

Peranan Keletihan Emosi dan Penghargaan Kendiri Berasaskan Organisasi dalam Hubungan antara Persepsi Sokongan Organisasi dan Tingkah Laku Kerja Tidak Produktif

(The Role of Emotional Exhaustion and Organization-Based Self-Esteem in the Relationship of Perceived Organizational Support and Counterproductive Work Behaviour)

Christopher Abas
Fatimah Omar
Fatimah Wati Halim
Sarah Waheeda Muhammad Hafidz
(Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia)

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan menguji peranan pengantara keletihan emosi dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan tingkah laku kerja tidak produktif. Selanjutnya, kajian ini juga meneliti peranan penyederhana penghargaan sendiri berasaskan organisasi (PKBO) dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi. Berasaskan reka bentuk keratan rentas, sampel kajian ini melibatkan seramai 660 orang pegawai perkhidmatan awam daripada pelbagai kementerian di Malaysia. Hipotesis diuji dengan menggunakan analisis regresi berhierarki dan bootstrapping. Keputusan menunjukkan a) persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi mempunyai hubungan signifikan dengan tingkah laku kerja tidak produktif; b) persepsi sokongan organisasi dan PKBO mempunyai hubungan signifikan dengan keletihan emosi; c) keletihan emosi merupakan pengantara yang menghubungkan persepsi sokongan organisasi dan tingkah laku kerja tidak produktif; dan d) PKBO merupakan penyederhana yang mempengaruhi hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi.

Kata kunci: Persepsi sokongan organisasi; keletihan emosi; penghargaan sendiri berasaskan organisasi; tingkah laku kerja tidak produktif

ABSTRACT

This study examined the mediating influence of emotional exhaustion on the relationship between perceived organizational support and counterproductive work behaviour. This study also investigated the moderating role of organization-based self-esteem (OBSE) on the relationship between perceived organizational support and emotional exhaustion. Based on cross-sectional design, the sample of this study consisted of 660 public service officers from various Ministries in Malaysia. Hypotheses were tested using hierarchical regression and bootstrapping analyses. Results revealed that a) perceived organizational support and emotional exhaustion significantly related to counterproductive work behaviour; b) perceived organizational support and OBSE significantly related to emotional exhaustion; c) emotional exhaustion mediated the relationship between perceived organizational support and counterproductive work behaviour; and d) OBSE moderated the influence of perceived organizational support on emotional exhaustion.

Keywords: Perceived organizational support; emotional exhaustion; organization-based self-esteem; counterproductive work behaviour

PENGENALAN

Tingkah laku kerja tidak produktif (TLKTP) merujuk kepada perbuatan yang dilakukan dengan sengaja bagi tujuan mendatangkan kemudaratan kepada organisasi atau individu berkepentingan dalam organisasi (seperti rakan sekerja, penyelia dan pelanggan) (Spector & Fox 2005). Contoh TLKTP adalah seperti mencuri, sabotaj, tidak hadir kerja, penyalahgunaan bahan, pembaziran sumber, menganiaya dan biadab (Gruys & Sackett 2003; Robinson & Bennet 1995; Spector et al. 2006). TLKTP sering berlaku dalam mana-mana organisasi pekerjaan. Misalnya ada tinjauan yang melaporkan sekitar 33% hingga 75% pekerja

terlibat dengan pelbagai bentuk TLKTP seperti vandalisme, sabotaj, tidak hadir kerja tanpa kebenaran dan mencuri (Lawrence & Robinson 2007). National Business Ethics Survey (2013) dalam tinjauan mereka ke atas seramai 6,579 orang responden di US mendapati antara bentuk TLKTP yang kerap dilaporkan ialah melakukan perbuatan yang menimbulkan persengketaan, menipu majikan, meletakkan kepentingan diri mengatasi organisasi, melanggar polisi organisasi dan mendiskriminasikan pekerja.

Topik berhubung TLKTP telah menarik perhatian ramai pengkaji terutamanya dalam bidang pengurusan kerana memberi implikasi negatif yang serius ke atas

organisasi dan juga warga kerja (Bowling & Eschelman 2010). Kesan ke atas organisasi berupa kerugian wang ringgit misalnya akibat kecurian (Bowling & Gruys 2010) atau penyalahgunaan sumber di tempat kerja (Chao, Cheung & Wu 2011). Selain itu, TLKTP juga menyumbang kepada kemerosotan produktiviti dan prestasi kerja akibat ketidakhadiran kerja, datang lambat atau mengambil masa rehat yang panjang (Bayram, Gursakal & Bilgel 2010; Hershcovis & Barling 2010). Manakala kesan ke atas kesejahteraan warga kerja mengakibatkan mereka yang menjadi mangsa TLKTP mengalami masalah kesihatan mental, emosi dan fizikal (LeBlanc & Kelloway 2002), menjejaskan penghargaan sendiri mangsa, menimbulkan ketakutan dan rasa tidak selamat (Henle, Giacalone & Jurkiewicz 2005). TLKTP juga menjejaskan hubungan interpersonal dan semangat kerja berpasukan (Estes & Wang 2008; Aube, Rousseau & Tremblay 2011).

Kajian lepas menunjukkan salah satu faktor organisasi yang berpotensi menyumbang kepada TLKTP ialah persepsi sokongan organisasi (Akremi, Vandenberghe & Camerman 2010; Colbert, Mount, Harter, Witt & Barrick 2004; Eder & Eisenberger 2008; Jacobs, Belschak & Den Hartog 2013; Liao, Joshi & Chuang 2004; Liu & Ding 2012; O'Brien & Allen 2008). Secara umumnya, pengkaji lepas mendapati persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan TLKTP organisasi. Ini bermakna, persepsi sokongan organisasi yang rendah meningkatkan penglibatan pekerja dalam TLKTP. Walau bagaimanapun kajian-kajian lepas tersebut hanya menyelidiki hubungan secara langsung persepsi sokongan organisasi dan TLKTP, tetapi jarang meneliti mekanisme pengantara yang menghubungkan kedua pemboleh ubah tersebut. Ini menimbulkan persoalan berhubung proses bagaimana persepsi sokongan organisasi boleh membawa kepada TLKTP. Ringkasnya, pengetahuan tentang pemboleh ubah pengantara yang menghubungkan persepsi sokongan organisasi dan TLKTP amatlah terhad (Ferris, Brown & Heller 2009). Lanjutan itu, kajian ini bertujuan meneliti peranan keletihan emosi sebagai pengantara dalam menghubungkan persepsi sokongan organisasi dan TLKTP.

Selanjutnya, kajian ini turut meneliti pemboleh ubah penyederhana yang berpotensi mempengaruhi hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi. Walaupun secara umumnya sebahagian besar kajian lepas menunjukkan persepsi sokongan organisasi menyumbang kepada keletihan emosi, namun jarang meneliti keadaan yang mungkin mempengaruhi hubungan tersebut. Misalnya kajian oleh Campbell, Perry, Maertz, Allen dan Griffeth (2013); Fiksenbaum, Marjanovic, Greenglass dan Coffey (2006); dan Jawahar, Stone dan Kisamore (2007) hanya meneliti pengaruh langsung persepsi sokongan organisasi ke atas keletihan emosi, tetapi tidak mengkaji keadaan yang mungkin mempengaruhi hubungan antara kedua konstruk tersebut. Selain itu, di sebalik hubungan signifikan daripada kajian lepas seperti yang disebutkan, terdapat juga kajian yang gagal mengesahkan hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan

emosi (misalnya Hamwi, Rutherford & Boles 2011). Ini membangkitkan persoalan mengapa dalam keadaan tertentu persepsi sokongan organisasi tidak mempunyai hubungan dengan keletihan emosi. Salah satu kemungkinan ialah wujudnya pemboleh ubah penyederhana yang mempengaruhi hubungan ini. Sehubungan itu, kajian ini juga bertujuan meneliti peranan penghargaan sendiri sebagai penyederhana dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi.

Penghargaan sendiri boleh bersifat umum (global) atau spesifik mengikut peranan yang dipegang oleh seseorang misalnya sebagai pelajar, ibu bapa, pemimpin atau pekerja (Bowling, Eschelman, Wang, Kirkendall & Alarcon 2010). Contohnya, seseorang mungkin memiliki penghargaan sendiri yang tinggi sebagai pelajar, atau sebagai ibubapa, tetapi mungkin rendah penghargaan sendiri sebagai pekerja. Dalam kajian ini, penghargaan sendiri diteliti dalam konteks spesifik iaitu penghargaan sendiri berasaskan organisasi (PKBO) iaitu sejauh mana seseorang mempercayai dirinya sebagai berkebolehan, signifikan dan bernilai di tempat kerja (dalam konteks organisasi pekerjaan; Pierce, Gardner, Cummings & Dunham 1989). Keputusan untuk meneliti penghargaan sendiri dalam konteks yang spesifik ini bersandarkan kepada frame-of-references effects (Bowling et al. 2010; Chen, Aryee & Lee 2005; Pierce et al. 1989) yang mencadangkan penilaian ke atas harga diri dan kompetensi di tempat kerja (dalam organisasi kerja) dijangka menunjukkan hubungan yang lebih kuat dengan kriteria berkaitan pekerjaan.

Kajian ini memberi sumbangan signifikan kepada literatur melalui beberapa perkara berikut. Pertamanya, kajian ini mengisi lompong literatur dengan menerangkan proses bagaimana persepsi sokongan organisasi menyumbang kepada TLKTP. Kajian-kajian lepas sering meneliti hubungan langsung persepsi sokongan organisasi dan TLKTP, dan dengan itu mengehendkan pengetahuan tentang mekanisme yang menghubungkan kedua-dua konstruk tersebut (Ferris et al. 2009). Kajian ini mengemukakan peranan keletihan emosi sebagai pengantara dalam menghubungkan kedua pemboleh ubah tersebut. Keduanya, kajian ini menerangkan keadaan yang berpotensi mempengaruhi hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi. Kajian-kajian lepas juga sering meneliti hubungan langsung persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi, tanpa mengambil kira kesan interaksinya dengan faktor individu (seperti personaliti) yang mungkin mempengaruhi hubungan tersebut (Bolton, Harvey, Grawitch & Barber 2012). Bagi tujuan tersebut, kajian ini menguji peranan PKBO sebagai penyederhana dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi. Akhirnya, kajian ini menyumbang kepada literatur dalam konteks tempatan kerana sebahagian besar pengetahuan berhubung peranan persepsi sokongan organisasi, PKBO dan keletihan emosi ke atas TLKTP didominasi oleh literatur dari barat (Son 2014; Arshad & Zawawi 2010; Chen et al. 2005). Dapatan kajian yang dilakukan di

barat perlu disahkan dalam konteks yang berbeza kerana hubungan antara faktor organisasi, emosi dan tingkah laku di tempat kerja tertakluk kepada faktor budaya (Shao, Rupp, Skarlicki & Jones 2013; Halbesleben, Neveu, Paustian-Underdahl & Westman 2014).

