba dan Penyelamat Malaysia untuk memperkasakan program intervensi seperti penyeliaan yang efektif dan perkhidmatan sokongan psikologi bagi meminimumkan niat untuk berhenti serta menangani lesu upaya di tempat kerja. Inisiatif ini bukan sahaja dapat membantu organisasi dalam mengekalkan bakat terbaik, bahkan isu stres dan kesihatan mental juga dapat diminimumkan.

Kata kunci: Lesu upaya, keletihan emosi, depersonalisasi, pencapaian peribadi, niat untuk berhenti

ABSTRACT

Burnout is a critical issue that requires attention due to its negative effects on performance and productivity among firefighters. Previous studies have predominantly examined the impact of burnout on the intention to quit. However, the reciprocal influence of the intention to quit on burnout remains insufficiently explored. Additionally, prior research suggests that the intention to quit serves as a predictor of employee attitudes and behaviors. Therefore, this study examined the influence of the intention to quit in predicting burnout. Specifically, the study hypothesized a direct relationship between the intention to quit and burnout, including its dimensions of emotional exhaustion, depersonalization, and personal accomplishment. Data for this study were collected from 234 firefighters in Malaysia using a quantitative survey using a questionnaire. Subsequently, the study hypotheses were tested through inferential analysis using Partial Least Square-Structural Equation Modelling (PLS-SEM). The findings of this study indicate that the intention to quit significantly influences burnout and its dimensions. These findings align with the Model of Employee Turnover and contribute to the literature by demonstrating that the intention to quit is a key determinant of burnout. Practically, this study recommends that the Fire and Rescue Department of Malaysia strengthen intervention programs such as effective supervision and psychological support services to reduce the intention to quit and address burnout in the workplace. These initiatives not only assist organizations in retaining their best talent but also minimize stress and mental health issues.

Keywords: Burnout, emotional exhaustion, depersonalization, personal accomplishment, intention to quit

PENGENALAN

Lesu upaya merupakan suatu masalah global yang dikaitkan dengan kesihatan pekerjaan kerana ia boleh mengganggu kesihatan mental dan fizikal pekerja (Makara-Studzińska et al., 2020; Wolkow et al., 2019; Zhu et al., 2023). Beberapa buah negara Eropah seperti Belgium dan Belanda juga telah menyenaraikan lesu upaya sebagai salah satu risiko kesihatan di negara tersebut (Dipboye, 2018). Di samping itu, lesu upaya boleh mendatangkan kesan negatif terhadap organisasi sama ada dari segi penurunan pretasi yang mempunyai implikasi ke atas produktiviti atau keuntungan, pertambahan jumlah ketidakhadiran pekerja dan juga peningkatan bilangan pekerja yang berhenti (Wood et al., 2020). Ringkasnya, kesan lesu upaya melangkaui peringkat individu dan boleh membawa kesan yang meluas ke atas keseluruhan fungsi organisasi.

Analisis meta berskala besar yang dijalankan oleh Zhu et al. (2023), yang merangkumi 250 kajian dan melibatkan 292,230 peserta dari 46 negara, menunjukkan kadar kekerapan lesu upaya yang kritikal iaitu sebanyak 43.6%. Menurut Laporan Kesejahteraan Pekerja 2024, lebih daripada separuh pekerja di Malaysia mengakui bahawa mereka mengalami lesu upaya akibat kerja (Employment Hero, 2024). Penemuan ini menekankan keperluan mendesak bagi mengenal pasti intervensi yang bersesuaian untuk mengatasi lesu upaya dan mempromosikan kesejahteraan individu di pelbagai populasi dan konteks.

Lesu upaya turut dikaitkan dengan ciri dan jenis pekerjaan terutamanya yang mencabar dan mempunyai tahap risiko yang tinggi seperti doktor, kakitangan perubatan, dan bomba (Frajerma et al., 2019; Jo et al., 2018; Zhu et al., 2023). Selain itu, kajian Wolkow et al. (2019) ke atas 6,307 orang anggota bomba di Amerika Syarikat mendapati 49% daripada responden menunjukkan sekurang-kurangnya satu kriteria lesu upaya fizikal dan emosi (kelesuan emosi, depersonalisasi atau penurunan pencapaian peribadi). Dalam hal ini, anggota bomba yang mengalami masalah kesukaran tidur pada waktu malam berpotensi untuk mengalami lesu upaya manakala anggota bomba yang mempunyai simptom *post-traumatic stress disorder* (PTSD), depresi atau ketakutan mempunyai empat kali ganda risiko untuk mengalami lesu upaya. Norma tugas dalam memadam kebakaran yang membebankan serta bertekanan tinggi, ditambah pula dengan pendedahan kepada insiden traumatik, boleh menjadikan anggota bomba lebih terdedah kepada lesu upaya. Memandangkan lesu upaya berupaya menjejaskan kesejahteraan fizikal dan mental, maka ia boleh mengurangkan kepuasan kerja dan motivasi yang akhirnya menjejaskan dinamik dan kesepaduan pasukan anggota bomba itu sendiri (Makara-Studzińska et al., 2020).

Selain itu, lesu upaya boleh menghalang kebolehan membuat keputusan dan menyelesaikan masalah dengan berkesan, menjejaskan keselamatan anggota bomba itu sendiri dan juga masyarakat atau mangsa yang perlu diselamatkan. Seorang anggota bomba mengalami lesu upaya mungkin juga mengalami gangguan fungsi kognitif, kurang perhatian, dan penurunan keupayaan untuk menangani situasi bertekanan tinggi dengan berkesan (Maslach & Leiter, 2016). Keadaan fikiran yang terjejas ini boleh mengakibatkan implikasi yang serius untuk operasi pemadaman kebakaran kritikal dan tindak balas semasa situasi kecemasan (Smith et al., 2018).

Penyelidikan yang memberi tumpuan kepada lesu upaya telah mengupas dan mendedahkan faktor-faktor yang menyumbang kepada fenomena ini. Para sarjana telah menjalankan penyelidikan yang meluas dalam dinamika tempat kerja, mengenal pasti tekanan seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya kawalan, dan sokongan sosial yang tidak mencukupi sebagai penyumbang utama kepada lesu upaya (Bakker & Demerouti, 2016). Selain itu, kajian lepas turut mengkaji faktor-faktor peribadi, termasuk sifat-sifat personaliti dan strategi pencegahan, yang memainkan peranan dalam menghadapi lesu upaya (Angelini, 2023; Maslach & Leiter, 2016).

Stres yang berkaitan dengan tekanan di tempat kerja dan kelemahan mekanisme pencegahan oleh individu, telah dikenal pasti sebagai penyebab utama lesu upaya (Freitas et al., 2023; Katsavouni et al., 2016).

Dalam konteks berbeza, kajian lepas telah meneroka hubungan antara lesu upaya dan niat untuk berhenti. Penemuan-penemuan ini secara konsisten menunjukkan bahawa lesu upaya adalah antara faktor penting yang meramalkan niat seorang pekerja untuk berhenti dari pekerjaan mereka (Baquero, 2023; Bastug et al., 2019; Dyrbye et al., 2019). Pekerja yang mengalami tahap lesu upaya yang tinggi lebih cenderung untuk memperlihatkan kepuasan kerja yang rendah, komitmen yang berkurangan terhadap organisasi, dan mempunyai keinginan untuk berhenti kerja sebagai mekanisme penyelesaian (Haque et al., 2018).

