

## **PENGARUH FAKTOR PEKERJAAN TERHADAP *PRESENTEEISM* DAN KEPUASAN KERJA**

*(The Influence of Job Factors towards Presenteeism and Job Satisfaction)*

Sarah Mahfuz, Wan Shahrazad Wan Sulaiman, Fatimah Omar & Zainah Ahmad Zamani

### **ABSTRAK**

*Presenteeism* ialah fenomena pekerja hadir bekerja walaupun sakit. *Presenteeism* telah menjadi satu masalah yang penting kepada organisasi kerana memberi kesan kepada produktiviti dan kesejahteraan pekerja. Tujuan kajian ini adalah untuk meneliti hubungan antara faktor pekerjaan, *presenteeism* dan kepuasan kerja. Kajian ini juga turut meneliti peranan *presenteeism* sebagai pengantara dalam hubungan antara faktor pekerjaan terhadap kepuasan kerja. Faktor pekerjaan yang dikaji ialah kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan. Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian rentas dengan melibatkan sampel kajian seramai 663 orang penjawat awam daripada enam jabatan/kementerian di Putrajaya. Alat kajian yang digunakan ialah *Stanford Presenteeism Scale (SPS-6)*, *Job Content Questionnaire (JCQ)*, *Job Insecurity Scale (JIS)* dan *Brayfield and Rothe Index of Job Satisfaction*. Hipotesis kajian diuji dengan menggunakan ujian regresi dan *bootstrapping*. Keputusan kajian mendapati semua faktor pekerjaan iaitu kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Selanjutnya *presenteeism* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. *Presenteeism* juga didapati berperanan sebagai pengantara dalam hubungan antara kawalan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan dengan kepuasan kerja. Kajian ini diharap dapat memberi pencerahan tentang hubungan antara faktor pekerjaan, *presenteeism* dan kepuasan kerja dalam konteks perkhidmatan awam di Malaysia.

**Kata kunci:** *Presenteeism*, Kawalan Pekerjaan, Tuntutan Pekerjaan, Sokongan Sosial, Ketidakjaminan Pekerjaan, Kepuasan Kerja

### **ABSTRACT**

Presenteeism is a phenomenon when a worker comes to work while being sick. Presenteeism has become an issue in organizations because of its consequences on organizational productivity and employees' well-being. The purpose of this study was to investigate the association between job factors, presenteeism, and job satisfaction. Additionally, this study also examined the mediating role of presenteeism in the relationship between job factors and job satisfaction. In this study, the job factors that were examined were job control, job demand, social support, and job insecurity. Based on a cross sectional design, the study recruited 663 public service officers from six departments/ministries located in Putrajaya. The data were gathered from a set of questionnaires namely Job Content Questionnaire, Job Insecurity Scale, Stanford Presenteeism Scale, and Index of Job Satisfaction. The results demonstrated that all job factors, namely job control, job demand, social support, and job insecurity contributed significantly towards job satisfaction. Next, on the investigation of job factors' influence on presenteeism, only job demand did not influence presenteeism. Results

also indicated that presenteeism has an influence on job satisfaction. Regarding the mediating role of presenteeism, bootstrapping analysis revealed that presenteeism mediated the relationship between job control, social support, and job insecurity towards job satisfaction. Findings of this study provided an insight on the relationship between job factors, presenteeism, and job satisfaction in the context of public service in Malaysia.

**Keywords:** Presenteeism, job control, job demand, social support, job insecurity, job satisfaction

## PENGENALAN

*Presenteeism* merujuk kepada fenomena di mana pekerja menghadirkan diri di tempat kerja walaupun sakit (Gunnar Aronsson & Gustafsson 2005; Johns 2010; Leineweber, Westerlund, Hagberg, Svedberg & Alexanderson 2012). Ini menyebabkan pekerja hadir bekerja tetapi tidak atau kurang berfungsi sepenuhnya (Cooper 1996). Kajian mengenai *presenteeism* kurang diberi perhatian berbanding dengan kajian mengenai ketidakhadiran (Gosselin, Lemyre & Corneil 2013; Johansson & Lundberg 2004). Tidak banyak kajian yang dilakukan untuk melihat penyumbang kepada *presenteeism* malah kajian kepada kesan *presenteeism* juga amat kurang terutama kajian di luar budaya barat (Demerouti, Le Blanc, Bakker, Schaufeli & Hox 2009; Lu, Cooper & Lin 2013). Dapatan kajian-kajian lepas menunjukkan *presenteeism* memberi kerugian dari segi perbelanjaan kos kesihatan dan produktiviti berbanding ketidakhadiran (Collins et al. 2005; Goetzel et al. 2004; Schultz & Edington 2007). Selain itu, dapatan dari kajian-kajian lepas juga menunjukkan *presenteeism* memberi kesan kepada kesihatan dan kesejahteraan pekerja pada jangka masa panjang (Bergstrom, Bodin, Hagberg, Aronsson & Josephson 2009; Demerouti et al. 2009; Gustafsson & Marklund 2011; Kivimäki et al. 2005). *Presenteeism* banyak sekali berlaku di pusat jagaan, pusat kebajikan dan sektor pelajaran (Dew, Keefe & Small 2005; Gustafsson Sendén, Løvseth, Schenck-Gustafsson & Fridner 2013; Rantanen & Tuominen 2011; Roelen & Groothoff 2010). Ini menunjukkan *presenteeism* kerap berlaku di persekitaran kerja yang terlibat dengan perkhidmatan kepada manusia.