ULASAN LITERATUR

PERSEPSI SOKONGAN ORGANISASI DAN TLKTP

Persepsi sokongan organisasi merujuk kepada kepercayaan umum pekerja tentang sejauh mana organisasi menghargai sumbangan dan mengambil berat kebajikan mereka (Eisenberger, Huntington, Hutchison & Sowa 1986). Menurut Baran, Shanock dan Miller (2012: 124-125), peranan persepsi sokongan organisasi dalam mempengaruhi tingkah laku pekerja boleh difahami melalui tiga proses. Pertama, berdasarkan norma timbal balik, hubungan antara organisasi dan pekerja adalah bersifat timbal balas. Apabila organisasi mempamerkan sokongan yang tinggi, maka pekerja tertakluk membalas kebaikan tersebut dengan menunjukkan sikap dan tingkah laku positif. Sebaliknya, apabila persepsi sokongan organisasi dilihat rendah, pekerja cenderung memberi timbal balas dalam bentuk sikap dan tingkah laku negatif. Kedua, persepsi sokongan organisasi mengisi keperluan sosio-emosi pekerja seperti meningkatkan penghargaan sendiri, perasaan diterima dan afiliasi yang membawa kepada rasa keterikatan terhadap organisasi dan pembentukan identiti sosial. Selain itu, pemenuhan aspek sosio-emosi juga membantu mengurangkan tekanan di tempat kerja dan meningkatkan kesejahteraan seseorang pekerja. Ketiganya, persepsi sokongan organisasi juga menunjukkan kesediaan organisasi memberi ganjaran ke atas usaha yang dilakukan oleh pekerja. Peranan ketiga-tiga proses ini dalam menerangkan hubungan antara persepsi sokongan organisasi dengan pelbagai bentuk sikap dan tingkah laku di tempat kerja telah disokong oleh kajian meta analisis (Kurtessis et al. 2015; Rhoades & Eisenberger 2002). Dalam hubungan antara persepsi sokongan dan TLKTP secara spesifik, terdapat sejumlah kajian lepas yang menunjukkan kedua pemboleh ubah ini berhubungan secara negatif (misalnya Akremi et al. 2010; Colbert et al. 2004; Eder & Eisenberger 2008; Jacobs et al. 2013; Liao et al. 2004; Liu & Ding 2012; O'Brien & Allen 2008). Secara umumnya, pengkaji-pengkaji lepas mendapati semakin tinggi persepsi sokongan organisasi, maka semakin kurang penglibatan dalam TLKTP. Selaras dengan kajian lepas, maka hipotesis berikut dibentuk:

H₁ Persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan TLKTP.

Dalam meneliti perkaitan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP, pengkaji-pengkaji lepas didapati cenderung meneliti hubungan secara langsung. Berbeza dengan kajian lepas, kajian ini meneliti dua pemboleh ubah yang berpotensi memainkan peranan dalam menjelaskan

bagaimana dan bila persepsi sokongan organisasi mempengaruhi TLKTP. Pertamanya, dijangkakan keletihan emosi bertindak sebagai pengantara dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP. Ini bermakna persepsi sokongan organisasi yang rendah mungkin menyumbang kepada keletihan emosi, dan berikutnya keletihan emosi yang tinggi meningkatkan penglibatan dalam TLKTP. Keduanya, dijangkakan PKBO bertindak sebagai penyederhana dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi. Sama ada persepsi sokongan organisasi menyumbang kepada keletihan emosi mungkin bergantung pada tahap PKBO seseorang, yakni persepsi sokongan organisasi mungkin mempunyai hubungan yang lebih kuat dengan keletihan emosi dalam kalangan mereka yang memiliki PKBO rendah berbanding mereka yang tinggi. Berikutnya dikemukakan literatur yang menyokong peranan pengantara keletihan emosi dan peranan penyederhana PKBO.

PERANAN PENGANTARA KELETIHAN EMOSI

Keletihan emosi berkait rapat dengan kehilangan kapasiti seseorang untuk mengekalkan sumber yang diperlukan (misalnya tenaga emosi) apabila berdepan dengan tuntutan di tempat kerja (Maslach & Leiter 2008). Dengan kata lain, keletihan emosi merupakan perasaan ketegangan dan ketandusan sumber emosi dan fizikal (Cropanzano, Rupp & Byrne 2003) serta ditandai dengan kelelahan fizikal dan kebimbangan yang berpanjangan (Wright & Cropanzano 1998). Para sarjana yang meneliti keletihan emosi secara sepakat bersetuju bahawa keletihan emosi memiliki kebolehppercayaan dalam meramal pelbagai akibat di tempat kerja (Halbesleben & Bowler 2007; Janssen, Lam & Huang 2010; Whitman et al. 2014). Menurut teori pemuliharaan sumber, apabila individu berdepan dengan ancaman kehilangan sumber, mengalami kehilangan sumber atau tidak mempunyai sumber mencukupi untuk berdepan tuntutan di tempat kerja, mereka cenderung mengalami keletihan emosi (Wright & Hobfoll 2004).

Kajian lepas mencadangkan persepsi sokongan organisasi merupakan salah satu sumber penting dalam organisasi yang menyumbang kepada kesejahteraan pekerja (Jawahar et al. 2007). Persepsi sokongan organisasi yang rendah ditafsirkan sebagai ancaman kepada kehilangan sumber atau ketidakcukupan sumber di tempat kerja yang akhirnya membawa kepada keletihan emosi (Campbell et al. 2013). Peranan persepsi sokongan organisasi ke atas keletihan emosi telah disokong dalam pelbagai kajian lepas (Armstrong-Stassen et al. 1998; Fiksenbaum et al. 2006; Jawahar et al. 2007; Campbell et al. 2013). Melalui kajian lepas, beberapa kesimpulan berikut boleh dibuat. Pertamanya, persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi. Keduanya, persepsi sokongan organisasi mempunyai pengaruh lebih kuat ke atas keletihan emosi berbanding sokongan sosial dalam bentuk lain (sokongan penyelia; rakan sekerja) (Armstrong-Stassen et al. 1998; Campbell et al. 2013). Ketiganya, pengkaji lepas merumuskan persepsi sokongan

organisasi boleh mengurangkan keletihan emosi (Krischer et al. 2010). Berdasarkan kajian lepas, maka hipotesis berikut dibentuk:

H₂ Persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi.

Keletihan emosi boleh mempengaruhi sikap, tingkah laku dan prestasi seseorang di tempat kerja (Cropanzano et al. 2003; Cole, Bernerth, Walter & Holt 2010). Seperti yang dikemukakan dalam kajian ini, keletihan emosi juga berpotensi menyumbang kepada TLKTP. Berdasarkan teori pemuliharaan sumber (Hobfoll 1989, 2001), keletihan emosi berpunca daripada tekanan kerja dan persekitaran organisasi yang menghakis sumber emosi seseorang. Seseorang yang mengalami keletihan emosi akan mengambil usaha untuk meminimumkan potensi kehilangan sumber emosi secara berterusan dengan membentuk atau mencari strategi bagi menangani keadaan tersebut. Tingkah laku yang ditunjukkan hasil daripada keletihan emosi merupakan salah satu strategi atau instrumen bagi mempertahankan kehilangan atau pengurangan sumber emosi secara berterusan (Krischer et al. 2010; Wright & Cropanzano 1998). Selain itu, emosi negatif yang dialami oleh seseorang semasa berada dalam keletihan emosi juga cenderung menjadikan seseorang melibatkan diri dalam tingkah laku negatif. Ini kerana seseorang yang berada dalam keletihan emosi tidak memiliki keupayaan kognitif yang mencukupi untuk memantau, menilai dan mengawal tindakan diri sendiri (Banks, Whelpley, Oh & Shin 2012). Sebagai contoh, individu yang mengalami keletihan emosi cenderung mengambil masa rehat panjang (Jones 1981), memudaratkan orang lain (Shinan-Altman & Cohen 2009), ingin meninggalkan organisasi (Cole et al. 2010) dan berhenti kerja (Lapointe, Vandenberghe & Panaccio 2011) dan melibatkan diri dalam TLKTP (Banks et al. 2012; Bolton et al. 2012). Berdasarkan kajian lepas, maka hipotesis berikut dibentuk:

H₃ Keletihan emosi mempunyai hubungan positif dengan TLKTP.

Selain bertindak sebagai pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar, keletihan emosi juga berpotensi memainkan peranan sebagai pengantara yang menghubungkan pelbagai faktor organisasi dengan sikap dan tingkah laku pekerja (Kyei-Poku 2014). Dalam kajian ini, penulis meramalkan keletihan emosi bertindak sebagai pengantara yang menghubungkan persepsi sokongan organisasi dan TLKTP. Walaupun penulis tidak dapat mengenal pasti kajian lepas yang pernah meneliti peranan pengantara keletihan emosi dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP, namun beberapa kajian yang pernah dijalankan menyokong andaian ini. Misalnya Van Jaarsveld, Walker dan Skarlicki (2010) mendapati keletihan emosi merupakan pengantara yang menghubungkan tingkah laku tidak sopan pelanggan dengan tingkah laku tidak sopan pekerja. Tayfur, Karapinar dan Camgoz (2013) dan Cole et al. (2010)

pula mendapati keletihan emosi merupakan pengantara yang menghubungkan keadilan organisasi dan keinginan meninggalkan organisasi. Terbaru, Kyei-Poku (2014) mendapati keletihan emosi menjadi pengantara dalam hubungan antara keadilan interaksi dan konflik kerjaya-keluarga. Berdasarkan kajian lepas, maka hipotesis berikut dibentuk:

H₄ Keletihan emosi merupakan pengantara kepada hubungan antara persepsi sokongan organisasi dengan TLKTP.

PERANAN PENYEDERHANA PKBO

Kajian lepas secara konsisten mendapati PKBO mempengaruhi sikap dan tingkah laku di tempat kerja seperti motivasi intrinsik, kepuasan kerja, komitmen terhadap organisasi, adaptasi terhadap perubahan, tingkah laku kewargaan organisasi dan prestasi kerja (Pierce & Gardner 2004). Selain itu, PKBO juga didapati mempunyai hubungan dengan kesihatan mental, emosi dan fizikal (Bowling et al. 2010). Dalam kajian ini, PKBO dijangkakan mempunyai hubungan dengan keletihan emosi. Terdapat sekurang-kurangnya dua kajian lepas yang pernah meneliti hubungan antara penghargaan sendiri dan keletihan emosi. Misalnya Dorman (2003) menggunakan analisis structural equation modeling mendapati penghargaan sendiri merupakan peramal signifikan keletihan emosi dalam kalangan guru di Australia. Manakala Janssen, Schaufeli dan Houkes (1999) pula mendapati penghargaan sendiri mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi dalam kalangan jururawat di Netherlands. Menurut teori pemuliharaan sumber (Hobfoll 2001), penghargaan sendiri merupakan sumber individu yang mampu melindungi seseorang daripada kesan negatif berpunca daripada pekerjaan. Sehubungan itu, seseorang yang mempunyai tahap PKBO yang rendah lebih cenderung mengalami keletihan emosi berbanding mereka yang tinggi (Bowling et al. 2010). Selain itu, individu yang rendah tahap PKBO juga selalunya cenderung bergantung pada orang lain di tempat kerja, menjadikan mereka lebih cenderung mengalami keletihan emosi (Janssen et al. 1999). Berdasarkan kajian lepas, maka hipotesis berikut dibentuk:

H₅ PKBO mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi.