Niat untuk berhenti kerja merupakan peringkat awal dalam proses seseorang membuat keputusan untuk meninggalkan pekerjaannya (Mobley, 1977). Secara spesifiknya, hasrat atau niat meninggalkan organisasi ialah kecenderungan pekerja berfikir atau merancang untuk berhenti kerja atau mencari pekerjaan lain. Niat untuk berhenti dikategorikan sebagai sikap pekerja (Sims et al., 2016) yang timbul dalam diri pekerja. Ia mempunyai kesan negatif kepada diri pekerja dan juga organisasi. Walaupun berhenti kerja dilihat sebagai salah satu jalan keluar kepada masalah di tempat kerja, namun terdapat pekerja, terutamanya anggota bomba yang terpaksa meneruskan perkhidmatan dan berhadapan dengan stres pekerjaan kerana kesukaran untuk mendapatkan kerja yang baharu (Lössbroek et al., 2021). Keadaan yang meletihkan ini akan menjejaskan motivasi dan produktiviti serta mendatangkan lesu upaya (Scanlan & Still, 2019).

Berikutan kesan negatif lesu upaya terhadap individu dan organisasi, maka adalah penting bagi organisasi untuk membangunkan strategi proaktif untuk pengesanan awal dan melaksanakan kaedah pencegahan lesu upaya di peringkat individu dalam organisasi. Sebagai fenomena yang semakin menjadi perhatian, ia bukan sahaja menjejaskan kesejahteraan anggota bomba tetapi juga kecekapan dan keselamatan operasi memadam kebakaran. Dengan mengiktiraf dan menangani faktor yang menyumbang kepada lesu upaya dan melaksanakan kaedah pencegahan yang proaktif, organisasi berupaya membangunkan tenaga kerja yang lebih positif dan berdaya tahan, akhirnya meningkatkan keupayaan mereka untuk melindungi dan berkhidmat kepada masyarakat dengan berkesan. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk meneroka kesan niat untuk berhenti terhadap lesu upaya berserta tiga dimensinya yang terdiri daripada kelesuan emosi, depersonalisasi dalam hubungan, dan kemerosotan pencapaian peribadi. Kajian ini berupaya membantu pengkaji dan pengamal dalam memahami kesan niat untuk berhenti terhadap lesu upaya dan seterusnya mengenal pasti strategi dan intervensi yang bersesuaian untuk menangani isu lesu upaya di tempat kerja.

ULASAN LITERATUR DAN PEMBANGUNAN HIPOTHESIS

LESU UPAYA

Konsep lesu upaya mula diperkenalkan oleh Bradley (1969) sebelum dikaji lebih mendalam oleh Freudenberg pada 1974. Freudenberg (1974) menyatakan bahawa lesu upaya ialah perasaan kegagalan dan kelesuan yang timbul akibat tuntutan yang berlebihan serta bebanan terhadap tenaga, sumber, dan kesabaran individu. Freudenberg turut menyatakan bahawa lesu upaya merupakan fenomena yang kerap berlaku di tempat kerja. Maslach dan Jackson (1981) kemudiannya telah memperkembangkan konsep lesu upaya ini dengan menyatakan bahawa lesu upaya mempunyai tiga jenis dimensi iaitu kelesuan emosi (*emotional exhaustion*), depersonalisasi

(*depersonalization*) dan kemerosotan pencapaian peribadi. Konsep yang dibina oleh Maslach dan Jackson itu merupakan definisi yang paling banyak diguna pakai oleh para pengkaji dalam menerangkan tentang lesu upaya (Bhuvaneswari & Thirumoorthi, 2023; Huang et al., 2021; Jo et al., 2018; Maslach & Leiter, 2016; Zanabazar et al., 2023). Sehingga hari ini, lesu upaya masih lagi dikaitkan sebagai istilah umum bagi petunjuk kepada beberapa masalah kesihatan mental seperti kemurungan dan kerisauan (Zhu et al., 2023).

Setiap dimensi lesu upaya mewakili aspek-aspek yang berbeza yang merupakan ciri utama yang menggambarkan seseorang individu sedang mengalami lesu upaya (Maslach et al., 2001). Kelesuan emosi merupakan dimensi lesu upaya yang paling kerap dilaporkan dalam kajian-kajian mengenai lesu upaya. Maslach dan Leiter (2016) turut mencadangkan beberapa ciri lesu upaya (kelesuan emosi kronik) seperti sinis dalam komunikasi interpersonal, perubahan identiti peribadi dan pengurangan kebolehan peribadi serta profesional. Selain itu, depersonalisasi di mana individu meletakkan jarak antara dirinya dan orang lain dan mengabaikan kualiti unik yang ada pada mereka (Maslach et al. 2001; Smith et al. 2018). Individu yang mengalami depersonalisasi akan mengalami perubahan sikap seperti menjadi kasar, sinis, berpandangan negatif dan tidak peduli dengan persekitarannya. Pada masa yang sama, depersonalisasi boleh menjadi kaedah mengatasi stres, namun cubaan untuk menjauhkan diri daripada orang lain untuk mengelakkan kesan stres boleh menyebabkan tindak balas negatif yang lain (Bovee, 2024; Vandenbroeck et al., 2017). Apabila seseorang individu mengalami kelesuan emosi dan cuba menjarakkan dirinya daripada orang lain, individu tersebut akan berasa kurang keinginan untuk meraih pencapaian peribadi. Kemerosotan pencapaian peribadi ini lebih ketara dengan kekurangan sumber-sumber relevan yang boleh mengatasi kemerosotan tersebut. Manakala kelesuan emosi dan depersonalisasi lazimnya terjadi akibat daripada lebihan beban kerja dan konflik sosial (Maslach et al., 2001).

Penyelidikan yang memberi tumpuan kepada lesu upaya telah mengupas faktor-faktor yang menyumbang kepada fenomena ini, dan mendedahkan faktor-faktor asas yang menyumbang kepada fenomena ini. Para sarjana telah menjalankan penyelidikan yang meluas dalam dinamika tempat kerja, mengenal pasti tekanan seperti beban kerja yang tinggi, kurangnya kawalan, dan sokongan sosial yang tidak mencukupi sebagai penyumbang utama kepada lesu upaya (Bakker & Demerouti, 2016; Zhu et al., 2023). Selain itu, kajian telah turut mengkaji faktor-faktor peribadi, termasuk sifat-sifat personaliti dan strategi pencegahan, yang memainkan peranan dalam menghadapi lesu upaya (Angelini, 2023; Maslach & Leiter, 2016). Pandangan ini memberi pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana lesu upaya berkembang dan memberi panduan berharga untuk berhadapan dan langkah-langkah pencegahan.

Pada asasnya, lesu upaya dianggap sebagai masalah mental, namun ia boleh mendatangkan kesan psikologi dan fizikal yang buruk terhadap anggota bomba (Bastug et al., 2019; Shadwick & Kuchinka, 2018). Kajian telah menyatakan bahawa lesu upaya telah muncul sebagai pembentukan dominan dalam kerjaya yang berisiko seperti doktor, jururawat, pegawai polis dan anggota bomba disebabkan oleh tekanan yang berlebihan (Frajerman et al., 2019; Jo et al., 2018; Zhu et al., 2023). Kajian analisis meta melibatkan pekerja di bahagian kecemasan menunjukkan bahawa stres pekerjaan dikaitkan dengan keletihan, lesu upaya dan stres pasca traumatik (Zhu et al., 2023). Organisasi juga tidak terlepas daripada kesan lesu upaya, kerana kajian mengenal pasti kesan negatifnya terhadap penglibatan pekerja, kadar penggantian pekerja, dan prestasi organisasi secara keseluruhannya (Bakker & Costa, 2014; Wood et al., 2020). Selanjutnya, kesan negatif lesu upaya melampaui tempat kerja, mempengaruhi hubungan antara individu, kesihatan fizikal, dan kesejahteraan sosial (Meneguín et al., 2023).