Literatur lepas mengkaji *presenteeism* melalui dua pendekatan iaitu: 1) kekerapan pekerja terlibat dalam *presenteeism*; dan 2) kehilangan produktiviti yang berkaitan dengan *presenteeism* (Johns 2010; Zhou, Martinez, Ferreira & Rodrigues 2016b). Pendekatan pertama bertujuan untuk mengenal pasti faktor penyumbang kepada *presenteeism* (misalnya Demerouti, Le Blanc, Bakker, Schaufeli & Hox 2009; Jourdain & Vézina 2014) di mana kehilangan produktiviti yang dikaitkan dengan *presenteeism* diukur secara tidak langsung. Sementara itu, perspektif kedua pula mengkaji kehilangan produktiviti secara langsung (Amick, Lerner, Rogers, Rooney & Katz 2000; Lerner et al. 2001). Kajian-kajian berkenaan meminta responden untuk menganggarkan sejauh mana masalah kesihatan yang dihadapi memberi kesan kepada pekerjaan (Koopman et al. 2002). Kajian ini mengkaji *presenteeism* berdasarkan kepada keupayaan bekerja walaupun sakit melalui alat pengukuran *Stanford Presenteeism Scale (SPS-6)* (Koopman et al. 2002). Pendekatan yang sama turut digunakan oleh pengkaji-pengkaji lain dalam meneliti hubungan faktor pekerjaan dan *presenteeism* (misalnya Patel et al. 2012; Zhou et al. 2016). Di samping itu, kajian ini meletakkan *presenteeism* sebagai konstruk yang neutral berbeza dengan kajian-kajian lepas yang meletakkan *presenteeism* sebagai satu konstruk yang negatif.

Dewasa ini, keadaan pekerjaan yang mencabar menyebabkan pekerja mengalami kepuasan kerja yang berkurangan yang akhirnya memberi kesan kepada kesihatan fizikal dan mental (Sonnentag & Fritz 2015). Antara keadaan pekerjaan masa kini yang memberi impak negatif kepada pekerja ialah perkembangan teknologi, perubahan cara kerja, faktor psikososial pekerjaan dan isu ergonomik (Faragher, Cass & Cooper 2005; Rantanen 1999). Oleh itu, kajian ini akan meneliti bagaimana faktor pekerjaan mempengaruhi kepuasan kerja berpandukan kepada model *job demand-control-support model* (Johnson & Hall 1988) yang menumpukan kepada ciri-ciri pekerjaan yang memberi tekanan. Literatur lepas mendapati pekerja yang mempunyai tuntutan kerja yang tidak membebaskan serta memperoleh ganjaran, sokongan sosial dan jaminan pekerjaan melihat persekitaran kerja serta tugas mereka sebagai memuaskan. Ini membawa kepada kepuasan kerja, komitmen dan moral yang tinggi serta kurang masalah ketidakhadiran (Lowe, Schellenberg & Shannon 2003; Nikolaou, Theodossiou & Vasileiou 2005).

Kajian yang mengaitkan faktor pekerjaan dan *presenteeism* adalah masih amat terhad walaupun terdapat saranan agar reka bentuk pekerjaan diberi perhatian untuk mencegah *presenteeism* (Pohling, Buruck, Jungbauer & Leiter 2016). Kajian yang lebih banyak perlu dilaksanakan dalam meneliti faktor-faktor pekerjaan memberi kesan kepada *presenteeism* dalam menentukan program intervensi yang bersesuaian (Bergstrom et al. 2009). Pemilihan pemboleh ubah bagi kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan dan sokongan sosial adalah bersandarkan kepada model tuntutan kerja-kawalan-sokongan (*job demand-control-support*) (Johnson & Hall 1988; Karasek 1979). Pemilihan faktor pekerjaan ini juga telah disahkan daripada pelbagai kajian (Biron, Brun, Ivers & Cooper 2006; Deery, Walsh & Zatzick 2014; Jourdain & Vézina 2014). Satu lagi faktor pekerjaan adalah ketidakjaminan pekerjaan telah dimasukkan selain daripada tiga faktor psikososial yang sedia ada. Ketidakjaminan pekerjaan ialah salah satu faktor psikososial pekerjaan yang diukur selain daripada tuntutan pekerjaan, kawalan pekerjaan dan sokongan sosial dalam *Job Content Questionnaire* (Karasek et al. 1998). Kajian-kajian lepas turut menunjukkan ketidakjaminan pekerjaan merupakan penyumbang kepada *presenteeism* (Aronsson & Gustafsson 2005; Aronsson, Gustafsson & Dallner 2000; Hansen & Andersen 2008; Johns 2010; 2011).