Kajian-kajian lepas mengenai hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi selalunya menilai hubungan secara langsung, tetapi jarang meneliti peranan penyederhana yang berpotensi mempengaruhi hubungan kedua pemboleh ubah tersebut. Pengaruh faktor organisasi (misalnya persepsi sokongan organisasi) tidak semestinya menghasilkan tekanan psikologi, tetapi bergantung pada penilaian individu, dan penilaian individu selalunya dipengaruhi oleh ciri-ciri peribadi yang dimilikinya seseorang (Trepanier et al. 2013). Selain itu, kajian lepas mengenai hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi

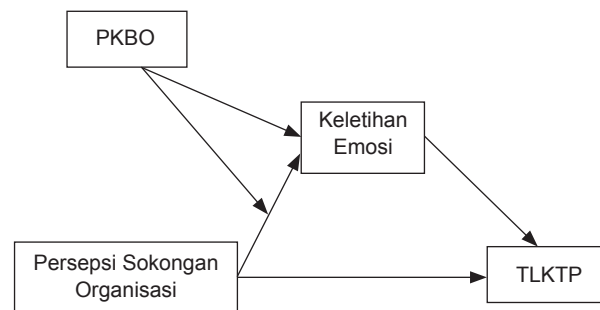
juga tidak selalunya konsisten. Misalnya, walaupun terdapat pengkaji lepas yang mendapati persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi (Armstrong-Stassen et al. 1998; Campbell et al. 2013; Fiksenbaum et al. 2006; Jawahar et al. 2007), namun terdapat juga pengkaji yang gagal membuktikan hubungan signifikan antara kedua pemboleh ubah tersebut (Hamwi et al. 2011). Ini menguatkan lagi andaian mengenai kehadiran penyederhana dalam mempengaruhi hubungan tersebut. Sehubungan itu, kajian ini menjangkakan persepsi sokongan organisasi mempunyai kesan interaksi dengan PKBO dalam mempengaruhi keletihan emosi. Jangkaan ini selaras dengan pandangan Pierce dan Gardner (2004) yang mencadangkan PKBO berpotensi menjadi penyederhana dalam hubungan antara pelbagai faktor organisasi dan hasil tingkah laku individu.

Berdasarkan teori pemuliharaan sumber, penghargaan sendiri yang merupakan sumber peribadi berpotensi menjadi penyederhana dalam mempengaruhi hubungan antara faktor persekitaran organisasi dan hasil tingkah laku pekerja (Xanthopoulou et al. 2007). Sehubungan itu, dalam konteks kajian ini, adalah dijangkakan persepsi sokongan organisasi akan mempunyai hubungan yang lebih kuat dengan keletihan emosi dalam kalangan pekerja yang rendah PKBO, berbanding mereka yang tinggi. Ini kerana individu yang memiliki tahap PKBO rendah mungkin lebih reaktif kepada persekitaran organisasi dan pekerjaan yang negatif (misalnya kekurangan sokongan organisasi, konflik peranan, kekaburan peranan) berbanding mereka yang tinggi PKBO (Pierce et al. 1993). Peranan pengaruh penyederhana PKBO dalam hubungan antara faktor organisasi dan tingkah laku disokong oleh kajian-kajian lepas. Misalnya Hui dan Lee (2000) mendapati berlaku kesan interaksi PKBO dan faktor pekerjaan (misalnya jaminan kerjaya, tuntutan perubahan) dalam menyumbang kepada motivasi, komitmen organisasi dan ketidakhadiran kerja. Didapati individu yang tinggi PKBO kurang responsif terhadap tekanan yang berpunca daripada pekerjaan dan dengan itu tidak terjejas dari segi motivasi, komitmen organisasi dan ketidakhadiran kerja. Begitu juga Garcia-Cabrera dan Hernandez (2014) yang mendapati PKBO merupakan penyederhana dalam hubungan penglibatan dalam perubahan dengan keengganan berubah. Walau bagaimanapun, dalam kajian ini pengkaji tidak dapat mengenal pasti kajian lepas yang pernah meneliti peranan penyederhana PKBO dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi. Namun terdapat bukti bahawa PKBO bertindak sebagai penyederhana dalam mempengaruhi hubungan faktor pekerjaan dan kesejahteraan pekerja (seperti kesejahteraan emosi). Misalnya Jex dan Elacqua (1999) mendapati PKBO merupakan penyederhana dalam hubungan antara kekaburan peranan dengan kemurungan dan simptom tekanan fizikal. Sehubungan itu, maka hipotesis berikut dibentuk:

H₆ PKBO merupakan penyederhana dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dengan keletihan

emosi. Hubungan negatif antara persepsi sokongan organisasi dengan keletihan emosi lebih kuat dalam kalangan pekerja yang memiliki tahap PKBO rendah.

Perhubungan antara persepsi sokongan organisasi, PKBO, keletihan emosi dan TLKTP dalam kajian ini ditunjukkan melalui Rajah 1. Ringkasnya, keletihan emosi dihipotesiskan sebagai pengantara kepada hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP. Manakala PKBO dihipotesiskan sebagai penyederhana kepada hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi.



RAJAH 1. Model pengaruh pengantara keletihan emosi dan pengaruh penyederhana PKBO dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP

METODOLOGI

SAMPEL KAJIAN

Sampel kajian merupakan pegawai perkhidmatan awam di Malaysia yang berkhidmat di pelbagai kementerian sekitar Putrajaya dan Kuala Lumpur. Memandangkan TLKTP lebih kerap berlaku dalam organisasi besar (Lau, Au & Ho 2002), maka bilangan pegawai yang ramai di kementerian menjadikannya berpotensi sebagai tumpuan kajian. Sebanyak 2400 set soal selidik telah diedarkan ke seluruh kementerian (24 kesemuanya) melalui bantuan pentadbir di Bahagian Pengurusan Sumber Manusia masing-masing. Pentadbir soal selidik di setiap kementerian telah diminta untuk mengagihkan soal selidik berasaskan kuota iaitu sebanyak 30% untuk kakitangan pengurusan dan profesional, manakala selebihnya 70% untuk kakitangan sokongan supaya selaras dengan komposisi pegawai perkhidmatan awam persekutuan Malaysia (Statistik Pekerjaan dan Perburuhan 2016). Dibimbangi jika tiada kuota ditetapkan, pentadbir soal selidik hanya cenderung mengedarkannya kepada satu kelompok perjawatan sahaja (misalnya hanya kakitangan sokongan sahaja). Walau bagaimanapun, tiada pemantauan khusus dilakukan bagi memastikan penetapan kuota ini dipatuhi oleh pentadbir soal selidik terbabit. Namun berdasarkan semakan ke atas demografi responden dalam soal selidik yang diterima, didapati nisbah peratusan adalah seperti yang dikehendaki.

Daripada jumlah yang diedarkan, sebanyak 781 set borang telah dikembalikan semula dengan kadar respons sebanyak 32.0%. Namun sebanyak 121 soal selidik diketepikan kerana didapati tidak lengkap, memiliki *outliers* dan respons tidak berkualiti. Sehubungan itu, jumlah sebenar soal selidik yang digunakan untuk analisis selanjutnya adalah sebanyak 660. Berdasarkan literatur, kadar respons dalam kajian lepas mengenai TLKTP juga sering mendapat peratusan rendah antara 20% hingga 30% (misalnya Gruys & Sackett 2003; Spector et al. 2006; Bolton et al. 2012). Tiada maklumat diperolehi bagi mengenal pasti mengapa ramai responden tidak mengembalikan soal selidik dalam kajian ini. Jumlah kadar respons yang agak rendah ini mungkin dipengaruhi oleh sifat semula jadi pemboleh ubah bersandar yang dikaji adalah sensitif, bertentangan dengan norma dan dianggap menyimpang (Gruys & Sackett 2003). Mengakui penglibatan dalam TLKTP mungkin mendatangkan kebimbangan kepada responden mengenai implikasi yang bakal dihadapi (Spector et al. 2010).

Bagi menguji *non-response bias*, kaedah *wave analysis* (Rogelberg & Stanton 2007) digunakan. Responden telah dibahagikan kepada dua kumpulan iaitu mereka yang memulangkan soal selidik dua minggu lebih awal dan mereka yang memulangkan soal selidik selepas dua minggu. Skor min demografi (umur dan tempoh perkhidmatan) dan min pemboleh ubah kajian (persepsi sokongan organisasi; keletihan emosi; PKBO; TLKTP) antara kedua-dua kumpulan tersebut telah dibandingkan menggunakan *t-test*. Keputusan *t-test* menunjukkan tidak ada perbezaan dalam min demografi dan min pemboleh ubah antara kumpulan yang diuji, dan ini mencadangkan tidak berlaku *non-response bias*. Sampel kajian ini adalah *heterogenous* yang merangkumi pelbagai peringkat jawatan (misalnya pengurusan & profesional; sokongan), tahap pendidikan (rendah dan tinggi), latar belakang organisasi (keselamatan, sosial, ekonomi, pentadbiran), jantina dan tempoh perkhidmatan. Dari segi jawatan, bilangan responden kakitangan sokongan sebanyak 62.4% dan selebihnya 37.6% merupakan pegawai pengurusan dan profesional. Manakala dari segi jantina, bilangan responden perempuan berjumlah 64.5% dan selebihnya 35.5% lelaki. Bilangan responden yang lebih ramai daripada kakitangan sokongan dan berjantina perempuan menunjukkan bahawa sampel yang diambil representatif dalam mewakili komposisi populasi pegawai perkhidmatan awam. Seterusnya, purata umur bagi responden ialah 36 tahun (sisihan piawai = 9.10), manakala purata tempoh berkhidmat ialah 11.7 tahun (sisihan piawai = 9.57). Kebanyakan responden iaitu 64.20% mendapat pendidikan sehingga ke peringkat universiti dengan memiliki diploma sehingga ijazah lanjutan.

PENGUKURAN PEMBOLEH UBAH

Persepsi sokongan organisasi diukur menggunakan lapan item daripada *Perceived Organizational Support*

Scale (Eisenberger et al. 1986). Ukuran ini menilai pandangan pekerja tentang sejauh mana organisasi menghargai sumbangan dan menjaga kebajikan mereka. Contoh item ialah “*organisasi ini memandang penting sumbangan saya dalam memajukannya*” dan “*organisasi ini sangat mengambil berat kesejahteraan saya.*” Pemarkahan dilakukan menggunakan skala persetujuan bermula daripada “1 = Sangat Tidak Setuju” kepada “5 = Sangat Setuju.” Skor tinggi menggambarkan persepsi sokongan organisasi yang tinggi dan sebaliknya. Nilai kebolehppercayaan ketekalan dalaman ialah .83.

PKBO diukur menggunakan 10 item daripada *Organization-Based Self-Esteem Scale* (Pierce et al. 1989). Ukuran ini secara spesifik menilai penghargaan sendiri dalam konteks organisasi iaitu sejauh mana individu mempercayai diri sebagai berkebolehan, signifikan dan bernilai di tempat kerja. Pengkaji lepas berpendapat ukuran penghargaan sendiri yang bersifat spesifik (misalnya dalam konteks organisasi) adalah lebih relevan apabila menilai hubungannya dengan tingkah laku di tempat kerja berbanding ukuran penghargaan sendiri yang bersifat umum atau global (Bowling et al. 2010; Chen et al. 2005). Contoh item ialah “*saya dianggap penting di tempat kerja*” dan “*saya adalah seorang yang diyakini di tempat kerja.*” Pemarkahan dilakukan menggunakan skala persetujuan bermula daripada “1 = Sangat Tidak Setuju” kepada “5 = Sangat Setuju.” Skor tinggi menunjukkan tahap PKBO yang tinggi dan sebaliknya. Nilai kebolehppercayaan ketekalan dalaman ialah .92.

Keletihan emosi diukur menggunakan sembilan item daripada *Emotional Exhaustion Scale* (Maslach & Jackson 1981). Ukuran ini mencirikan perasaan berkaitan keletihan emosi berpunca pekerjaan. Contoh item ialah “*saya rasa kehabisan tenaga akibat kerja saya*” atau “*saya rasa letih bila bangun pagi dan terpaksa menghadapi satu lagi hari bekerja.*” Pemarkahan dilakukan menggunakan skala persetujuan bermula daripada “1 = Sangat Tidak Setuju” kepada “5 = Sangat Setuju.” Semakin tinggi skor yang diperolehi, bermakna semakin tinggi keletihan emosi yang dialami. Nilai kebolehppercayaan ketekalan dalaman adalah .92.