Lesu upaya dalam kalangan anggota bomba juga boleh menjejaskan keselamatan ketika mereka sedang bertugas (Smith et al., 2018). Menurut Dyrbye et al. (2019), lesu upaya sering mengakibatkan gejala tingkah laku yang boleh membawa kepada ketidakhadiran kerja, mengeluh atau berhenti kerja. Orang yang mengalami lesu upaya tidak suka kepada perubahan kerana apabila ia berlaku maka dia memerlukan satu lagi usaha untuk beradaptasi dengan perubahan yang baharu (Freudenberger, 1974). Di samping itu, pilihan untuk meninggalkan kerja juga turut dikaitkan dengan gejala emosi seperti “perasaan tidak berdaya” atau kelesuan emosi yang berkaitan dengan ketidakpuasan terhadap pekerjaan anggota bomba (Maslach & Jackson, 1981).

NIAT UNTUK BERHENTI

Berdasarkan Model Proses Berhenti Kerja (Mobley, 1977), niat untuk berhenti daripada kerja adalah salah satu simptom atau tindak balas seorang pekerja terhadap stres di tempat kerja. Dalam perkara ini, niat untuk berhenti kerja merupakan petanda awal seseorang pekerja berhasrat untuk meninggalkan pekerjaan semasa dan membuat pekerjaan yang lain (Cohen et al., 2016). Ia juga merujuk kepada niat pekerja untuk keluar dari organisasi sedia ada dan berpindah ke organisasi lain (Haque et al., 2018). Keinginan atau niat untuk berhenti kerja ialah permulaan kepada tindakan sebenar untuk berhenti daripada kerja sedia ada. Dalam erti kata lain, pekerja menganggap tindakan berhenti daripada kerja sedia ada adalah penyelesaian terbaik yang mudah sebagai cara keluar daripada apa sahaja masalah yang dihadapi di tempat kerja (Athamneh & Guerra, 2023; Hämmig, 2018).

Adalah agak sukar untuk mengukur tindakan berhenti kerja yang sebenar kerana ia melibatkan pekerja yang telah pun berhenti kerja dan keluar dari organisasi (Cohen et al., 2016). Justeru, niat untuk berhenti kerja diukur sebagai peramal tindakan berhenti kerja yang sebenar kerana niat itu merupakan pemboleh ubah yang konsisten dalam meramal tindakan tersebut. Menurut Zaghini et al. (2020) serta Peihong dan Xiaoyan (2019), niat adalah petunjuk terdekat kepada tingkah laku atau perbuatan sebenar.

Kajian oleh Lee dan rakan-rakan (2020) menyatakan bahawa niat untuk berhenti dalam kalangan pekerja tidak berkaitan dengan dimensi psikologi. Walau bagaimanapun, kekuatan psikologi amat diperlukan apabila berhadapan dengan situasi bahaya dan tragis bagi pekerjaan yang berisiko tinggi dalam kerja seharian dan mempunyai potensi kematian atau kecederaan seperti polis, tentera atau bomba. Kerjaya tersebut adalah antara profesion yang memberikan penekanan terhadap dua aspek utama iaitu fizikal dan kemahiran kerja di mana pekerja dalam bidang tersebut merupakan profesional yang terlatih. Oleh itu, aspek psikologi merupakan perkara yang perlu diberikan perhatian kerana ia adalah sisi lemah individu yang tidak boleh dilatih secara paksa melainkan mereka mempunyai kekuatan karakter individu tersendiri (Harzer & Ruch, 2015).

Setiap organisasi berhadapan masalah kehilangan pekerja. Ada pekerja yang meninggalkan organisasi secara sukarela, manakala ada pula pekerja yang dipaksa untuk meninggalkan organisasi mereka. Tekanan kerja, kekurangan komitmen dan ketidakpuasan kerja sering dilihat sebagai penyumbang utama terhadap masalah ini tanpa mengira pekerjaan (Guo et al., 2019). Niat untuk berhenti kerja boleh dikaitkan dengan banyak faktor. Pada asasnya, Rajendran, Watt dan Richardson (2020) menegaskan bahawa apabila pekerja tidak berpuas hati dengan pekerjaan atau organisasi mereka, ada kemungkinan dalam tempoh masa yang panjang, pekerja akan mempunyai niat untuk berhenti kerja.

Niat untuk berhenti boleh tercetus secara sukarela atau bukan sukarela, bergantung sama ada organisasi yang memberhentikan pekerja mereka atau pekerja yang meninggalkan pekerjaan

atas kehendak sendiri (Park et al., 2017). Pelbagai kajian telah dijalankan untuk mengkaji hubungan antara kepuasan kerja dan niat untuk berhenti (Paredes et al., 2023; Scanlan & Still, 2019; Sims et al., 2016). Secara amnya, stres pekerjaan boleh memberikan kesan yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Pekerja tidak akan berpuas hati jika mereka perlu menghadapi persekitaran kerja yang mencabar. Kepuasan kerja yang rendah akan meningkatkan niatnya untuk berhenti manakala pekerja yang mencapai kepuasan kerja akan terus bekerja di organisasi yang sama (Sims et al., 2016). Ia bermaksud bahawa niat untuk berhenti dalam kalangan anggota bomba boleh dikaitkan dengan ketidakpuasan kerja yang disebabkan oleh stres pekerjaan atau lesu upaya (Haque et al., 2018).

NIAT UNTUK BERHENTI DAN LESU UPAYA

Individu akan bertindak balas terhadap sumber stres pekerjaan apabila mengalami tekanan dalam tempoh yang berpanjangan. Kegagalan menangani stres pekerjaan boleh menyebabkan kesan negatif seperti lesu upaya (Freitas et al., 2023; Katsavouni et al., 2016; Khoshakhlagh et al., 2024). Lesu upaya adalah keadaan keletihan fizikal, emosi, dan mental akibat daripada pendedahan yang berpanjangan kepada faktor-faktor stres berkaitan dengan pekerjaan (Edú-valsania et al., 2022; Hämmig, 2018; Rezaei et al., 2020). Manakala niat untuk berhenti merujuk kepada pertimbangan atau keinginan individu untuk meninggalkan pekerjaan semasa mereka. Kedua-dua konsep ini saling berkait rapat, dan memahami hubungan di antara mereka telah menjadi subjek yang mendapat perhatian para pengkaji.

Banyak kajian telah meneroka hubungan antara lesu upaya dan niat untuk berhenti. Penemuan-penemuan ini secara konsisten menunjukkan bahawa lesu upaya adalah satu faktor penting yang meramalkan niat seorang pekerja untuk berhenti dari pekerjaan mereka (Bastug et al., 2019; Dyrbye et al., 2019). Pekerja yang mengalami tahap lesu upaya yang tinggi cenderung memperlihatkan kepuasan kerja yang rendah, komitmen yang berkurangan terhadap organisasi, dan lebih cenderung mempunyai keinginan untuk berhenti dari pekerjaan semasa sebagai mekanisme penyelesaian (Haque et al., 2018). Namun, tidak banyak kajian yang menjadikan lesu upaya sebagai pemboleh ubah bersandar kepada niat untuk berhenti yang bertindak sebagai pemboleh ubah tidak bersandar. Kebanyakan kajian lepas telah meletakkan niat untuk berhenti sebagai pemboleh ubah bersandar kepada lesu upaya (Back et al., 2020; Baquero, 2023; Chen et al., 2019; Russell et al., 2020).