Selanjutnya, kajian yang dijalankan untuk meneliti hubungan *presenteeism* dengan aspek pekerjaan seperti kepuasan kerja dan penglibatan kerja masih kurang (Johns 2010). Literatur lepas lebih banyak mengaitkan *presenteeism* dengan kesihatan fizikal, ketidakhadiran bekerja dan kesihatan mental (Aronsson et al. 2000; Bergström et al. 2009; Deery et al. 2014; Hilton, Scuffham, Sheridan, Cleary & Whiteford 2008; Janssens, Clays, De Clercq, De Bacquer & Braeckman 2013; Munir et al. 2007; Taloyan et al. 2012). Namun kajian yang lebih banyak perlu dilakukan terutama dalam konteks negara Asia dalam mengkaji kesan *presenteeism* dengan aspek pekerjaan seperti kepuasan kerja (Lu, Cooper et al. 2013) bukan hanya menumpukan kepada faktor peramal kepada *presenteeism* semata-mata (Karanika-Murray, Pontes, Griffiths & Biron 2015).

Sehubungan itu, objektif kajian ini adalah untuk: (1) meneliti pengaruh faktor pekerjaan iaitu kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan terhadap kepuasan kerja, (2) menguji pengaruh faktor pekerjaan iaitu kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan terhadap *presenteeism* dalam konteks perkhidmatan awam di Malaysia, (3) melihat pengaruh *presenteeism* terhadap kepuasan kerja, dan (4) menguji peranan *presenteeism* sebagai pengantara dalam hubungan antara faktor pekerjaan terhadap kepuasan kerja.

## **METOD KAJIAN**

### **Responden Kajian**

Sampel kajian merangkumi pelbagai peringkat jawatan, tahap pendidikan, jenis jabatan/kementerian, jantina dan tempoh perkhidmatan. Kajian ini melibatkan 663 orang penjawat awam daripada 6 jabatan/kementerian di Putrajaya. Daripada jumlah itu, 187 (28.2%) orang adalah lelaki dan 476 (71.8%) orang adalah perempuan. Sementara itu, 249 (37.6%) orang daripada kumpulan pengurusan dan profesional sementara 414 (62.4%) orang adalah daripada kumpulan sokongan. Majoriti responden berada dalam julat umur 31 hingga 40 tahun (55.8%) dan 21 hingga 30 tahun iaitu (27.8%). Selanjutnya, majoriti responden mendapat pendidikan sehingga ke peringkat kolej atau universiti dengan memiliki diploma sehingga ijazah lanjutan iaitu 467 (70.3%) orang.

### **Alat Kajian**

Soal selidik yang digunakan ialah soal selidik *Stanford Presenteeism Scale* (Koopman et al. 2002). Tujuan skala ini adalah untuk mengukur keupayaan seseorang pekerja untuk fokus kepada pekerjaan walaupun menghadapi masalah kesihatan. Skala ini mengandungi 6 soalan bagi mengukur dua dimensi iaitu: a) menyelesaikan tugas, dan b) mengelak daripada gangguan. Untuk kajian ini, pengkaji melihat kepada skor keseluruhan *presenteeism* (Koopman et al. 2002). Nilai alfa *Cronbach* ialah .755.

Faktor pekerjaan dalam kajian ini diukur dengan menggunakan *Job Content Questionnaire (JCQ)* (Karasek et al. 1998). Terdapat tiga dimensi faktor pekerjaan iaitu kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan dan sokongan sosial. Soal selidik ini mengandungi 22 soalan dengan nilai alfa *Cronbach* untuk kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan dan sokongan sosial ialah .678, .534 dan .895.

Faktor pekerjaan terakhir ialah ketidakjaminan pekerjaan yang diukur dengan menggunakan *Job Insecurity Scale (JIS)* (Vander Elst, De Witte & De Cuyper 2014). Skala ini digunakan untuk mengukur perasaan ketidakjaminan pekerjaan yang dihadapi oleh pekerja dengan menggunakan 4 soalan. Nilai alfa *Cronbach* ialah .820.

Akhirnya, dimensi yang terakhir yang diukur ialah kepuasan kerja secara keseluruhan. Dimensi ini diukur dengan menggunakan *Brayfield and Rothe Index of Job Satisfaction* (Brayfield & Rothe 1951) yang mengandungi 17 soalan dengan nilai alfa *Cronbach* ialah .911.