Seterusnya, TLKTP diukur menggunakan 45 item daripada *Counterproductive Work Behaviour Checklist* (Spector et al. 2006). Ukuran ini menilai penglibatan dalam tingkah laku yang secara sengaja atau berniat memudaratkan organisasi atau individu lain dalam organisasi. Ukuran ini boleh dimarkahkan sama ada sebagai TLKTP komposit (45 item) atau berdasarkan dimensi TLKTP organisasi (TLKTP-O; 21 item) dan TLKTP interpersonal (TLKTP-I; 22 item). TLKTP-O merupakan tingkah laku yang mendatangkan kemudaratkan kepada organisasi. Contoh item ialah “*sengaja membuat kerja dengan cara yang tidak betul*” atau “*melambatkan kerja sedangkan ia perlu disegerakan.*” Manakala TLKTP-I pula merupakan perbuatan yang mendatangkan kemudaratkan kepada individu lain di tempat kerja. Contoh item ialah “*membuat gurauan keterlaluan terhadap seseorang dengan niat memalukannya di tempat kerja*” atau “*keberatan*

membantu seseorang di tempat kerja.” Pemarkahan dibuat menggunakan skala kekerapan bermula daripada “1 = Tidak Pernah”, “2 = Sekali Sekala”, “3 = Sekali atau Dua Kali Sebulan”, “4 = Sekali atau Dua Kali Seminggu”, dan “5 = Setiap Hari.” Skor yang tinggi menggambarkan kekerapan penglibatan yang tinggi dalam TLKTP dan sebaliknya. Dalam kajian ini, pemarkahan secara komposit digunakan kerana nilai kebolehpercayaan kedua-dua dimensi agak rendah iaitu .78 bagi dimensi TLKTP- dan .61 bagi dimensi TLKTP-I. Dengan menggabungkan kedua-dua dimensi ini, nilai kebolehpercayaan ketekalan dalaman meningkat kepada .80.

Kajian lepas menunjukkan ciri-ciri demografi seperti umur dan tempoh perkhidmatan mempunyai hubungan dengan TLKTP (Berry et al. 2007). Selain itu, umur dan tempoh perkhidmatan juga mempunyai hubungan dengan keletihan emosi (Maslach & Leiter 2008). Lanjutan itu, pemboleh ubah demografi umur dan tempoh perkhidmatan dijadikan pemboleh ubah kawalan dalam menilai hubungan antara pemboleh ubah bebas dan bersandar.

ANALISIS DATA

Kesahan konstruk ukuran telah dinilai menggunakan analisis faktor melalui teknik *principal components analysis* (PCA). Manakala hipotesis hubungan pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar diuji menggunakan analisis regresi berhierarki. Bagi menguji hipotesis pengantara, analisis *bootstrapping* dilakukan melalui perisian *PROCESS for SPSS* (Model 4: Hayes 2013). Literatur terkini mencadangkan analisis pengantara melalui pendekatan bertahap seperti yang disarankan oleh Baron dan Kenny (1986) tidak lagi sesuai digunakan kerana mempunyai beberapa kelemahan seperti kekurangan kuasa dalam mengesan kehadiran pengantara serta terlalu bergantung pada pra syarat hubungan signifikan pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar (Hayes 2013; Hayes & Scharkow 2013; MacKinnon & Fairchild 2009; Rucker, Preacher & Tormala 2011; Zhao, Lynch & Chen 2010). Selain itu, penggunaan istilah ‘pengantara penuh’ atau ‘pengantara separa’ dalam menerangkan kesan pengantara tidak digalakkan kerana mengundang masalah dari segi statistik dan falsafah (Hayes 2013; Rucker et al. 2011; Zhao et al. 2010). Malah literatur menunjukkan trend terkini dalam melaporkan kesan pengantara tidak lagi menekankan makna pengantara penuh atau pengantara separa dalam kajian mereka (Hayes 2013). Sebaliknya pakar kuantitatif berpendapat analisis *bootstrapping* adalah lebih baik mengatasi teknik lain (seperti pendekatan bertahap; Sobel *test*) dalam menilai kesan pengantara kerana bukan sahaja tidak memerlukan andaian taburan data normal, malah dapat mengurangkan ralat jenis II (Hayes & Scharkow 2013). Akhirnya, bagi menguji hipotesis penyederhana, analisis regresi berhierarki sekali lagi digunakan. Sebelum analisis dijalankan, proses pemusatan (*centering*) min pemboleh ubah bebas dan penyederhana telah dilakukan terlebih dahulu bagi

mengatasi masalah *multicollinearity* (Aiken & West 1991).

KEPUTUSAN KAJIAN

KESAHAN UKURAN

Kesemua ukuran yang digunakan dalam kajian ini diyakini mempunyai sekurang-kurangnya kesahan kandungan kerana telah dibuktikan dalam kajian lepas. Walau bagaimanapun kesahan konstruk ukuran tersebut turut dinilai melalui analisis faktor. Analisis faktor digunakan untuk menilai sama ada terdapat perbezaan dalam struktur faktor ukuran yang digunakan jika dibandingkan dengan struktur faktor ukuran asal yang dibina dalam konteks literatur di barat. Namun analisis faktor ini hanya melibatkan ukuran persepsi sokongan organisasi, PKBO dan keletihan emosi. Manakala ukuran TLKTP tidak dilakukan faktor analisis atas sebab seperti yang dijelaskan berikutnya.

Kesahan faktorial ukuran persepsi sokongan organisasi, PKBO dan keletihan emosi telah dinilai menggunakan *principal components analysis* (PCA) yang dijana melalui IBM SPSS Statistic 20. Sebelum PCA dilakukan, kesesuaian data untuk analisis faktor dinilai terlebih dahulu. Penelitian ke atas korelasi matriks bagi ketiga-tiga ukuran tersebut menunjukkan kebanyakan item mempunyai nilai koefisien melebihi .30. Bagi ukuran persepsi sokongan organisasi, nilai *Kaiser-Meyer-Olkin* (KMO) yang mengukur kecukupan sampel ialah .84, melebihi nilai dicadangkan .60, dan *Bartlett's Test of Sphericity* adalah signifikan ($chi-square = 2170.817$, $p < .001$), menyokong penggunaan analisis faktor (Tabachnick & Fidell 2013). Manakala bagi ukuran keletihan emosi, nilai KMO ialah .89, dan *Bartlett's Test of Sphericity* juga signifikan ($chi-square = 3267.968$, $p < .001$). Selanjutnya, bagi ukuran PKBO, nilai KMO ialah .91, dan *Bartlett's Test of Sphericity* juga signifikan ($chi-square = 4444.376$, $p < .001$).

Berikutnya, keputusan PCA ukuran persepsi sokongan organisasi menunjukkan kehadiran dua komponen dengan *eigenvalue* melebihi 1. Keputusan ini turut disokong melalui pemerhatian ke atas *scree plot*. Dua komponen tersebut menerangkan 67.68% varians, dengan komponen 1 menyumbang 34.34%, manakala komponen 2 menyumbang 33.33%. Bagi membantu interpretasi ketiga-tiga komponen ini, pemutaran *varimax* dilakukan. Keputusan pemutaran faktor adalah seperti di Jadual 1. Didapati nilai pemberat faktor bagi setiap item adalah melebihi .60. Namun penghasilan dua komponen ini ternyata berbeza dengan kajian Eisenberger et al. (1986) yang mencadangkan ukuran ini berbentuk unidimensi. Penelitian lanjut bagaimanapun mendapati pengasingan item-item ini sebenarnya tidak mempunyai makna konseptual yang jelas untuk diinterpretasikan (Worley, Fuqua & Hellman 2009). Pengasingan didapati berpunca daripada frasa item iaitu sama ada kenyataan positif

atau negatif dan bukannya berdasarkan kandungan item (Benson & Hocevar 1985). Penghasilan dua faktor tidak semestinya menunjukkan kewujudan dua konstruk berbeza terutamanya apabila melibatkan pengelompokan dua item yang memiliki ciri-ciri bertentangan misalnya positif dan negatif (Spector et al. 1997). Selaras dengan

Eisenberger et al. (1986) dan Worley et al. (2009) yang mencadangkan skala ini bersifat unidimensi, kedua-dua faktor tersebut digabungkan bagi menggambarkan pemboleh ubah persepsi sokongan organisasi dalam analisis selanjutnya.

JADUAL 1. Keputusan analisis faktor ukuran persepsi sokongan organisasi

Item-item	Pemberat
KOMPONEN 1 (ITEM NEGATIF)	
Organisasi ini akan mengabaikan sebarang aduan yang saya kemukakan	.852
Organisasi ini gagal menghargai sebarang usaha tambahan yang saya lakukan	.836
Walaupun saya melakukan kerja sebaik mungkin, organisasi ini tidak menyedarinya	.812
Organisasi ini tidak begitu prihatin terhadap saya	.748
% varians diterangkan	34.34
KOMPONEN 2 (ITEM POSITIF)	
Organisasi ini sangat mengambil berat kesejahteraan saya	.813
Organisasi ini mengambil berat kepuasan saya secara umumnya di tempat kerja	.817
Organisasi ini berbangga dengan pencapaian saya di tempat kerja	.809
Organisasi ini memandang penting sumbangan saya dalam memajukannya	.736
% varians diterangkan	33.32

KMO = .84, Bartlett's Test (chi-square) = 2170.817, $p < .001$; Total varians diterangkan = 67.68%

Selanjutnya, bagi ukuran keletihan emosi, keputusan PCA menunjukkan hanya satu komponen terhasil dengan nilai *eigenvalue* melebihi 1. Penelitian ke atas *scree plot* juga jelas menunjukkan kehadiran hanya satu komponen, menerangkan sebanyak 57.05% varians

dalam ukuran keletihan emosi. Nilai pemberat faktor bagi setiap item adalah melebihi .60. Kesemua item dikekalkan sepertimana ukuran asal keletihan emosi yang dicadangkan oleh Maslach dan Jackson (1981). Keputusan PCA ditunjukkan melalui di Jadual 2.

JADUAL 2. Keputusan analisis faktor ukuran keletihan emosi

Item-item	Pemberat
Saya rasa letih bila bangun pagi dan terpaksa menghadapi satu lagi hari bekerja	.840
Saya rasa kehabisan tenaga akibat kerja saya	.830
Bekerja dengan orang lain mendatangkan ketegangan buat saya	.784
Bekerja secara langsung dengan orang lain memberi banyak tekanan pada diri saya	.767
Saya rasa kehabisan tenaga selepas waktu kerja	.763
Saya rasa lemah emosi di tempat kerja	.750
Saya rasa kecewa dengan kerja saya	.743
Saya rasa seperti berada di penghujung kerjaya	.666
Saya rasa seperti terlalu kuat bekerja	.629
% varians diterangkan	57.05

KMO = .89, Bartlett's Test (chi-square) = 3267.968, $p < .001$

Akhirnya, keputusan PCA ke atas ukuran PKBO juga menunjukkan menunjukkan hanya satu komponen terhasil dengan nilai *eigenvalue* melebihi 1, dan nilai varians diterangkan berjumlah 70.74%. Nilai pemberat faktor bagi setiap item adalah melebihi .60. Dapatan ini adalah selaras sepertimana yang dicadangkan oleh pembina asal ukuran ini iaitu Pierce et al. (1989). Keputusan PCA adalah seperti di Jadual 3.