Namun, Scanlan dan Still (2019) menyatakan niat untuk berhenti turut mempunyai hubungan signifikan dengan lesu upaya. Selain itu, terdapat kajian lain yang secara tidak langsung menjelaskan peranan niat untuk berhenti terhadap dimensi lesu upaya. Menurut Kim dan Han (2013) niat untuk berhenti dalam kalangan jururawat hospital berkait rapat dengan lesu upaya, terutamanya dalam mempengaruhi pencapaian peribadi. Apabila jururawat berhasrat untuk meninggalkan jawatan mereka, terdapat penurunan yang ketara dalam kepuasan kerja, motivasi intrinsik, dan hubungan profesional, yang membawa kepada perasaan pencapaian yang berkurangan.

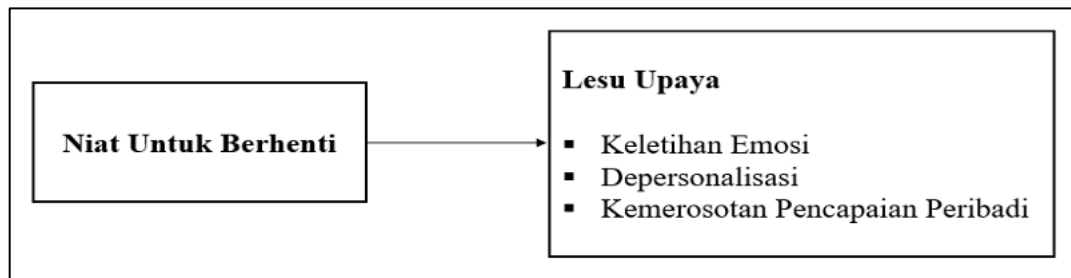
Seterusnya, kajian oleh Kim et al. (2019) yang melibatkan 535 anggota bomba di Korea menunjukkan bahawa kedua-dua tuntutan kerja dan trauma mempunyai kesan yang signifikan terhadap lesu upaya. Kajian ini mendapati bahawa tuntutan kerja, seperti beban kerja yang tinggi dan tekanan tugas, berkaitan secara langsung dengan lesu upaya, di mana anggota bomba yang mengalami beban kerja yang berat cenderung mengalami kelesuan yang lebih tinggi. Selain itu, trauma, termasuk pendedahan kepada situasi berbahaya atau peristiwa traumatik juga mempunyai

impak yang signifikan terhadap lesu upaya. Manakala, Khare dan Kamalian (2017) telah mengkaji hubungan antara kepuasan kerja dan lesu upaya. Kajian tersebut menyimpulkan terdapat hubungan tidak langsung di antara kedua-dua pembolehubah tersebut. Hasil kajian terperinci mereka menunjukkan bahawa peningkatan kepuasan kerja akan mengurangkan depersonalisasi, keletihan emosi, dan kekurangan kecekapan.

Keadaan ini menunjukkan bahawa niat untuk berhenti berupaya memberi kesan negatif ke atas kepuasan kerja individu yang seterusnya mengakibatkan keletihan emosi dan kemerosotan pencapaian peribadi. Sehubungan itu, kajian ini menjangkakan niat untuk berhenti mempunyai hubungan positif dengan lesu upaya dan tiga dimensi utamanya yang terdiri daripada keletihan emosi, depersonalisasi, dan kemerosotan pencapaian peribadi. Oleh yang demikian, hipotesis berikut telah dibentuk:

- H₁ Niat untuk berhenti mempunyai hubungan yang positif dengan lesu upaya.
- H_{1a} Niat untuk berhenti mempunyai hubungan yang positif dengan keletihan emosi.
- H_{1b} Niat untuk berhenti mempunyai hubungan yang positif dengan depersonalisasi.
- H_{1c} Niat untuk berhenti mempunyai hubungan yang positif dengan kemerosotan pencapaian peribadi.

Berdasarkan ulasan literatur dan model yang berkaitan bagi membangunkan hipotesis, Rajah 1 menunjukkan kerangka konseptual bagi kajian ini.



RAJAH 1. Kerangka konseptual

METODOLOGI KAJIAN

PENSAMPELAN

Kajian ini telah dijalankan menerusi pendekatan kuantitatif menggunakan borang soal selidik. Responden kajian ini terdiri daripada anggota bomba dan penyelamat yang bertugas di balai-balai bomba di negeri Melaka, Malaysia. Secara keseluruhannya, terdapat 359 anggota bomba yang terlibat secara langsung dalam operasi-operasi seperti memadam kebakaran dan menyelamatkan mangsa. Berdasarkan jadual Krejcie dan Morgan (1970), apabila saiz sesuatu populasi berada dalam lingkungan 360, maka jumlah minimum saiz sampel ialah 186. Di samping itu, analisis G-Power turut digunakan untuk memastikan bilangan sampel yang digunakan dalam kajian ini adalah mencukupi untuk menguji hipotesis kajian. Analisis G-Power juga dapat mengelak daripada pengkaji meletakkan jumlah sampel yang melebihi daripada keperluan sebenar yang diperlukan. Oleh itu, analisis G-Power dilaksanakan menggunakan aplikasi G-Power versi 3.1.9.7 bagi anggaran saiz sampel. Kesan saiz yang digunakan adalah nilai sederhana berdasarkan Cohen

(1988) iaitu 0.15. Dengan nilai $\alpha = 0.05$, kuasa (*power*) = 0.8 dan jumlah peramal (*predictor*) = 7, saiz sampel minimum yang diperlukan untuk kajian ini adalah sebanyak 153. Namun, bagi mengurangkan ralat pensampelan disebabkan oleh jumlah populasi yang besar serta untuk meningkatkan kadar respon, maka sampel kajian ini ditetapkan sebanyak 280 responden.

Seterusnya, sampel kajian ini dipilih menggunakan teknik persampelan rawak berstrata berkadaran. Pengagihan bilangan sampel menggunakan teknik ini lebih sesuai dan mewakili populasi bagi sesuatu kajian. Pensampelan rawak berstrata berkadaran merupakan reka bentuk pensampelan yang efisien kerana ia memberi gambaran tepat kepada saiz sampel yang telah ditetapkan. Dalam kajian ini, populasi dibahagikan mengikut daerah bagi membolehkan pengumpulan data yang mewakili pelbagai kawasan (Sekaran & Bougie, 2019). Sebanyak 280 set borang soal selidik telah diedarkan kepada balai bomba di seluruh negeri Melaka berdasarkan formula kiraan yang telah dilakukan. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 254 borang soal selidik telah diperolehi dan digunakan untuk analisis. Daripada 254 borang soal selidik yang telah diterima semula, 20 daripadanya didapati tidak lengkap sebahagian atau sepenuhnya. Oleh itu, hanya 234 borang digunakan untuk tujuan analisis kajian.

KAEDAH ANALISIS DATA

Analisis inferensi menerusi teknik *Partial Least Square-Structural Equation Modelling* (PLS-SEM) telah digunakan untuk memeriksa hubungan langsung antara niat untuk berhenti sebagai pemboleh ubah tidak bersandar dan lesu upaya serta tiga dimensinya yang terdiri daripada kelesuan emosi, depersonalisasi dan kemerosotan pencapaian peribadi sebagai pemboleh ubah bersandar. Selaras dengan objektif kajian ini, PLS-SEM dipilih kerana ia membolehkan penilaian model struktur yang merangkumi pelbagai konstruk, indikator, dan interaksi di antara pemboleh ubah (Hair et al., 2019). Hasil pengujian hipotesis diterangkan melalui nilai kekuatan hubungan antara pemboleh-pemboleh ubah berdasarkan piawai beta (β), statistik *t* (*t*) dan koefisien penentuan (R^2). Nilai *t* diperolehi dengan menggunakan ujian statistik melalui prosedur *bootstrapping*. Nilai *t* menentukan tahap signifikan sesuatu hubungan iaitu $*t > 1.28$ ($p < 0.10$); $**t > 1.65$ ($p < 0.05$); $***t > 2.33$ ($p < 0.01$) (Zhao et al., 2010).