## **KEPUTUSAN**

Jadual 1 menunjukkan min, sisihan piawai dan korelasi di antara pemboleh ubah. Didapati kesemua faktor pekerjaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja iaitu kawalan pekerjaan ( $r = .32, p < .01$ ), tuntutan pekerjaan ( $r = .16, p < .01$ ), sokongan sosial ( $r = .34, p < .01$ ) dan ketidakjaminan pekerjaan ( $r = .31, p < .01$ ). Sementara itu, hanya tiga faktor pekerjaan mempunyai hubungan yang signifikan dengan *presenteeism* iaitu kawalan pekerjaan ( $r = .19, p < .01$ ), sokongan sosial ( $r = .18, p < .01$ ) dan ketidakjaminan pekerjaan ( $r = -.21; p < .01$ ). Akhirnya keputusan menunjukkan *presenteeism* mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja ( $r = .36, p < .01$ ).

JADUAL 1. Nilai min, sisihan piawai dan korelasi antara pemboleh ubah

	1	2	3	4	5	6
Kawalan pekerjaan (1)	-					
Tuntutan pekerjaan (2)	.06	-				
Sokongan sosial (3)	.36**	-.10**	-			
Ketidajaminan pekerjaan (4)	-.10**	-.01	-.16**	-		
<i>Presenteeism</i> (5)	.19**	.06	.18**	-.21**	-	
Kepuasan kerja (6)	.32**	.16**	.34**	-.31**	.36**	-

\*\*p<0.01

### **Pengaruh faktor pekerjaan iaitu kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan terhadap kepuasan kerja**

Hipotesis hubungan antara peramal dan kriteria telah diuji menggunakan regresi pelbagai. Keputusan regresi seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2. Bagi hipotesis untuk menguji pengaruh faktor pekerjaan (kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan) terhadap kepuasan kerja, keputusan menunjukkan semua pemboleh ubah menyumbang kepada jumlah varians sebanyak 24.7% (*R square change* = .24,  $F(4,658) = 53.88$ ,  $p < .001$ ). Model menunjukkan empat pemboleh ubah mempunyai pengaruh yang signifikan iaitu ketidakjaminan pekerjaan ( $\beta = -.25$ ,  $p < .001$ ), sokongan sosial ( $\beta = .20$ ,  $p < .001$ ), tuntutan pekerjaan ( $\beta = -.16$ ,  $p < .001$ ) dan kawalan pekerjaan ( $\beta = .23$ ,  $p < .001$ ).

### **Pengaruh faktor pekerjaan iaitu kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan terhadap *presenteeism***

Selanjutnya pengaruh faktor pekerjaan (kawalan kerja, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial, ketidakjaminan pekerjaan) terhadap *presenteeism* pula diteliti. Keputusan menunjukkan pemboleh ubah menyumbang kepada jumlah varians sebanyak 8.1% (*R square change* = .079,  $F(4,658) = 15.14$ ,  $p < .001$ ). Model menunjukkan tiga pemboleh ubah mempunyai pengaruh yang signifikan iaitu ketidakjaminan pekerjaan ( $\beta = -.18$ ,  $p < .001$ ), kawalan pekerjaan ( $\beta = .14$ ,  $p < .010$ ) dan sokongan sosial ( $\beta = .10$ ,  $p < .05$ ). Manakala tuntutan pekerjaan tidak meramal secara signifikan terhadap *presenteeism*.

### **Pengaruh *presenteeism* dengan kepuasan kerja**

Akhirnya, pengaruh *presenteeism* ke atas kepuasan kerja menunjukkan *presenteeism* menyumbang kepada jumlah varians sebanyak 12.6% (*R square change* .12,  $F(1,661) = 95.68$ ,  $p < .001$ ). Model menunjukkan *presenteeism* mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kepuasan kerja ( $\beta = .36$ ,  $p < .001$ ).

JADUAL 2. Keputusan analisis regresi pengaruh faktor pekerjaan, *presenteeism* dan kepuasan kerja

	B	SE	$\beta$	R <sup>2</sup>	$\Delta R^2$	F
<b>Pemboleh ubah bersandar: Kepuasan kerja</b>						
				.247	.242	53.88**
Kawalan pekerjaan	.27	.04	.23***			
Tuntutan pekerjaan	-.35	.08	-.16***			
Sokongan sosial	.55	.10	.20***			
Ketidajaminan pekerjaan	-.80	.11	-.25***			
<b>Pemboleh ubah bersandar: <i>Presenteeism</i></b>						
				.084	.079	15.14***
Kawalan pekerjaan	.06	.02	.14**			
Tuntutan pekerjaan	-.06	.03	-.06			
Sokongan sosial	.11	.05	.10*			
Ketidajaminan pekerjaan	-.24	.05	-.18***			
<b>Pemboleh ubah bersandar: Kepuasan kerja</b>						
<i>Presenteeism</i>	.86	.09	.36***	.126	.125	95.68***