Analisis faktor tidak dilakukan ke atas ukuran TLKTP selaras dengan pandangan Spector et al. (2006). Dalam menghasilkan ukuran TLKTP ini, mereka telah menggunakan seramai 12 orang pakar (*subject matter experts*) bagi menentukan kesahan kandungan. Mereka memberi dua sebab utama mengapa analisis faktor tidak sesuai digunakan untuk menilai kesahan konstruk ukuran TLKTP ini. Pertama, senarai semak tingkah laku

JADUAL 3. Keputusan analisis faktor ukuran PKBO

Item-item	Pemberat
Saya adalah seorang yang diyakini di tempat kerja	.808
Saya dipercayai di tempat kerja	.803
Saya bernilai di tempat kerja	.786
Saya seorang yang efisien di tempat kerja	.781
Saya suka menolong di tempat kerja	.756
Saya dianggap penting di tempat kerja	.750
Saya boleh membawa perubahan di tempat kerja	.744
Saya mudah bekerjasama di tempat kerja	.733
Saya diperlukan di tempat kerja	.698
Saya dipandang tinggi di tempat kerja	.675

KMO = .91, Bartlett's Test (chi-square) = 4444.376, $p < .001$

merupakan ukuran berbentuk formatif. Pengkaji lain yang mengukur TLKTP dalam kajian mereka juga berpendapat ukuran ini merupakan skala formatif (Balducci, Schaufeli & Fraccaroli 2011; Bruursema et al. 2011; Ferris et al. 2012). Ukuran formatif bermakna item-item yang digunakan tidak bersifat saling bertukar ganti dalam menggambarkan konstruk seperti mana ukuran berbentuk reflektif. Item-item dalam ukuran formatif juga selalunya tidak berkorelasi antara satu sama lain (Edward & Bagozzi 2000), dan ini bertentangan dengan andaian asas analisis faktor yang memerlukan item saling berhubungan. Keduanya, taburan data dalam ukuran TLKTP selalunya pencong positif. Variasi yang kecil dalam respons serta pencong juga boleh menjejaskan struktur faktor analisis (Spector et al. 1997). Pengkaji lepas yang menggunakan analisis faktorial untuk menilai kesahan konstruk ukuran TLKTP sering mendapat keputusan tidak memuaskan (Berry et al. 2007). Dalam kajian ini, analisis korelasi yang dilakukan menunjukkan ukuran TLKTP mempunyai hubungan negatif dengan persepsi sokongan organisasi dan PKBO, tetapi berhubungan secara positif dengan keletihan emosi. Arah perhubungan yang selaras dengan andaian teori dan literatur ini turut menjadi indikator kesahan nomologikal ukuran ini (Spector et al. 2006).

ANALISIS DESKRIPTIF

Jadual 4 menunjukkan min, sisihan piawai dan korelasi di antara pemboleh ubah kajian. Didapati persepsi sokongan

organisasi mempunyai korelasi signifikan dengan TLKTP ($r = -.32, p < .001$), keletihan emosi ($r = -.34, p < .001$), dan PKBO ($r = -.37, p < .001$). Keletihan emosi juga mempunyai korelasi signifikan dengan TLKTP ($r = .28, p < .001$) dan PKBO ($r = .27, p < .001$). Selanjutnya PKBO turut berkorelasi secara signifikan dengan TLKTP ($r = -.26, p < .001$). Memandangkan ukuran yang digunakan berbentuk pelaporan sendiri daripada satu sumber, maka dikhuatiri berlaku *common method bias*. Bagi menilai sama ada data bebas daripada masalah tersebut, *Harman's single-factor test* digunakan (Podsakoff, MacKenzie, Lee & Podsakoff 2003). *Common method bias* mungkin wujud dalam data sekiranya penggunaan analisis faktor: a) hanya menghasilkan satu faktor tunggal atau b) faktor utama menerangkan sebahagian besar varians dalam ukuran. Apabila analisis faktor dilakukan ke atas semua ukuran yang digunakan, didapati lebih daripada lima faktor dikenal pasti memiliki nilai *eigenvalue* melebihi 1 dengan nilai varians diterangkan keseluruhannya berjumlah 61.18%. Faktor utama dengan *eigenvalue* terbesar didapati hanya menyumbang 15.4% varians daripada keseluruhan. Dengan ini disimpulkan bahawa tidak wujud *common method bias* dalam data.

PENGUJIAN HIPOTESIS

Hipotesis hubungan antara peramal dan kriteria telah diuji menggunakan regresi berhierarki. Analisis regresi dilakukan melalui dua langkah, mulanya pemboleh ubah

JADUAL 4. Nilai min, sisihan piawai dan korelasi pemboleh ubah

	Min	S.P	1	2	3	4	5
1. Umur	36.00	9.10					
2. Tempoh Perkhidmatan	11.70	9.57	.92**				
3. Persepsi Sokongan Organisasi	27.41	4.29	.024	-.01			
4. Keletihan Emosi	20.40	6.03	-.08*	-.05	-.34**		
5. PKBO	37.39	4.94	.14**	.08*	.37**	-.27**	
6. TLKTP	53.27	5.31	-.16**	-.13**	-.32**	.28**	-.26**

Nota: ** $p < .001$; * $p < .05$; S.P = sisihan piawai

demografi (umur dan tempoh perkhidmatan) di masukkan terlebih dahulu sebagai pemboleh ubah kawalan; dan diikuti dengan pemboleh ubah peramal. Keputusan regresi ditunjukkan melalui Jadual 5. Pemboleh ubah kawalan didapati hanya menyumbang varians sebanyak 3% dalam TLKTP; $F(2, 657) = 9.80, p < .001$. Didapati hanya umur mempunyai hubungan signifikan dengan TLKTP ($\beta = -.28, t(657) = -2.98, p < .01$). Selanjutnya, apabila persepsi

sokongan organisasi dan keletihan emosi dimasukkan dalam persamaan regresi, nilai varians diterangkan meningkat kepada 16%; $F(4, 655) = 30.05, p < .001$. Persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan TLKTP ($\beta = -.25, t(655) = -6.59, p < .001$), manakala keletihan emosi pula mempunyai hubungan positif dengan TLKTP ($\beta = .18, t(655) = 4.71, p < .001$). Dapatan ini menyokong H_1 dan H_3 .

JADUAL 5. Keputusan regresi berhierarki hubungan persepsi sokongan organisasi, PKBO, keletihan emosi dan TLKTP

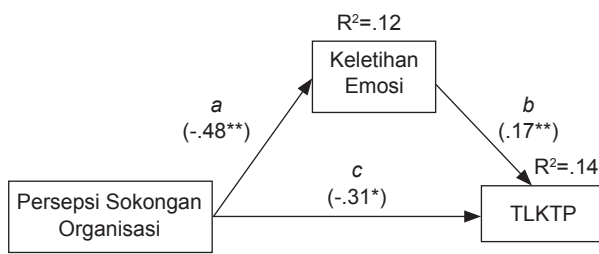
	B	SE	β	ΔR^2	F
Pemboleh ubah bersandar: TLKTP					
Langkah 1				.03	9.80
<i>Intercept</i>	58.45	1.49			
Umur	-.16.9	.05	-.28**		
Tempoh	.07	.05	.14		
Langkah 2				.16	30.05
<i>Intercept</i>	62.27	2.18			
Persepsi Sokongan Organisasi	-.31	.05	-.25***		
Keletihan Emosi	.16	.03	.18***		
Pemboleh ubah bersandar: Keletihan Emosi					
Langkah 1				.01	4.26
<i>Intercept</i>	25.21	1.71			
Umur	-.17	.06	-.26**		
Tempoh	.12	.06	.19*		
Langkah 2				.15	27.88
<i>Intercept</i>	41.06	2.28			
Persepsi Sokongan Organisasi	-.40	.06	-.28***		
PKBO	-.19	.05	-.16***		

Nota: * $p < .05$; ** $p < .01$; *** $p < .001$

Selanjutnya, dalam menguji hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan PKBO dengan keletihan emosi, pemboleh ubah demografi (umur dan tempoh perkhidmatan) sekali lagi dimasukkan terlebih dahulu. Pemboleh ubah kawalan hanya menyumbang sebanyak 1% varians dalam keletihan emosi; $F(2, 657) = 4.26, p < .05$. Umur didapati mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi ($\beta = -.26, t(657) = -2.67, p < .01$); manakala tempoh perkhidmatan mempunyai hubungan positif dengan keletihan emosi ($\beta = .19, t(657) = 1.99, p < .05$). Seterusnya apabila persepsi sokongan organisasi dan PKBO dimasukkan dalam persamaan regresi, nilai varians diterangkan dalam keletihan emosi meningkat kepada 16%; $F(4, 655) = 27.88, p < .001$. Persepsi sokongan organisasi dan PKBO didapati mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi ($\beta = -.28, t(655) = -7.20, p < .001$; $\beta = -.16, t(655) = -3.92, p < .001$ masing-masingnya). Keputusan ini menyokong H_2 dan H_5 .

Berikutnya, diuji sama ada keletihan emosi merupakan pengantara dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP. Pengaruh tidak langsung pemboleh

ubah bebas ke atas pemboleh ubah bersandar melalui pengantara merupakan hasil analisis *bootstrapping* ke atas produk ab^* (rujuk Rajah 2). Analisis *bootstrapping* ke atas produk ab^* telah dilakukan melalui perisian *PROCESS for SPSS* (Model 4: Hayes 2013). Dengan menjana sampel sebanyak 10 000, bukti kehadiran pengantara ditunjukkan melalui nilai 95% *bias-corrected bootstrap confidence interval* (CI) iaitu pengaruh tidak langsung (produk a^*b) dikatakan signifikan apabila nilai antara *Lower Limit CI* (LLCI) dan *Upper Limit CI* (ULCI) tidak mengandungi nilai kosong. Keputusan analisis *bootstrapping* mendapati pengaruh tidak langsung persepsi sokongan organisasi ke atas TLKTP melalui pengantara (keletihan emosi) adalah signifikan ($estimate = -.08$; LLCI = $-.13$, ULCI = $-.05$). Keputusan ini menyokong H_4 . Dapatan ini mencadangkan keletihan emosi merupakan pengantara dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dengan TLKTP. Model pengaruh tidak langsung persepsi sokongan organisasi ke atas TLKTP melalui keletihan emosi diringkaskan dalam Rajah 2.



Nota: *p < .01; **p < .001; 95% bias-corrected bootstrap CI (estimate = -.08; SE = .02; [LLCI = -.13; ULCI = -.05]); nilai dalam kurungan = unstandardized coefficients

RAJAH 2. Pengaruh pengantara keletihan emosi dalam hubungan persepsi sokongan organisasi dan TLKTP

Akhirnya diuji sama ada persepsi sokongan organisasi dan PKBO berinteraksi dalam menyumbang kepada keletihan emosi. Bagi tujuan tersebut, analisis regresi tiga langkah dilakukan, dengan langkah pertama dimasukkan pemboleh ubah bebas (persepsi sokongan organisasi); langkah kedua dimasukkan pemboleh ubah penyederhana (PKBO) dan langkah ketiga dimasukkan produk interaksi (persepsi sokongan organisasi x PKBO). Jadual 6 meringkaskan keputusan analisis pengaruh interaksi persepsi sokongan organisasi dan PKBO.