PENGUKURAN PEMBOLEH UBAH

Pengukuran yang digunakan dalam kajian ini kesemuanya diambil dan disesuaikan dari penyelidik terdahulu. Responden dikehendaki menjawab setiap pernyataan menggunakan skala likert 5 mata yang bermula dengan 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Jadual 1 di bawah menunjukkan perincian pengukuran beserta sampel pengukuran yang digunakan dalam kajian ini.

JADUAL 1. Senarai pengukuran

Konstruk	Sumber	Bilangan	Sampel
Niat untuk berhenti	Mobley (1977)	3	“Saya selalu memikirkan untuk berhenti kerja”.
Kelesuan emosi	Schaufeli et al. (1996)	5	“Saya berasa kelesuan dari segi emosi akibat kerja saya”.
Depersonalisasi	Schaufeli et al. (1996)	5	“Saya telah menjadi kurang bersemangat dengan kerja saya”.
Kemerosotan pencapaian peribadi	Schaufeli et al. (1996)	6	“Pada pendapat saya, saya bagus dalam menjalankan kerja saya”.

HASIL KAJIAN

Dari aspek demografi responden, seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2, sebanyak 97.4% responden adalah lelaki, manakala 2.6% adalah perempuan. Majoriti responden telah berkahwin (82.5%), berumur 40 tahun dan ke atas (35.4%), dan berkhidmat dalam tempoh lima tahun ke bawah (29.7%).

JADUAL 2. Profil demografi responden

Demografi	Perkara	Bilangan	Peratus
Jantina	Lelaki	223	97.4
	Perempuan	6	2.6
Umur	Bawah 20 tahun	8	3.5
	20 hingga 29 tahun	63	27.5
	30 hingga 39 tahun	77	33.6
	40 tahun dan ke atas	81	35.4
Tempoh Berkhidmat	5 tahun ke bawah	68	29.7
	6 hingga 10 tahun	46	20.1
	11 hingga 15 tahun	23	10.0
	16 hingga 20 tahun	43	18.8
	Lebih 20 tahun	49	21.4
Status Perkahwinan	Berkahwin	189	82.5
	Bujang	39	17.0
	Berpisah	1	0.4

Dalam kajian ini, kesemua konstruk diukur menggunakan ukuran reflektif sebelum pengujian hipotesis dilaksanakan. Proses penilaian melibatkan model pengukuran dan struktur, dengan hasil penilaian reflektif menunjukkan muatan faktor melebihi nilai yang boleh diterima 0.60 (0.672 hingga 0.956) (Joe F. Hair et al., 2011). Seterusnya, kebolehpercayaan konstruk yang diukur menggunakan pekali alfa Cronbach dan ukuran kebolehpercayaan komposit, menunjukkan nilai kebolehpercayaan yang memuaskan (0.907 hingga 0.976). Di samping itu, kesahan konvergen yang diukur menggunakan *average variance extracted* (AVE), menunjukkan semua nilai AVE melebihi nilai yang ditetapkan iaitu 0.50 (Hair et al. 2014). Seterusnya, penilaian korelasi *heterotrait-monotrait* (HTMT) merupakan langkah terakhir dalam model reflektif. Hasil ujian HTMT model ditunjukkan dalam Jadual 3 dengan nilai HTMT yang memuaskan iaitu kurang daripada 0.90 (0.642) (Clark & Watson, 1995; Kline, 2023).

JADUAL 3. Nilai *Heterotrait-Monotrait* (HTMT)

Niat untuk berhenti	
Niat untuk berhenti	
Lesu Upaya	0.642

Seterusnya, penilaian model struktural dianalisis menggunakan pelbagai kriteria kolineariti konstruk kajian, anggaran pekali laluan (*path coefficients*), penentuan kekuatan model (R^2), dan kesan saiz (f^2) (Hair et al. 2014). Selain itu, nilai *variance inflation factor* (VIF) di bawah 0.5 menunjukkan bahawa data kajian adalah bebas daripada masalah kolineariti (Field, 2005; Hair et al., 2011). Keputusan kajian yang dipaparkan dalam Jadual 4 menunjukkan nilai VIF kurang daripada 0.5. Manakala nilai R^2 untuk lesu upaya adalah 0.378, menerangkan bahawa niat untuk berhenti menerangkan 37.8% variasi dalam lesu upaya. Manakala, kesan niat untuk berhenti terhadap lesu upaya adalah 0.522.

JADUAL 4. Keputusan VIF, *Path Coefficients*, dan kesan saiz

Konstruk	Lesu upaya ($R^2 = 0.378$)	
	VIF	Saiz kesan (f^2)
Niat untuk Berhenti	1.18	0.522

Keputusan *bootstrapping* dalam Jadual 5 memberi panduan bagi menentukan keputusan hipotesis kajian kesan langsung sama ada disokong atau tidak disokong. Bagi Hipotesis 1, ujian korelasi menunjukkan terdapat hubungan positif antara niat untuk berhenti dan lesu upaya anggota bomba ($\beta = 0.619, p < 0.000$) dengan aras keyakinan atas dan bawah kedua-duanya menunjukkan nilai positif. Justeru, Hipotesis 1 telah disokong. Analisis bagi Hipotesis 1a juga mendapati terdapat hubungan yang positif antara niat untuk berhenti dan keletihan emosi ($\beta = 0.440, p < 0.000$) dengan kedua-dua aras keyakinan atas dan bawah menunjukkan nilai positif. Justeru, Hipotesis 1a juga disokong. Manakala, analisis Hipotesis 1b mendapati niat untuk berhenti mempunyai hubungan yang positif dengan depersonalisasi di mana $\beta = 0.538, p > 0.000$ dengan aras keyakinan atas dan bawah menunjukkan nilai positif. Keputusan ini menunjukkan Hipotesis 1b juga disokong. Seterusnya, analisis Hipotesis 1c menunjukkan hubungan yang positif dan signifikan antara niat untuk berhenti dan kemerosotan pencapaian peribadi, dengan nilai aras keyakinan atas dan bawah yang positif. Oleh itu, Hipotesis 1c juga disokong.

JADUAL 5. Keputusan ujian hipotesis kesan langsung

Bil.	Hipotesis	Hubungan struktural	β	Nilai P	Aras Keyakinan	Dapatan
1.	H ₁	NUB → LU	0.619	0.000	(0.536, 0.689)	Disokong
2.	H _{1a}	NUB → KE	0.440	0.000	(0.370, 0.509)	Disokong
3.	H _{1b}	NUB → DE	0.538	0.000	(0.464, 0.604)	Disokong
4.	H _{1c}	NUB → PP	0.511	0.000	(0.429, 0.581)	Disokong

Nota: NUB = Niat untuk berhenti; LU = Lesu upaya; KE = Kelesuan emosi; DI = Depersonalisasi; PP = Pencapaian peribadi
 *** $p < 0.001$, ** $p < 0.05$

PERBINCANGAN DAN IMPLIKASI KAJIAN

Dalam kajian ini, pemboleh ubah bersandar lesu upaya turut merangkumi tiga dimensinya iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan kemerosotan pencapaian peribadi. Lesu upaya terjadi apabila individu mengalami tindak balas stres secara kumulatif dan berpanjangan yang disebabkan oleh sumber stres pekerjaan (Freitas et al., 2023; Katsavouni et al., 2016; Maslach et al., 2001). Kajian ini mendapati niat untuk berhenti mempunyai hubungan signifikan terhadap lesu upaya serta ketiga-tiga dimensinya iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan kemerosotan pencapaian peribadi. Ini bermakna hipotesis H₁, H_{1a}, H_{1b}, dan H_{1c} adalah disokong.