\*\*\*p<0.001; \*\*p<0.01; \*p< 0.05

### Peranan *presenteeism* merupakan pengantara dalam hubungan antara faktor pekerjaan terhadap kepuasan kerja

Berikutnya, diuji sama ada *presenteeism* merupakan pengantara dalam hubungan antara faktor pekerjaan terhadap kepuasan kerja. Pengaruh tidak langsung pemboleh ubah bebas ke atas pemboleh ubah bersandar diuji melalui pengantara menggunakan analisis *bootstrapping*. Analisis *bootstrapping* dilakukan melalui perisian *PROCESS for SPSS* (Model 4: Hayes 2013) dengan menjana sampel sebanyak 10,000. Kesan pengantara ditentukan melalui nilai 95% *bias-corrected bootstrap confidence interval (CI)* di mana keputusan adalah signifikan apabila *confidence interval (CI)* tidak mengandungi nilai kosong (Hayes 2013). Jadual 3 menerangkan keputusan untuk analisis *bootstrapping* yang dilakukan.

JADUAL 3. Keputusan analisis *bootstrapping* peranan *presenteeism* sebagai pengantara dalam hubungan antara faktor pekerjaan terhadap kepuasan kerja

Peramal <i>Presenteeism</i>	Kepuasan kerja <i>Bias-Corrected Bootstrap</i> 95%CI(10,000 resamples)					
	<i>Coefficient</i>	<i>SE</i>	<i>Coefficient</i>	<i>SE</i>	<i>Lower</i>	<i>Upper</i>
Kawalan	.068	.019	.232	.042	.016	.066
Tuntutan	-.057	.035	-.317	.075	-.079	.008
Sokongan	.103	.047	.550	.102	.005	.122
Tidak Jamin	-.236	.049	-.668	.106	-.216	-.070

Kawalan = kawalan pekerjaan, tuntutan = tuntutan pekerjaan, sokongan = sokongan sosial dan tidak jamin = ketidajaminan pekerjaan

Pertamanya, analisis mendapati pengaruh tidak langsung (*indirect effect*) kawalan pekerjaan terhadap kepuasan kerja melalui *presenteeism* adalah signifikan (95% CI [LL=.016, UL .066]). Keduanya, analisis juga mendapati pengaruh tidak langsung tuntutan pekerjaan terhadap kepuasan kerja melalui *presenteeism* tidak signifikan kerana *CI* mengandungi nilai kosong (95% CI [LL= -.079, UL=.008]) Seterusnya, keputusan menunjukkan pengaruh tidak langsung sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan terhadap kepuasan kerja melalui *presenteeism* adalah signifikan dengan sokongan sosial (95% CI [LL= .005, UL= .122]) dan ketidakjaminan pekerjaan (95% CI [LL= -.216, UL= -.070]). Sementara itu, keputusan juga meneliti pekali koefisi tidak piawai (*B: unstandardized regression coefficient*) pengaruh faktor pekerjaan terhadap kepuasan kerja melalui peranan *presenteeism*. Keputusan kajian mendapati kawalan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan menyumbang secara signifikan terhadap *presenteeism* ( $B= .07, p<.001$ ;  $B=.10, p<.05$ ;  $B= -.24, p<.05$ ). Seterusnya pula kawalan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan menyumbang terhadap kepuasan kerja ( $B= .23, p<.01$ ;  $B= .55, p<.01$ ;  $B= -.67, p<.05$ ).

## PERBINCANGAN

Dapatan kajian menunjukkan kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja. Dapatan kajian yang diperoleh adalah konsisten dengan dapatan kajian-kajian lepas yang meneliti hubungan faktor pekerjaan dengan kepuasan kerja (Dollard & Winefield 1998; Evans et al. 2006; Landsbergis 1988; Xie 1996). Selanjutnya, dapatan kajian ini menyokong *model job demand-control-support* yang memberi andaian bahawa individu yang mempunyai kawalan kerja dan sokongan sosial yang rendah serta tuntutan kerja yang tinggi akan lebih terdedah kepada kurang kepuasan kerja dan masalah kesihatan (Johnson & Hall 1988; Karasek 1979). Sementara itu, kajian ini mengesahkan dapatan kajian-kajian lepas yang menunjukkan jaminan pekerjaan meningkatkan kepuasan kerja (De Witte & Näswall 2003; Nikolaou et al. 2005).