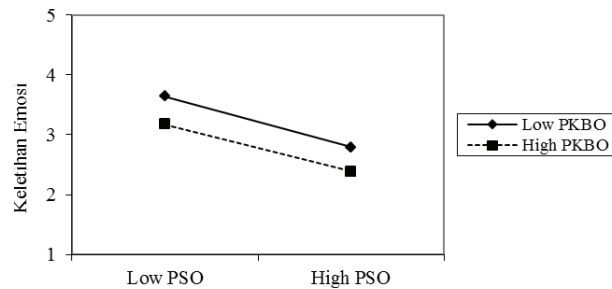
JADUAL 6. Keputusan regresi berhierarki pengaruh penyederhana PKBO dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi

Peramal	Keletihan Emosi		
	Langkah 1	Langkah 2	Langkah 3
Persepsi Sokongan Organisasi	-.34**	-.28**	-.29**
PKBO		-.17**	-.18**
PSO x PK			.08*
R2	.12	.14	.16
ΔR2		.02**	.02*
F	87.31	53.95	37.56

Nota: *p < .05; **p < .001

Analisis menunjukkan persepsi sokongan organisasi dan PKBO berinteraksi dalam menyumbang kepada keletihan emosi ($\beta = -.28$, $t(656) = -2.10$, $p < .05$). Walaupun kesan saiz yang ditunjukkan agak kecil ($\Delta R^2 = .02$), tetapi memadai untuk menjustifikasikan kesan interaksi (Witt, Kacmar, Carlson & Zivnuska 2002). Peningkatan varians yang kecil tidak bermakna dapatan kajian tidak penting untuk diinterpretasikan (Eder & Eisenberger 2008), kerana saiz kesan yang kecil sebegini adalah tipikal dalam kajian bukan eksperimen (Champoux & Peters 1987). Bagi mendapatkan gambaran yang jelas mengenai kesan interaksi, seterusnya diplotkan perhubungan antara pemboleh ubah bebas dan pemboleh ubah bersandar berdasarkan tahap penyederhana (Dawson 2015). Rajah 3 menunjukkan hasil plot perhubungan

antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi berdasarkan tahap PKBO. Berdasarkan rajah tersebut, dirumuskan bahawa persepsi sokongan organisasi yang rendah lebih kuat menyumbang kepada keletihan emosi dalam kalangan pekerja yang memiliki tahap PKBO rendah berbanding mereka yang tinggi. Dengan kata lain, mereka yang tinggi PKBO kurang mengalami keletihan emosi walaupun persepsi sokongan organisasi rendah. Dapatan ini menyokong H_6 .



Nota: PSO = Persepsi Sokongan Organisasi

RAJAH 3. Kesan interaksi persepsi sokongan organisasi dan PKBO

PERBINCANGAN

Kajian ini bertujuan meneliti hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP. Kajian ini turut memberi sumbangan signifikan kepada literatur dengan meneliti proses bagaimana persepsi sokongan organisasi menyumbang kepada TLKTP melalui peranan mekanisme pengantara keletihan emosi. Selanjutnya, kajian ini juga meneliti peranan penyederhana PKBO dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi. Dari segi pengaruh langsung, didapati persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan TLKTP. Hubungan negatif ini mencadangkan semakin tinggi persepsi sokongan organisasi, semakin rendah penglibatan pekerja dalam TLKTP. Dapatan ini konsisten dengan penemuan daripada kajian-kajian lepas (misalnya Colbert et al. 2004; Jacobs et al. 2013; Liu & Ding 2012; Liao et al. 2004). Keputusan ini juga menyokong andaian teori timbal balas sosial khususnya model norma timbal balik (Cropanzano & Mitchell 2005) yang menyatakan perhubungan antara pekerja dan organisasi adalah bersifat saling timbal balik. Berdasarkan model norma timbal balik, persepsi sokongan organisasi yang tinggi akan menghasilkan timbal balas dalam bentuk sikap dan tingkah laku positif dalam kalangan pekerja. Sebaliknya, apabila persepsi sokongan organisasi rendah, pekerja cenderung memberi timbal balas dalam bentuk sikap dan tingkah laku negatif (Eisenberger et al. 2001).

Kajian ini juga mendapati persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi. Ini bermakna persepsi sokongan organisasi yang rendah berpotensi meningkatkan keletihan emosi dan sebaliknya. Keputusan ini konsisten dengan penemuan kajian

lepas (Campbell et al. 2013; Fiskensbaum et al. 2006) yang mendapati persepsi sokongan organisasi dapat mengurangkan keletihan emosi. Dapatan ini mencadangkan persepsi sokongan organisasi merupakan sumber penting di tempat kerja yang bertindak sebagai penampan kepada tekanan di tempat kerja (Jawahar et al. 2007). Selanjutnya, kajian ini mendapati keletihan emosi mempunyai hubungan positif dengan TLKTP. Selaras dengan teori pemuliharaan sumber (Hobfoll 1989, 2001) dan juga kajian lepas (Banks et al. 2012; Bolton et al. 2012), dapatan ini mencadangkan penglibatan dalam TLKTP merupakan instrumen untuk mengurangkan keletihan emosi yang dialami. Dengan kata lain, penglibatan dalam TLKTP merupakan satu cara untuk memelihara sumber emosi selain mengelakkan keletihan emosi secara berterusan. Selanjutnya, PKBO juga didapati mempunyai hubungan negatif dengan keletihan emosi. Dapatan ini selari dengan penelitian oleh Dorman (2003) dan Janssen et al. (1999) yang mencadangkan individu dengan tahap PKBO tinggi secara relatifnya kurang mengalami keletihan emosi berbanding mereka yang rendah. Ini kerana PKBO merupakan sumber peribadi yang berpotensi meningkatkan daya tahan seseorang pekerja apabila berhadapan dengan pelbagai tekanan di tempat kerja (Bowling et al. 2010).

Kajian ini turut mengesahkan peranan keletihan emosi sebagai pengantara dalam menghubungkan persepsi sokongan organisasi dan TLKTP. Didapati persepsi sokongan organisasi yang rendah akan meningkatkan keletihan emosi, dan berikutnya pekerja yang mengalami keletihan emosi cenderung melibatkan diri dalam TLKTP. Keputusan kajian ini konsisten dengan pandangan pengkaji lepas (Kyei-Poku 2014; Tayfur et al. 2013) yang mencadangkan keletihan emosi berpotensi menjadi pengantara dalam menghubungkan pelbagai faktor organisasi dengan tingkah laku pekerja. Keputusan ini boleh diinterpretasikan dalam konteks teori pemuliharaan sumber yang menekankan kepentingan sumber dalam membentuk sikap dan tingkah laku (Hobfoll 1989, 2001). Kekurangan sumber sosial seperti persepsi sokongan organisasi berpotensi menghakis dan mengurangkan sumber emosi pekerja menyebabkan keletihan emosi. Maka, seterusnya dalam usaha memelihara sumber emosi daripada terus kehilangan, penglibatan dalam TLKTP dilihat sebagai instrumen bagi melindungi atau mengurangkan kehilangan sumber secara berterusan. Akhirnya, kajian ini mendapati PKBO merupakan penyederhana yang mempengaruhi hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi. Keputusan ini selaras dengan pandangan Pierce dan Gardner (2004) yang menekankan potensi PKBO sebagai penyederhana dalam mempengaruhi hubungan antara faktor organisasi dan sikap pekerja. Didapati persepsi sokongan organisasi dan PKBO berinteraksi dalam menyumbang kepada keletihan emosi. Persepsi sokongan organisasi yang rendah lebih memberi kesan ke atas keletihan emosi dalam kalangan pekerja yang mempunyai tahap PKBO rendah berbanding mereka yang tinggi. Sebaliknya, mereka yang memiliki PKBO yang tinggi kurang terjejas dengan persepsi

sokongan organisasi dan dengan itu kurang kecenderungan mengalami keletihan emosi.

IMPLIKASI KAJIAN

Kajian ini mempunyai beberapa implikasi teori dan praktikal. Daripada segi teori, pertamanya dapatan kajian ini memberi implikasi bahawa teori yang dihasilkan di barat juga boleh diaplikasikan dalam konteks tempatan. Secara umumnya, kerangka teori dan literatur barat yang digunakan bagi meramal perhubungan antara persepsi sokongan organisasi, keletihan emosi, PKBO dan TLKTP telah disokong melalui data kajian ini. Dapatan kajian ini juga turut menyumbang kepada literatur tempatan. Sepanjang pengetahuan penulis, tiada kajian yang pernah dilakukan dalam konteks tempatan bagi meneliti hubungan kait antara persepsi sokongan organisasi, keletihan emosi dan PKBO dalam menyumbang kepada TLKTP. Keduanya, kajian ini meningkatkan pengetahuan berhubung proses bagaimana persepsi sokongan organisasi mempengaruhi TLKTP. Selain mempunyai pengaruh langsung ke atas TLKTP, kajian ini juga mendedahkan persepsi sokongan organisasi mempunyai pengaruh tidak langsung ke atas TLKTP melalui peranan keletihan emosi sebagai pengantara. Ketiganya, kajian ini juga meningkatkan pengetahuan mengenai peranan penyederhana PKBO dalam mempengaruhi hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi.

Dari segi implikasi praktikal, kajian ini menunjukkan kepentingan mempertingkatkan persepsi sokongan organisasi. Persepsi sokongan organisasi yang rendah berpotensi meningkatkan kecenderungan pekerja mengalami keletihan emosi dan seterusnya melibatkan diri dalam TLKTP. Persepsi sokongan organisasi terbentuk daripada dua aspek iaitu: 1) sejauh mana organisasi mengambil berat kebajikan pekerja; dan 2) menghargai sumbangan yang diberikan oleh pekerja (Eisenberger et al. 1986). Lanjutan itu, bagi mempertingkatkan persepsi sokongan organisasi, kreativiti diperlukan bagi merangka polisi dan program yang menunjukkan kedua-dua aspek tersebut. Kajian ini juga menunjukkan kepentingan meningkatkan PKBO pekerja bagi mengurangkan keletihan emosi. Salah satu kaedah mempertingkatkan PKBO pekerja adalah dengan memperbaiki ciri-ciri organisasi seperti memperkayakan pekerjaan, senantiasa memberi maklum balas berhubung prestasi, dan memberi bimbingan dan tunjuk ajar dalam mencapai kemajuan (Gardner & Pierce 2013).

LIMITASI DAN SARANAN

Kajian ini mempunyai beberapa limitasi yang mungkin mempengaruhi dapatan kajian. Pertamanya data kajian dikumpulkan melalui soal selidik berbentuk pelaporan sendiri mungkin menyebabkan *common method bias* (Podsakoff et al. 2003). Namun beberapa langkah telah diambil bagi mengurangkan kemungkinan berlakunya masalah ini. Misalnya kawalan ke atas prosedur dalam pentadbiran soal selidik telah dititikberatkan (memastikan jaminan kerahsiaan, susunan konstruk dipecahkan kepada

bahagian tertentu dan disusun secara rawak, serta arahan khusus diberikan untuk setiap bahagian yang berbeza). Penilaian statistik berasaskan *Harman's single-factor test* juga menjadi petunjuk yang mencadangkan tidak berlakunya masalah tersebut dalam kajian ini. Terdapat sarjana yang berpandangan bahawa *common method bias* bukanlah isu besar dalam kaedah pengumpulan data berbentuk pelaporan sendiri (Spector 2006; Spector & Brannick 2009). Malah kajian meta analisis turut menunjukkan pelaporan sendiri merupakan kaedah yang sesuai untuk meneliti TLKTP kerana perbuatan tersebut dilakukan secara tersembunyi di luar pengetahuan rakan dan penyelia (Berry et al. 2012). Walau bagaimanapun, pengkaji masa hadapan yang berminat meneliti penglibatan pekerja dalam TLKTP digalakkan untuk mendapatkan penilaian daripada pelbagai sumber (misalnya rakan sekerja, penyelia, pelanggan dalaman, laporan tatatertib). Pengukuran daripada pelbagai sumber ini dapat mengukuhkan lagi dapatan kajian ini.