Dapatan ini menyokong dan selari dengan kajian lepas yang dilakukan oleh Chen et al. (2019). Apabila seorang pekerja mempunyai niat untuk berhenti, mereka akan mula mempamerkan tingkah laku untuk berhenti kerja seperti penurunan prestasi, ketidakhadiran bekerja dan mengalami masalah dengan rakan sekerja. Seterusnya, apabila mereka tidak mempunyai pilihan untuk berhenti kerja, maka mereka terpaksa meneruskan pekerjaan mereka dengan suasana dan persekitaran yang tidak memotivasikan. Akibatnya, pekerja akan mengalami lesu upaya akibat memendam niat untuk berhenti dalam tempoh yang lama.

Secara spesifiknya, hasil kajian ini juga menunjukkan niat untuk berhenti kerja boleh mengakibatkan anggota bomba mengalami kelesuan emosi (McDermid et al., 2020; Rajendran et al., 2020) kerana individu terpaksa berhadapan dengan pelbagai sumber stres secara berterusan (Hämmig, 2018). Di samping itu, niat untuk berhenti dalam kalangan pekerja yang berhadapan dengan cabaran dan tahap tekanan yang tinggi berkait rapat dengan lesu upaya, terutamanya dalam mempengaruhi pencapaian peribadi (Kim & Han, 2013). Kemerosotan pencapaian peribadi ini akan lebih ketara dengan kekurangan sumber-sumber relevan yang boleh mengatasinya (Maslach et al., 2001). Selain itu, anggota bomba yang mengalami depersonalisasi cenderung menunjukkan perubahan sikap seperti menjadi kasar, sinis, berpandangan negatif dan tidak peduli dengan persekitarannya. Pada masa yang sama, sikap menjauhkan diri daripada orang lain untuk mengelakkan kesan stres boleh menyebabkan tindak balas negatif yang lain (Bovee, 2024; Vandebroek et al., 2017).

Sehingga kini, terdapat kajian yang terhad mengenai peranan lesu upaya sebagai pemboleh ubah bersandar kepada niat untuk berhenti. Kebanyakan kajian meletakkan niat untuk berhenti sebagai pemboleh ubah bersandar. Dalam kajian ini, lesu upaya diletakkan sebagai kesan negatif terakhir dalam hubungannya dengan niat untuk berhenti. Hasil dapatan kajian mendapati pekerja yang tidak mempunyai sumber pendapatan lain atau pekerja yang sedang berkhidmat dalam perkhidmatan awam di mana kerjaya serta sumber kewangan bulanan yang telah terjamin akan terus kekal dengan pekerjaan semasa. Namun, sekiranya individu memilih untuk kekal dalam perkhidmatan, maka mereka perlu terus berhadapan dengan faktor yang mendorongnya untuk berhenti. Hal ini akan menjejaskan motivasi dan produktiviti serta mendatangkan lesu upaya (Scanlan & Still, 2019).

Dalam usaha untuk menangani lesu upaya dan kesan buruknya, organisasi semakin menyedari kepentingan melaksanakan program kesejahteraan menyeluruh yang disesuaikan dengan keperluan khusus kakitangan anggota bomba. Program ini lazimnya merangkumi pelbagai intervensi, seperti latihan pengurusan tekanan, sokongan kesihatan mental, dan memupuk persekitaran kerja yang menyokong. Selain itu, budaya yang menggalakkan komunikasi terbuka, sokongan rakan sebaya, dan keseimbangan kerja-kehidupan boleh menyumbang secara signifikan kepada pengurangan keletihan dalam kalangan anggota bomba (Bakker & Demerouti, 2016).

Kajian ini menekankan kepentingan penyeliaan yang berkesan dalam menghadapi lesu upaya. Penyeliaan yang berkualiti bukan hanya melibatkan pengawasan tugas dan prestasi pekerja, tetapi juga melibatkan kemampuan penyelia untuk memahami dan bertindak balas terhadap keperluan emosi dan psikologi pekerja. Penyelia yang memahami tekanan yang dihadapi oleh pekerja dapat memberikan sokongan yang sesuai, termasuk memberikan ruang untuk berbincang mengenai isu-isu lesu upaya, menawarkan bantuan dalam menguruskan beban kerja, atau mengenal pasti peluang pembangunan kerjaya yang sesuai. Selain itu, penyelia juga perlu mempunyai keupayaan untuk menyesuaikan pendekatan kepimpinan mereka mengikut keperluan dan dinamika situasi yang berbeza erta ciri-ciri unik setiap individu (Agustina et al., 2024).

Selain penyeliaan yang efektif, sokongan pekerja juga merupakan faktor yang penting dalam mengurangkan niat untuk berhenti dan lesu upaya. Organisasi perlu memastikan bahawa pekerja mempunyai akses kepada sumber sokongan seperti program kesejahteraan pekerja, kaunseling, atau perkhidmatan sokongan psikologi. Sokongan dari rakan sekerja juga boleh memberikan kelegaan dalam menghadapi stres pekerjaan yang mendorong niat untuk berhenti dan seterusnya mencetuskan lesu upaya. Oleh itu, organisasi perlu memastikan bahawa penyeliaan yang berkesan dan sumber sokongan yang mencukupi disediakan kepada pekerja agar mereka dapat menghadapi masalah di tempat kerja dengan lebih berkesan dan dengan itu mengurangkan

lesu upaya. Penyeliaan yang berfokuskan kepada keperluan psikologi pekerja dan sokongan yang komprehensif adalah aspek penting dalam strategi pengurusan bagi menangani isu-isu lesu upaya dalam kalangan pekerja (Bakker & Demerouti, 2016).

KESIMPULAN

Kajian ini dijalankan untuk menguji hubungan langsung antara niat untuk berhenti dan lesu upaya serta ketiga-tiga dimensinya iaitu kelesuan emosi, depersonalisasi dan kemerosotan pencapaian peribadi. Dengan menggunakan sampel kajian anggota bomba, ujian statistik inferensi menggunakan PLS-SEM mendapati wujud hubungan langsung yang signifikan bagi semua hipotesis yang diuji. Berdasarkan Model Proses Berhenti Kerja, individu yang mempunyai niat untuk berhenti akan mencari pekerjaan alternatif dengan mempertimbangkan faktor seperti kewangan atau kesesuaian pekerjaan baharu. Sekiranya individu memilih untuk kekal dalam perkhidmatan, maka mereka perlu terus berhadapan dengan faktor yang mendorongnya untuk berhenti. Hal ini akan memberi impak negatif kepada motivasi dan produktiviti yang seterusnya akan mengakibatkan lesu upaya. Menariknya, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat laluan alternatif yang menerangkan hubungan antara lesu upaya dan niat untuk berhenti. Di mana, niat untuk berhenti juga sebenarnya boleh mempengaruhi lesu upaya. Secara umumnya, dapatan kajian ini menyumbang secara teoretikal dan empirikal berkaitan lesu upaya terutamanya berkaitan niat untuk berhenti dalam kalangan pekerja. Lesu upaya boleh dikurangkan menerusi mitigasi faktor yang mendorong pekerja untuk berhenti. Selain itu, penyeliaan yang efektif dan perkhidmatan sokongan psikologi juga boleh turut membantu dalam mengurangkan niat untuk berhenti serta mengatasi lesu upaya di tempat kerja.