Kajian ini telah mengemukakan hipotesis bahawa faktor pekerjaan iaitu kawalan pekerjaan, tuntutan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan mempunyai pengaruh ke atas *presenteeism*. Keputusan pengujian hipotesis mendapati kawalan pekerjaan, sokongan sosial dan jaminan pekerjaan mempunyai pengaruh signifikan yang positif ke atas *presenteeism*. Ini berbeza dengan dapatan kajian-kajian lepas yang menunjukkan pengaruh yang negatif. Perbezaan dapatan kajian ini dijelaskan melalui pengukuran *presenteeism* dalam kajian ini yang meneliti kemampuan pekerja untuk fokus dan kemampuan mencapai matlamat kerja yang ditetapkan walau sakit berbanding kajian-kajian lepas yang meneliti kekerapan hadir bekerja walaupun sakit. Namun, tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tuntutan pekerjaan dan *presenteeism*. Terdapat kemungkinan keputusan kajian dipengaruhi oleh pemilihan responden daripada penjawat awam. Ini kerana penjawat awam dikatakan mempunyai struktur pekerjaan yang lebih terkawal yang mengurangkan ketidakpastian dalam membuat sesuatu keputusan (Nor Aisyah, Hazman Shah & Rozalli 2011).

Kajian ini telah mengemukakan hipotesis bahawa *presenteeism* mempunyai pengaruh ke atas kepuasan kerja. Dapatan kajian menyokong hipotesis yang dikemukakan iaitu *presenteeism* mempunyai pengaruh signifikan yang positif ke atas kepuasan kerja. Dapatan kajian ini adalah berbeza dengan dapatan kajian yang lepas (Karanika-Murray et al. 2015; Lu,

Lin & Cooper 2013) yang menunjukkan *presenteeism* mengurangkan kepuasan kerja. Dalam kajian ini, pekerja yang mampu bekerja walaupun dalam keadaan sakit mempunyai kepuasan kerja yang tinggi. Dapatan ini menunjukkan *presenteeism* memberi kesan positif kepuasan kerja. Dapatan ini boleh diperjelaskan melalui kerangka kognitif sosial *presenteeism* (Cooper & Lu 2016) yang menyatakan peranan pemikiran dalam menentukan motivasi dan sikap individu. Menurut model ini, individu akan menetapkan niat dan matlamat yang selari dengan kepercayaan bahawa sesuatu yang diinginkan dan diusahakan akan membuahkan hasil. Ini membawa kepada kepercayaan bahawa individu itu akan mampu bekerja dengan efektif walaupun sakit yang akhirnya membawa kepada output yang diinginkan. Selain itu, *presenteeism* dilihat sebagai satu strategi daya tindak dalam menyelesaikan masalah yang lebih berkesan daripada strategi daya tindak yang memberi fokus kepada emosi. Strategi ini membantu individu dalam berhadapan dengan stres dan isu yang berkaitan dengan kesihatan mental. Ini menunjukkan *presenteeism* sebagai satu sikap daya tindak dalam berhadapan dengan keadaan yang menekan (bekerja dalam keadaan sakit) yang akhirnya membawa kepada hasil yang dikehendaki contohnya kepuasan kerja (Baeriswyl, Krause, Elfering & Berset 2017).

Kajian ini juga mengesahkan peranan *presenteeism* sebagai pengantara kepada kawalan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan dengan kepuasan kerja. Keputusan kajian mencadangkan kawalan pekerjaan, sokongan sosial dan ketidakjaminan pekerjaan memberi kesan positif kepada *presenteeism* dan akhirnya meningkatkan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, *presenteeism* tidak menjadi pengantara antara hubungan tuntutan pekerjaan dengan kepuasan kerja.

## **KESIMPULAN**

Kajian ini menunjukkan pengaruh faktor pekerjaan kepada kepuasan kerja dan *presenteeism*. Punca utama kepada masalah stres kepada pekerja ialah faktor psikososial pekerjaan (Pugliesi 1999). Faktor psikososial pekerjaan ini memberi kesan kepada organisasi dan masyarakat. Pekerja yang terkesan kerana faktor psikososial pekerjaan akan lebih kerap mengambil cuti sakit, mengalami kemerosotan daripada segi kesihatan dan pengurangan tempoh waktu bekerja (Lohela, Björklund, Vingård, Hagberg & Jensen 2009). Oleh itu, intervensi yang lebih berkesan ialah mengubah faktor psikososial pekerjaan itu sendiri berbanding dengan intervensi yang menggalakkan pekerja untuk menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja sedia ada (North, Syme, Feeney, Shipley & Marmot 1996). Reka bentuk semula pekerjaan yang memberi kawalan pekerjaan kepada pekerja dan memberi sokongan sosial boleh mengurangkan tekanan dan meningkatkan produktiviti (Dollard, Winefield, Winefield & de Jonge 2000; van Veldhoven, de Jonge, Broersen, Kompier & Meijman 2002). Antara langkah-langkah pencegahan yang boleh dipraktikkan ialah memberi penghargaan, meningkatkan kawalan pekerjaan, dan mengurangkan beban kerja yang berlebihan. Di samping itu, kajian-kajian tentang bagaimana struktur organisasi memberi kesan kepada pekerja harus terus diperbanyakkan (Niedhammer, Chastang, David, Barouhiel & Barrandon 2006).