Keduanya, memandangkan kajian ini berbentuk keratan rentas, perkaitan antara pemboleh ubah tidak boleh diinterpretasikan sebagai hubungan sebab-akibat. Malah terdapat kemungkinan berlakunya hubungan songsang atau terbalik di antara pemboleh. Walau bagaimanapun, kerangka kajian telah dibentuk melalui penelitian mendalam ke atas teori dan literatur berkaitan. Maka diyakini hubungan yang ditunjukkan oleh pemboleh ubah adalah dalam arah yang betul. Pengkaji masa hadapan yang berminat mengesahkan dapatan kajian ini disarankan mengguna reka bentuk *longitudinal* supaya mendapat keputusan yang lebih meyakinkan terutamanya dalam menguji hipotesis peranan pengantara dan penyederhana (Balducci et al. 2011). Ketiganya, kajian ini berasaskan sampel pegawai perkhidmatan awam persekutuan semata-mata dan dengan itu menghadkan aplikasi dapatan ke atas organisasi kerja yang berlainan latar belakang. Pengkaji masa hadapan digalakkan untuk mengembangkan model kajian ini dalam konteks organisasi yang berbeza (misalnya pihak berkuasa tempatan, institusi pendidikan, sektor kesihatan) bagi meningkatkan kesahan luaran kajian.

Berikutnya, merupakan saranan penyelidikan di masa hadapan. Pertamanya, di sebalik mengukur TLKTP secara komposit, pengkaji masa hadapan boleh mengembangkan model kajian ini dengan meneliti TLKTP berasaskan taksonomi terbaru selaras dengan literatur terkini. Misalnya meneliti TLKTP berasaskan dimensi 1) perbuatan menyalahi undang-undang (contohnya mencederakan orang lain, dadah) dan tidak menyalahi undang-undang (contohnya mengelamun di tempat kerja) (Bowling & Gruys 2010); 2) dimensi aktif (contohnya menyalahkan orang lain atas kesilapan dilakukan) dan pasif (tidak menghiraukan orang lain di tempat kerja) (Bolton et al. 2012) dan 3) dalam konteks kerja berpasukan (Aube et al. 2011). Pada masa kini, definisi TLKTP juga telah diperluaskan kepada perlakuan yang bersifat konstruktif (misalnya tingkah laku inovatif; *whistleblower*) (Galperin 2012). Keduanya, pengkaji masa hadapan disarankan meneliti pemboleh ubah lain yang berpotensi menjadi

pengantara dalam hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP. Misalnya, keadaan emosi semasa di tempat kerja (positif dan negatif) mungkin berpotensi menjadi pengantara dalam menerangkan hubungan antara persepsi sokongan organisasi dan TLKTP (Colquitt et al. 2013). Menggunakan lebih daripada satu pemboleh ubah pengantara dalam model kajian juga membolehkan penerangan lebih lengkap mengenai proses perhubungan pemboleh ubah (Hayes 2013). Ketiganya, magnitud perhubungan yang sederhana misalnya antara persepsi sokongan organisasi dan keletihan emosi dengan TLKTP dalam kajian ini mencadangkan supaya diperbanyakkan lagi kajian yang meneliti peranan pemboleh ubah penyederhana. Salah satu pemboleh ubah yang memainkan peranan penting dalam mempengaruhi persepsi, motivasi dan orientasi tingkah laku di tempat kerja ialah personaliti seseorang. Misalnya individu dengan personaliti lokus kawalan dalaman yang tinggi mungkin tidak terjejas dengan persekitaran organisasi dan dengan itu kurang kecenderungan mengalami keletihan emosi dan melakukan TLKTP (Spector 2011).

Sebagai rumusannya, dapatan kajian ini menunjukkan persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan dengan TLKTP melalui peranan keletihan emosi sebagai pengantara. Persepsi sokongan organisasi yang rendah akan menyumbang kepada keletihan emosi, dan berikutnya keletihan emosi membawa kepada TLKTP. Kajian ini juga telah menunjukkan bahawa hubungan antara persepsi sokongan organisasi dengan TLKTP dipengaruhi oleh PKBO. Didapati hubungan negatif antara persepsi sokongan organisasi dengan keletihan emosi lebih kuat dalam kalangan pekerja yang memiliki tahap PKBO rendah.

RUJUKAN

- Aiken, L.S. & West, S.G. 1991. *Multiple Regression: Testing and Interpreting Interactions*. Newbury Park: Sage.
- Akremiti, A.E., Vandenberghe, C. & Camerman, J. 2010. The role of justice and social exchange relationships in workplace deviance: Test of a mediated model. *Human Relations* 63(11): 1687-1717.
- Armstrong-Stassen, M., Al-Ma'aitah, R., Cameron, S.J. & Horsburgh, M.E. 1998. The relationship between work status congruency and the job attitudes of full-time and part-time Canadian and Jordanian nurses. *The International Journal of Human Resource Management* 9: 41-57.
- Arshad, R. & Zawawi, S.A. 2010. Tanggapan sokongan organisasi, kepuasan kerja, komitmen dan kelakuan kewargaan organisasi pekerja: Peranan politik organisasi sebagai perantara. *Jurnal Pengurusan* 31: 83-92.
- Aube, C., Rousseau, V. & Tremblay, S. 2011. Team size and quality of group experience: The more the merrier. *Group Dynamics: Theory, Research and Practice* 15(4): 357-375.
- Balducci, C., Schaufeli, W.B. & Fraccaroli, F. 2011. The job demands-resources model and counterproductive work behaviour: The role of job-related affect. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 20(4): 467-496.
- Banks, G.C., Whelpley, C.E., Oh, I.-S. & Shin, K. 2012. How are emotionally exhausted employees harmful? *International Journal of Stress Management* 19(3): 198-216.

- Baran, B.E., Shanock, L.R. & Miller, L.R. 2012. Advancing organizational support theory into the twenty-first century world of work. *Journal of Business and Psychology* 27: 123-147.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. 1986. The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology* 51(6): 1173-1182.
- Bayram, N., Gursakal, N. & Bilgel, N. 2010. Counterproductive work behavior among white-collar employees: A study from Turkey. *International Journal of Selection and Assessment* 17(2): 180-188.
- Benson, J. & Hocevar, D. 1985. The impact of item phrasing on the validity of attitude scales for elementary school children. *Journal of Educational Measurement* 22: 231-240.
- Berry, C.M., Carpenter, N.C. & Barratt, C.L. 2012. Do other-reports of counterproductive work behavior provide an incremental contribution over self-reports? A meta-analytic comparison. *Journal of Applied Psychology* 97(3): 613-36.
- Berry, C.M., Ones, D.S. & Sackett, P.R. 2007. Interpersonal deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *The Journal of Applied Psychology* 92(2): 410-24.
- Bolton, L.R., Harvey, R.D., Grawitch, M.J. & Barber, L.K. 2012. Counterproductive work behaviours in response to emotional exhaustion: a moderated mediational approach. *Stress and Health : Journal of the International Society for the Investigation of Stress* 28(3): 222-233.
- Bowling, N.A. & Eschelman, K.J. 2010. Employee personality as a moderator of the relationships between work stressors and counterproductive work behavior. *Journal of Occupational Health Psychology* 15(1): 91-103.
- Bowling, N.A., & Gruys, M.L. 2010. Overlooked issues in the conceptualization and measurement of counterproductive work behavior. *Human Resource Management Review* 20(1): 54-61.
- Bowling, N.A., Eschleman, K.J., Wang, Q., Kirkendall, C. & Alarcon, G. 2010. A meta-analysis of the predictors and consequences of organization-based self-esteem. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 83: 601-626.
- Bruursema, K., Kessler, S.R. & Spector, P.E. 2011. Bored employees misbehaving: The relationship between boredom and counterproductive work behaviour. *Work & Stress* 25(2): 93-107.
- Campbell, N.S., Perry, S.J., Maertz, C.P., Allen, D.G. & Griffith, R.W. 2013. All you need is ... resources: The effects of justice and support on burnout and turnover. *Human Relations* 66(6): 759-782.
- Champoux, J.E. & Peters, W.S. 1987. Form, effect size, and power in moderated regression analysis. *Journal of Occupational Psychology* 60: 243-255.
- Chao, J.M.C., Cheung, F.Y.L. & Wu, A.M.S. 2011. Psychological contract breach and counterproductive workplace behaviors: Testing moderating effect of attribution style and power distance. *The International Journal of Human Resource Management* 22(4): 763-777.
- Chen, Z.X., Aryee, S. & Lee, C. 2005. Test of a mediation model of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior* 66: 457- 470.
- Colbert, A.E., Mount, M.K., Harter, J.K., Witt, L.A. & Barrick, M.R. 2004. Interactive effects of personality and perceptions of the work situation on workplace deviance. *Journal of Applied Psychology* 89(4): 599-609.
- Cole, M.S., Bernerth, J.B., Walter, F. & Holt, D.T. 2010. Organizational justice and individuals' withdrawal: Unlocking the influence of emotional exhaustion. *Journal of Management Studies* 47(3): 367-390.
- Colquitt, J.A., Scott, B.A., Rodell, J.B., Long, D.M., Zapata, C.P., Conlon, D.E. & Wesson, M.J. 2013. Justice at the millennium, a decade later: A meta-analytic test of social exchange and affect-based perspectives. *Journal of Applied Psychology* 98(2): 199-236.
- Cropanzano, R. & Mitchell, M.S. 2005. Social exchange theory: An interdisciplinary review. *Journal of Management* 31(6): 874-900.
- Cropanzano, R., Rupp, D.E. & Byrne, Z.S. 2003. The relationship of emotional exhaustion to work attitudes, job performance, and organizational citizenship behaviors. *Journal of Applied Psychology* 88: 160-169.
- Dawson, J. 2015. *Interpreting interaction effects*. Diakses dari <http://www.jeremydawson.co.uk /slopes.htm>
- Dorman, J. 2003. Testing a model for teacher burnout. *Australian Journal of Educational & Developmental Psychology* 3: 35-47.
- Eder, P. & Eisenberger, R. 2008. Perceived organizational support: Reducing the negative influence of coworker withdrawal behavior. *Journal of Management* 34(1): 55-68.
- Edwards, J.R. & Bagozzi, R.P. 2000. On the nature and direction of relationships between constructs and measures. *Psychological Methods* 5(2): 155-174.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.D. & Rhoades, L. 2001. Reciprocation of perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 86: 42-51.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. 1986. Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology* 71(3): 500-507.
- Estes, B. & Wang, J. 2008. Integrative literature review: Workplace Incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review* 7(2): 218-240.
- Ferris, D.L., Brown, D.J. & Heller, D. 2009. Organizational supports and organizational deviance: The mediating role of organization-based self-esteem. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 108(2): 279-286.
- Ferris, D.L., Spence, J.R., Brown, D.J. & Heller, D. 2012. Interpersonal injustice and workplace deviance: The role of esteem threat. *Journal of Management* 38(6): 1788-1811.
- Fiksenbaum, L., Marjanovic, Z., Greenglass, E.R. & Coffey, S.U.E. 2006. Emotional exhaustion and state anger in nurses who worked during the sars outbreak: The role of perceived threat and organizational support. *Canadian Journal Of Community Mental Health* 25(2): 89-103.
- Galperin, B.L. 2012. Exploring the nomological network of workplace deviance: Developing and validating a measure of constructive deviance. *Journal of Applied Social Psychology* 42(12): 2988-3025.
- Garcia-Cabrera, A.M. & Hernández, F. G-B. 2014. Differentiating the three components of resistance to change: The moderating effect of organization-based self-esteem on the employee involvement-resistance relation. *Human Resource Development Quarterly* 25(4): 441-469.
- Gardner, D.G. & Pierce, J.L. 2013. Focus of attention at work and organization-based self-esteem. *Journal of Managerial Psychology* 28(2): 110-132.
- Gruys, M.L. & Sackett, P.R. 2003. Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment* 11(1): 30-42.