Terdapat beberapa limitasi kajian yang perlu diambil perhatian dalam mentafsir dapatan kajian ini. Pertama, kaedah pengumpulan data secara keratan rentas mempunyai kelemahan kerana ia dilaksanakan hanya sekali sahaja. Sehubungan itu, dicadangkan agar kajian akan datang dibuat dengan menggunakan kaedah *longitudinal*. Penggunaan kaedah *longitudinal* ini dapat mengenal pasti perbezaan pandangan sampel kajian menggunakan soalan yang sama tetapi pada masa yang berbeza (Sekaran & Bougie, 2010). Limitasi kajian kedua pula adalah kajian ini hanya memfokuskan kesan niat untuk berhenti terhadap lesu upaya. Berdasarkan Model Proses Berhenti Kerja, seseorang individu akan mempunyai niat untuk berhenti dari pekerjaan semasa apabila terdapat suatu faktor yang mendorongnya untuk berhenti. Selain stres kepuasan, dan komitmen kerja, terdapat pelbagai faktor lain yang boleh diterokai untuk memahami secara lebih komprehensif hubungan antara punca dan kesan niat untuk berhenti ke atas lesu upaya dan dimensinya. Justeru, kajian akan datang dicadangkan untuk menerokai faktor-faktor lain yang boleh mencetuskan niat untuk berhenti serta mekanisme yang bersesuaian untuk menanganinya. Selain itu, kaedah pelaporan sendiri oleh responden berkemungkinan mencetuskan persoalan mengenai berlakunya ralat kepatutan sosial (*social desirability*). Bagi menangani isu ini, kajian akan datang boleh menggunakan kaedah sumber pelbagai di mana penilaian oleh ketua, rakan sekerja atau orang bawahan digunakan untuk mengukur lesu upaya.

PENGHARGAAN

Penerbitan ini dibiayai oleh peruntukan GSB-2025-001.

RUJUKAN

- Agustina, H., Abdullah, N. A., Arshad, R., & Omar, A. R. C. (2024). Leader Transparency and Self-Awareness Predict Employee State Mindfulness: A Literature Review. *Akademika*, 94(2), 90–109.
- Angelini, G. (2023). Big five model personality traits and job burnout: a systematic literature review. *BMC Psychology*, 11(1), 1–35.
- Athamneh, S., & Guerra, M. (2023). Employee turnover intention: a comparative study of Jordanian public and private sector employees. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 11(3), 245–264.
- Back, C.-Y., Hyun, D.-S., Jeung, D.-Y., & Chang, S.-J. (2020). Mediating effects of burnout in the association between emotional labor and turnover intention in Korean clinical nurses. *Safety and Health at Work*, 11(1), 88–96.
- Bakker, A. B., & Costa, P. L. (2014). Chronic job burnout and daily functioning: A theoretical analysis. *Burnout Research*, 1(3), 112–119. <https://doi.org/10.1016/j.burn.2014.04.003>
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2016). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 1–13.
- Baquero, A. (2023). Hotel employees’ burnout and intention to quit: the role of psychological distress and financial well-being in a moderation mediation model. *Behavioral Sciences*, 13(2), 1–21.
- Bastug, G., Ergul-Topcu, A., Ozel-Kizil, E. T., & Ergun, O. F. (2019). Secondary traumatization and related psychological outcomes in firefighters. *Journal of Loss and Trauma*, 24(2), 143–158.
- Bhuvaneswari, D., & Thirumoorthi, P. (2023). Women police personnel’s work-family conflict and burnout from individual’s experience: The moderating effect of stressful working environment. *Indian Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 27(4), 327–332.
- Bovee, A. (2024). Stress, resiliency, and burnout among counseling leaders. *Journal of Social, Behavioral, and Health Sciences*, 18(1), 73–96.
- Chen, X., Ran, L., Zhang, Y., Yang, J., Yao, H., Zhu, S., & Tan, X. (2019). Moderating role of job satisfaction on turnover intention and burnout among workers in primary care institutions: a cross-sectional study. *BMC Public Health*, 19, 1–10.
- Clark, L. A., & Watson, D. (1995). Constructing validity: Basic issues in objective scale development. *Psychological Assessment*, 7(3), 309–319.
- Cohen, G., Blake, R. S., & Goodman, D. (2016). Does turnover intention matter? Evaluating the usefulness of turnover intention rate as a predictor of actual turnover rate. *Review of Public Personnel Administration*, 36(3), 240–263. <https://doi.org/10.1177/0734371X15581850>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. Hillsdale, NJ: Erlbaum. <https://doi.org/10.4324/9780203771587>
- Dipboye, R. L. (2018). Occupational stress. In *The Emerald Review of Industrial and Organizational Psychology* (pp. 213–263). Emerald Publishing Limited.
- Dyrbye, L. N., Shanafelt, T. D., Johnson, P. O., Johnson, L. A., Satele, D., & West, C. P. (2019). A cross-sectional study exploring the relationship between burnout, absenteeism, and job performance among American nurses. *BMC Nursing*, 18(1), 1–8.
- Edú-valsania, S., Laguía, A., & Moriano, J. A. (2022). Burnout: A review of theory and measurement. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3),

- 1–27.
- Employment Hero. (2024). *Wellness at work report (2024)*.
<https://employmenthero.com/my/resources/wellness-at-work-report/>
- Field, A. (2005). *Discovering statistics using SPSS*. London: Sage.
- Frajerman, A., Morvan, Y., Krebs, M. O., Gorwood, P., & Chaumette, B. (2019). Burnout in medical students before residency: A systematic review and meta-analysis. *European Psychiatry*, 55, 36–42.
- Freitas, M., Moreira, A., & Ramos, F. (2023). Occupational stress and turnover intentions in employees of the Portuguese tax and customs authority: Mediating effect of burnout and moderating effect of motivation. *Administrative Sciences*, 13(12), 1–22.
- Freudenberger, H. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
- Guo, Y. fang, Plummer, V., Lam, L., Wang, Y., Cross, W., & Zhang, J. ping. (2019). The effects of resilience and turnover intention on nurses' burnout: Findings from a comparative cross-sectional study. *Journal of Clinical Nursing*, 28(3–4), 499–508.
- Hair, Joe F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.
- Hair, Joseph F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, 31(1), 2–24.
- Hämmig, O. (2018). Explaining burnout and the intention to leave the profession among health professionals - A cross-sectional study in a hospital setting in Switzerland. *BMC Health Services Research*, 18(1), 785–796.
- Haque, A., Fernando, M., & Caputi, P. (2018). Responsible leadership, affective commitment and intention to quit: an individual level analysis. *Leadership and Organization Development Journal*, 40(1), 45–64.
- Harzer, C., & Ruch, W. (2015). The relationships of character strengths with coping, work-related stress, and job satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 6, 1–12.
- Huang, J., Li, X., & An, Y. (2021). The mediating role of coping in the relationship of posttraumatic stress disorder symptoms (PTSS) and job burnout among Chinese firefighters. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 94(2), 243–250. <https://doi.org/10.1007/s00420-020-01571-0>
- Jo, I., Lee, S., Sung, G., Kim, M., Lee, S., Park, J., & Lee, K. (2018). Relationship between burnout and PTSD symptoms in firefighters: the moderating effects of a sense of calling to firefighting. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 91(1), 117–123.
- Jr Hair, J., Hopkins, L., Georgia, M., & College, S. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121.
- Katsavouni, F., Bebetos, E., Malliou, P., & Beneka, A. (2016). The relationship between burnout, PTSD symptoms and injuries in firefighters. *Occupational Medicine*, 66(1), 32–37.
- Khare, A., & Kamalian, A. (2017). Studying relationship between job satisfaction and burnout (Case study: HSE Managers in Karajroad Industries). *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22(S7), 1–13.
- Khoshakhlagh, A. H., Al Sulaie, S., Mirzahosseinejad, M., Yazdanirad, S., Orr, R. M., Laal, F., & Bamel, U. (2024). Occupational stress and musculoskeletal disorders in firefighters: the mediating effect of depression and job burnout. *Scientific Reports*, 14(1), 1–11.
- Kim, W., Bae, M., Chang, S. J., Yoon, J. H., Hyun, D. S., Ryu, H. Y., Park, K. S., Kim, M. J., &