Selanjutnya, organisasi boleh mengadakan polisi kehadiran bekerja yang komprehensif, menyemai budaya organisasi yang menyokong dan mewujudkan mekanisme penggantian kerja yang teratur dalam mengurangkan kehadiran bekerja walaupun sakit. Majikan juga harus memberi masa kepada pekerja yang sakit untuk pulih dari penyakit atau stres yang dihadapi (Lu, Cooper et al. 2013). Oleh itu, majikan dan organisasi perlu memastikan keseimbangan di antara menggalakkan kehadiran dan pada yang sama memberi



sokongan kepada pekerja mengambil cuti ketika sakit (McGregor, Magee, Caputi & Iverson 2016). Di samping itu program intervensi kesihatan yang diadakan pula tidak hanya menasaskan kepada satu-satu isu pekerjaan sahaja tetapi turut meneliti segala isu berkenaan kesihatan. Untuk itu, struktur yang lebih sistematik dan penglibatan daripada keseluruhan pekerja diperlukan dalam menjayakan program tersebut (Pohling et al. 2016). Majikan juga tidak harus tertumpu kepada program berbentuk pencegahan yang memberi fokus kepada satu-satu penyakit sahaja. Kaedah terbaik dalam melaksanakan program intervensi yang bersesuaian ialah mengkaji faktor-faktor pekerjaan dan indikator psikologi secara menyeluruh (Gosselin et al. 2013). Antaranya ialah menjalankan program kepimpinan, program kesedaran sendiri dan program interpersonal untuk organisasi yang mempunyai masalah komunikasi antara pekerja (McGregor et al. 2016).

Akhirnya, kajian ini memberi implikasi mengenai kepentingan faktor pekerjaan dalam meningkatkan kepuasan kerja. Di samping itu, kajian ini juga menunjukkan kepentingan organisasi memahami penyumbang dan kesan *presenteeism* kepada kepuasan kerja. Dapatan kajian ini berguna kepada ahli psikologi, penyelidik dan majikan sebagai bahan rujukan dalam merangka strategi serta pelan pembangunan, pencegahan dan intervensi yang bersesuaian. Di samping itu, dapatan ini membantu pihak pengurusan dalam menambah baik cara gaya pengurusan dalam mewujudkan persekitaran kerja yang sihat dan kondusif.

## **RUJUKAN**

- Amick, B. C., III, Lerner, D., Rogers, W. H., Rooney, T., & Katz, J. N. 2000. A review of health-related work outcome measures and their uses, and recommended measures. *Spine*, 25(24), 3152-3160.
- Aronsson, G., & Gustafsson, K. 2005. Sickness presenteeism: Prevalence, attendance-pressure factors, and an outline of a model for research. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 47(9), 958-966. doi: 10.1097/01.jom.0000177219.75677.17
- Aronsson, G., Gustafsson, K., & Dallner, M. 2000. Sick but yet at work. An empirical study of sickness presenteeism. *Journal Of Epidemiology And Community Health*, 54(7), 502-509. doi: 10.1136/jech.54.7.502
- Baeriswyl, S., Krause, A., Elfering, A., & Berset, M. 2017. How workload and coworker support relate to emotional exhaustion: The mediating role of sickness presenteeism. *International Journal of Stress Management*, 24(Suppl 1), 52-73. doi: 10.1037/str0000018
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. 2007. The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328. doi: 10.1108/02683940710733115
- Bergstrom, G., Bodin, L., Hagberg, J., Aronsson, G., & Josephson, M. 2009. Sicknes presenteeism today, sickness absenteeism tomorrow? A Prospective study on sickness presenteeism and future sickness absenteeism. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 51(6), 629-638. doi: 10.1097/JOM.0b013e3181a8281b
- Bergström, G., Bodin, L., Hagberg, J., Lindh, T., Aronsson, G., & Josephson, M. 2009. Does sickness presenteeism have an impact on future general health? *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 82(10), 1179-1190. doi: 10.1007/s00420-009-0433-6