- Halbesleben, J.R.B., Neveu, J.-P., Paustian-Underdahl, S.C. & Westman, M. 2014. Getting to the "COR": Understanding the role of resources in conservation of resources theory. *Journal of Management* 40(5): 1334-1364.
- Halbesleben, J.R.B. & Bowler, W.M. 2007. Emotional exhaustion and job performance: The mediating role of motivation. *Journal of Applied Psychology* 91: 93-106.
- Hamwi, G.A., Rutherford, B.N. & Boles, J.S. 2011. Reducing emotional exhaustion and increasing organizational support. *Journal of Business & Industrial Marketing* 26(1): 4-13.
- Hayes, A.F. & Scharkow, M. 2013. The relative trustworthiness of inferential tests of the indirect effect in statistical mediation analysis: Does method really matter? *Psychological Science* 24: 1918-1927.
- Hayes, A.F. 2013. *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York: The Guilford Press.
- Henle, C.A., Giacalone, R.A. & Jurkiewicz, C.L. 2005. The role of ethical ideology in workplace deviance. *Journal of Business Ethics* 56: 219-230.
- Herscovis, M.S. & Barling, J. 2010. Towards a multi-foci approach to workplace aggression: A meta-analytic review of outcomes from different perpetrators. *Journal of Organizational Behavior* 31: 24-44.
- Hobfoll, S.E. 1989. Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. *The American Psychologist* 44(3): 513-24.
- 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(3): 337-421.
- Hui, C. & Lee, C. 2000. Moderating effects of organization-based self-esteem on the relationship between perception of organizational uncertainty and employee response. *Journal of Management* 26(2): 215-232.
- Jacobs, G., Belschak, F.D. & Den Hartog, D.N. 2013. (Un)Ethical behavior and performance appraisal: The role of affect, support, and organizational justice. *Journal of Business Ethics* 121(1): 63-76.
- Janssen, O., Lam, C.K., & Huang, X.U. 2010. Emotional exhaustion and job performance : The moderating roles of distributive justice and positive affect. *Journal of Organizational Behavior* 31: 787-809.
- Janssen, P.P.M., Schaufeli, W.B., & Houkes, I. 1999. Work related and individual determinants of the three burnout dimensions. *Work & Stress* 13(1): 74-86.
- Jawahar, I.M., Stone, T.H. & Kisamore, J.L. 2007. Role Conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions. *International Journal of Stress Management* 14(2): 142-159.
- Jex, S.M. & Elacqua, T.C. 1999. Self-esteem as a moderator: A comparison of global and organization-based measures. *Journal of Occupational and Organizational Psychology* 72: 71-81.
- Jones, J. 1981. Dishonesty, burnout, and unauthorized work break extensions. *Personality and Social Psychology Bulletin* 7: 406-409.
- Krischer, M.M., Penney, L.M. & Hunter, E.M. 2010. Can counterproductive work behaviors be productive? CWB as emotion-focused coping. *Journal of Occupational Health Psychology* 15(2): 154-66.
- Kurtessis, J.N., Eisenberger, R., Ford, M.T., Buffardi, L.C., Stewart, K.A. & Adis, C.S. 2015. Perceived organizational support: A meta-analytic evaluation of organizational support theory. *Journal of Management* XX(X): 1-31.
- Kyei-Poku, I.A. 2014. Linking interactional justice to work-to-family conflict: The mediating role of emotional exhaustion. *Organization Management Journal* 11(2): 74-83.
- Lapointe, E., Vandenberghe, C. & Panaccio, A. 2011. Organizational commitment, organization-based self-esteem, emotional exhaustion and turnover: A conservation of resources perspective. *Human Relations* 64(12): 1609-1631.
- Lau, V.C.S., Au, W.T. & Ho, J.M.C. 2002. A qualitative and quantitative review of antecedents of counterproductive behaviour in organizations. *Journal of Business and Psychology* 18(1): 73-99.
- Lawrence, T.B. & Robinson, S.L., 2007. Ain't misbehaving: Workplace deviance as organizational resistance. *Journal of Management* 33(3): 378-394.
- LeBlanc, M.M. & Kelloway, E.K. 2002. Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology* 87: 444-453.
- Liao, H., Joshi, A. & Chuang, A. 2004. Sticking out like a sore thumb: Employee dissimilarity and deviance at work. *Personnel Psychology* 57(4): 969-1000.
- Liu, N-T., & Ding, C.G. 2012. General ethical judgments , perceived organizational support, interactional justice, and workplace deviance. *The International Journal of Human Resource Management* 23(13): 2712-2735.
- MacKinnon, D.P. & Fairchild, A.J. 2009. Current directions in mediation analysis. *Current Directions in Psychology* 18: 16-20.
- Maslach, C.A. & Jackson, S.E. 1981. The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior* 2: 99-113.
- Maslach, C.A. & Leiter, M.P. 2008. Early predictors of job burnout and engagement. *Journal of Applied Psychology* 93(3): 498-512.
- National Business Ethics Survey. 2013. *The National Business Ethics Survey of the U.S. Workforce*. Diakses dari <http://www.ethics.org/downloads/2013NBESFinalWeb.pdf>
- O'Brien, K.E. & Allen, T.D. 2008. The relative importance of correlates of organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior using multiple sources of data. *Human Performance* 21: 62-88.
- Pierce, J.L. & Garden, D.G. 2004. Self-esteem within the work and organizational context: A review of the organization-based self-esteem literature. *Journal of Management* 30: 591-622.
- Pierce, J.L., Gardner, D.G., Cummings, L.L. & Dunham, R.B. 1989. Organization-based self-esteem: Construct definition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal* 32: 622-648.
- Pierce, J.L., Gardner, D.G., Dunham, R.B. & Cummings, L.L. 1993. The moderating effects of organization-based self-esteem on role condition-employee response relationships. *Academy of Management Journal* 36: 271-288.
- Podsakoff, P.M., MacKenzie, S.B., Lee, J.-Y. & Podsakoff, N.P. 2003. Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology* 88(5): 879-903.
- Rhoades, L. & Eisenberger, R. 2002. Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology* 87(4): 698-714.
- Robinson, S.L. & Bennett, R.J. 1995. A typology of deviant workplace behaviors: A multidimension scaling study. *Academy of Management Journal* 38(2): 555-572.

- Rogelberg, S.G. & Stanton, J.M. 2007. Introduction: Understanding and dealing with organizational survey nonresponse. *Organizational Research Methods* 10(2): 195-209.
- Rucker, D.D., Preacher, K.J., Tormala, Z.L. & Petty, R.E. 2011. Mediation analysis in social psychology: Current practices and new recommendations. *Social and Personality Psychology Compass* 5(6): 359-371.
- Shao, R., Rupp, D.E., Skarlicki, D.P. & Jones, K.S. 2013. Employee justice across cultures: A meta-analytic review. *Journal of Management* 39(1): 263-301.
- Shinan-Altman, S. & Cohen, M. 2009. Nursing aides' attitudes to elder abuse in nursing homes: The effect of work stressors and burnout. *The Gerontologist* 49: 674-684.
- Son, S.Y. 2014. The effects of perceived organizational support and abusive supervision on employee's turnover intention: The mediating roles of psychological contract and emotional exhaustion. *International Journal of Social, Management, Economics and Business Engineering* 8(4): 1081-1087.
- Spector P.E. 2006. Method variance in organizational research: truth or urban legend? *Organizational Research Methods* 9: 221-232.
- Spector, P.E. 2011. The relationship of personality to counterproductive work behavior (CWB): An integration of perspectives. *Human Resource Management Review* 21(4): 342-352.
- Spector P.E. & Brannick, M.T. 2009. Common method variance or measurement bias? The problem and possible solutions. In *The Sage Handbook of Organizational Research Methods*, disunting oleh D.A. Buchanan & A. Bryman, 346-62. Los Angeles, CA: Sage.
- Spector, P.E. & Fox, S. 2005. The stressor-emotion model of counterproductive work behaviour (CWB). In *Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets*, disunting oleh S. Fox & P.E. Spector, 151-174. Washington, DC: American Psychological Association.
- Spector, P.E., Bauer, J.A. & Fox, S. 2010. Measurement artifacts in the assessment of counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior: Do we know what we think we know? *Journal of Applied Psychology* 95(4): 781-790.
- Spector, P.E., Fox, S., Penney, L.M., Bruursema, K., Goh, A. & Kessler, S. 2006. The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior* 68: 446-460.
- Spector, P.E., Van Katwyk, P.T., Brannick, M.T. & Chen, P.Y. 1997. When two factors don't reflect two constructs: How item characteristics can produce artifactual factors. *Journal of Management* 23: 659-678.
- Statistik Pekerjaan dan Perburuhan. 2016. *Kementerian Sumber Manusia (Ministry of Human Resource)*. Siri 7, Bil. 1. Diakses dari <http://myhos.mohr.gov.my>
- Tabachnick, B.G. & Fidell, L.S. 2013. *Using Multivariate Statistics*. Edisi ke-6. Boston: Pearson Education Inc.
- Tayfur, O., Karapinar, P.B. & Camgoz, S.M. 2013. The mediating effects of emotional exhaustion cynicism and learned helplessness on organizational justice-turnover intentions linkage. *International Journal of Stress Management* 20(3): 193-221.
- Trepanier, S.-G., Fernet, C. & Austin, S. 2013. The moderating role of autonomous motivation in the job demands-strain relation: A two sample study. *Motivation & Emotion* 37: 93-105.
- Van Jaarsveld, D.D., Walker, D.D. & Skarlicki, D.P. 2010. The role of job demands and emotional exhaustion in the relationship between customer and employee incivility. *Journal of Management* 36(6): 1486-1504.
- Watkins, M.W. 2005. Determining parallel analysis criteria. *Journal of Modern Applied Statistical Methods* 5(2): 344-346.
- Whitman, M.V., Halbesleben, J.R.B. & Holmes IV, O. 2014. Abusive supervision and feedback avoidance: The mediating role of emotional exhaustion. *Journal of Organizational Behavior* 35: 38-53.
- Witt, L.A., Kacmar, K.M., Carlson, D.S. & Zivnuska, S. 2002. Interactive effects of personality and organizational politics on contextual performance. *Journal of Organizational Behavior* 23: 911-926.
- Worley, J.A., Fuqua, D.R. & Hellman, C.M. 2009. The survey of perceived organisational support: Which measure should we use? *SA Journal of Industrial Psychology* 35(1): 112-116.
- Wright, T.A. & Cropanzano, R. 1998. Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology* 83: 486-493.
- Wright, T.A. & Hobfoll, S.E. 2004. Commitment, psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources theory and job burnout. *Journal of Business and Management* 9(4): 389-406.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A.B., Demerouti, E. & Schaufeli, W.B. 2007. The role of personal resources in the job demands-resources model. *International Journal of Stress Management* 14: 121-141.
- Zhao, X., Lynch Jr., J.G. & Chen, Q. 2010. Reconsidering Baron and Kenny: Myths and truths about mediation analysis. *Journal of Consumer Research* 37(2): 197-206.

Christopher Abas (penulis koresponden)
 Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia
 Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
 Universiti Kebangsaan Malaysia
 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.
 E-Mel: chritzs@yahoo.com

Fatimah Omar
 Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia
 Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
 Universiti Kebangsaan Malaysia
 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.
 E-Mel: faas@ukm.edu.my

Fatimah Wati Halim
 Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia
 Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
 Universiti Kebangsaan Malaysia
 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.
 E-Mel: atisha@ukm.edu.my

Sarah Waheeda Muhammad Hafidz
 Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia
 Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
 Universiti Kebangsaan Malaysia
 43600 UKM Bangi, Selangor, MALAYSIA.
 E-Mel: sarah.hafidz@ukm.edu.my