- Kim, C. (2019). Effect of burnout on post-traumatic stress disorder symptoms among firefighters in Korea: Data from the Firefighter Research on Enhancement of Safety & Health (FRESH). *Journal of Preventive Medicine and Public Health*, 52(6), 345–354.
- Kim, K. S., & Han, Y. H. (2013). A study on intention to quit and job overload, role ambiguity, burn out among nurses in general hospital. *Korean Journal of Occupational Health Nursing*, 22(2), 121–129.
- Kline, R. B. (2023). *Principles and practice of structural equation modeling*. New York: Guilford Press.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Lee, J.-H., Lee, J., & Lee, K.-S. (2020). Moderated mediation effect of Mindfulness on the relationship between muscular skeletal disease, job stress, and turnover among Korean firefighters. *Safety and Health at Work*, 11(2), 222–227. <https://doi.org/10.1016/j.shaw.2020.03.006>
- Lössbroek, J., Lancee, B., van der Lippe, T., & Schippers, J. (2021). Age discrimination in hiring decisions: a factorial survey among managers in nine European countries. *European Sociological Review*, 37(1), 49–66.
- Makara-Studzińska, M., Wajda, Z., & Lizińczyk, S. (2020). Years of service, self-efficacy, stress and burnout among Polish firefighters. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 33(3), 283–297.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103–111.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397–422.
- McDermid, F., Judy Mannix, & Peters, K. (2020). Factors contributing to high turnover rates of emergency nurses: A review of the literature. *Australian Critical Care*, 33(4), 390–396.
- Meneguín, S., Ignácio, I., Pollo, C. F., Honório, H. M., Patini, M. S. G., & de Oliveira, C. (2023). Burnout and quality of life in nursing staff during the COVID-19 pandemic. *BMC Nursing*, 22(1), 1–8.
- Mobley, W. H. (1977). Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2), 237–240.
- Paredes, K. M. S., Rodriguez, S. K. T., Arévalo-Ipanaqué, J. M., Chaparro, J. E. T., Meneses-La Riva, M. E., Cabanillas-Chavez, M. T., & da Costa Polonia, A. (2023). Indicator of job satisfaction related to intention to quit in Peruvian nurses. *Academic Journal of Interdisciplinary Studies*, 12(4), 75–83.
- Park, J., Yoon, S., Moon, S. S., Lee, K. H., & Park, J. (2017). The effects of occupational stress, work-centrality, self-efficacy, and job satisfaction on intent to quit among long-term care workers in Korea. *Home Health Care Services Quarterly*, 36(2), 96–111.
- Peihong, D., & Xiaoyan, Z. (2019). The influence of occupational stress and burnout of nurses in emergency department on implicit absenteeism. *Occupation Health*, 35(24), 3317–3321.
- Rajendran, N., Watt, H. M. G., & Richardson, P. W. (2020). Teacher burnout and turnover intention. *Australian Educational Researcher*, 47, 477–500.
- Rezaei, O., Habibi, K., Arab Ghahestany, D., Sayadnasiri, M., Armoon, B., Khan, V., & Fattah

- Moghadam, L. (2020). Factors related to job burnout among nurses in the Razi Psychiatric Hospital, Iran. *International Journal of Adolescent Medicine and Health*, 32(3), 1–6.
- Russell, M. B., Attoh, P. A., Chase, T., Gong, T., Kim, J., & Liggans, G. L. (2020). Examining burnout and the relationships between job characteristics, engagement, and turnover intention among U.S. educators. *SAGE Open*, 10(4), 1–5. <https://doi.org/10.1177/2158244020972361>
- Scanlan, J. N., & Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service. *BMC Health Services Research*, 19(1), 1–11.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research method for business: A skill building approach* (5th ed.). New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2019). *Research method for business: A skill building approach* (8th ed.). New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Shadwick, J., & Kuchinka, D. (2018). Workplace incivility and burnout among professional firefighters. *International Journal of Strategic Management*, 18(2), 45–56.
- Sims, R. L., Ruppel, C. P., & Zeidler, P. (2016). Work strain, job satisfaction, and intention to quit: the moderating effect of long-term orientation. *International Journal of Stress Management*, 23(1), 23–43.
- Smith, T. D., Hughes, K., DeJoy, D. M., & Dyal, M. A. (2018). Assessment of relationships between work stress, work-family conflict, burnout and firefighter safety behavior outcomes. *Safety Science*, 103, 287–292.
- Vandenbroeck, S., Van Gerven, E., De Witte, H., Vanhaecht, K., & Godderis, L. (2017). Burnout in Belgian physicians and nurses. *Occupational Medicine*, 67(7), 546–554.
- Wolkow, A. P., Barger, L. K., O'Brien, C. S., Sullivan, J. P., Qadri, S., Lockley, S. W., Czeisler, C. A., & Rajaratnam, S. M. W. (2019). Associations between sleep disturbances, mental health outcomes and burnout in firefighters, and the mediating role of sleep during overnight work: A cross-sectional study. *Journal of Sleep Research*, 28(6), 1–15. <https://doi.org/10.1111/jsr.12869>
- Wood, B. A., Guimaraes, A. B., Holm, C. E., Hayes, S. W., & Brooks, K. R. (2020). Academic librarian burnout: A survey using the Copenhagen Burnout Inventory (CBI). *Journal of Library Administration*, 60(5), 512–531.
- Zaghini, F., Biagioli, V., Proietti, M., Badolamenti, S., Fiorini, J., & Sili, A. (2020). The role of occupational stress in the association between emotional labor and burnout in nurses: A cross-sectional study. *Applied Nursing Research*, 54, 1–22. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2020.151277>
- Zanabazar, A., Jigjiddorj, S., Togtokhbayar, B., & Jambaldorj, A. (2023). The mediating effect of job burnout on the relationship between workplace bullying and job satisfaction. *Advances in Social Sciences Research Journal*, 10(5), 71–83.
- Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197–206.
- Zhu, H., Yang, X., Xie, S., & Zhou, J. (2023). Prevalence of burnout and mental health problems among medical staff during the COVID-19 pandemic: a systematic review and meta-analysis. *BMJ Open*, 13(7), 1–11.

Zafir Khan Mohamed Makhbul (Penulis koresponden)
UKM-Graduate School of Business
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia
Emel: zafir@ukm.edu.my

Mohd Sharif Mohamad
Fakulti Ekonomi dan Pengurusan
Universiti Kebangsaan Malaysia
43600 UKM Bangi, Selangor, Malaysia
Emel: mohdsharif.mohamad@gmail.com

Nor Hafizah Ibrahim
Pejabat Pemerkasaan Adiwangsa
Universiti Teknologi MARA
40450 Shah Alam, Selangor, Malaysia
Emel: norhafizahibrahim2021@gmail.com