- Biron, C., Brun, J.-P., Ivers, H., & Cooper, C. L. 2006. At work but ill: Psychosocial work environment and well-being determinants of presenteeism propensity. *Journal of Public Mental Health*, 5(4), 26-37.
- Brayfield, A. H., & Rothe, H. F. 1951. An index of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 35(5), 307-311. doi: 10.1037/h0055617
- Collins, J. J., Baase, C. M., Sharda, C. E., Ozminkowski, R. J., Nicholson, S., Billotti, G. M., . . . Berger, M. L. 2005. The assessment of chronic health conditions on work performance, absence, and total economic impact for employers. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 47(6), 547-557. doi: 10.1097/01.jom.0000166864.58664.29
- Cooper, C. 1996. Hot under the collar. *Times Higher Education Supplement*, 12-16.
- Cooper, C., & Lu, L. 2016. Presenteeism as a global phenomenon: Unraveling the psychosocial mechanisms from the perspective of social cognitive theory. *Cross Cultural & Strategic Management*, 23(2), 216-231. doi: doi:10.1108/CCSM-09-2015-0106
- De Witte, H., & Näswall, K. 2003. 'Objective' vs 'Subjective' Job Insecurity: Consequences of temporary work for job satisfaction and organizational commitment in four European countries. *Economic & Industrial Democracy*, 24(2), 149.
- Deery, S., Walsh, J., & Zatzick, C. D. 2014. A moderated mediation analysis of job demands, presenteeism, and absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87(2), 352-369. doi: 10.1111/joop.12051
- Demerouti, E., M. Le Blanc, P., Bakker, A. B., Schaufeli, W. B., & Hox, J. 2009. Present but sick: A three-wave study on job demands, presenteeism and burnout. *Career Development International*, 14(1), 50-68. doi: 10.1108/13620430910933574
- Dew, K., Keefe, V., & Small, K. 2005. 'Choosing' to work when sick: Workplace presenteeism. *Social Science & Medicine*, 60(10), 2273-2282. doi: 10.1016/j.socscimed.2004.10.022
- Dollard, M. F., & Winefield, A. H. 1998. A test of the demand-control/support model of work stress in correctional officers. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(3), 243-264. doi: 10.1037/1076-8998.3.3.243
- Dollard, M. F., Winefield, H. R., Winefield, A. H., & de Jonge, J. 2000. Psychosocial job strain and productivity in human service workers: A test of the demand-control-support model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73(4), 501-510. doi: 10.1348/096317900167182
- Evans, S., Huxley, P., Gately, C., Webber, M., Mears, A., Pajak, S., . . . Katona, C. 2006. Mental health, burnout and job satisfaction among mental health social workers in England and Wales. *The British Journal of Psychiatry*, 188(1), 75-80. doi: 10.1192/bjp.188.1.75
- Faragher, E. B., Cass, M., & Cooper, C. L. 2005. The relationship between job satisfaction and health: A meta-analysis. *Occupational And Environmental Medicine*, 62(2), 105-112.
- Goetzl, R. Z., Long, S. R., Ozminkowski, R. J., Hawkins, K., Shaohung, W., & Lynch, W. 2004. Health, absence, disability, and presenteeism cost estimates of certain physical and mental health conditions affecting U.S. employers. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 46(4), 398-412. doi: 10.1097/01.jom.0000121151.40413.bd

- Gosselin, E., Lemyre, L., & Corneil, W. 2013. Presenteeism and absenteeism: Differentiated understanding of related phenomena. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(1), 75-86. doi: 10.1037/a0030932
- Gustafsson, K., & Marklund, S. 2011. Consequences of sickness presence and sickness absence on health and work ability: a Swedish prospective cohort study. *International Journal Of Occupational Medicine And Environmental Health*, 24(2), 153-165. doi: 10.2478/s13382-011-0013-3
- Gustafsson Sendén, M., Løvseth, L. T., Schenck-Gustafsson, K., & Fridner, A. 2013. What makes physicians go to work while sick: A comparative study of sickness presenteeism in four European countries (HOUPE). *Swiss Medical Weekly*, 143, w13840-w13840. doi: 10.4414/smw.2013.13840
- Hansen, C. D., & Andersen, J. H. 2008. Going ill to work – What personal circumstances, attitudes and work-related factors are associated with sickness presenteeism? *Social Science & Medicine*, 67(6), 956-964. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.socscimed.2008.05.022>
- Hayes, A. F. 2013. *Introduction to Mediation, Moderation and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York: The Guilford Press.
- Hilton, M. F. P., Scuffham, P. A. P., Sheridan, J. M. C. P., Cleary, C. M. G. D. A. S., & Whiteford, H. A. M. M. P. H. 2008. Mental ill-health and the differential effect of employee type on absenteeism and presenteeism. *Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 50(11), 1228-1243. doi: 10.1097/JOM.0b013e31818c30a8
- Janssens, H., Clays, E., De Clercq, B., De Bacquer, D., & Braeckman, L. 2013. The relation between presenteeism and different types of future sickness absence. *Journal Of Occupational Health*, 55(3), 132-141. doi: 10.1539/joh.12-0164-OA
- Johansson, G., & Lundberg, I. 2004. Adjustment latitude and attendance requirements as determinants of sickness absence or attendance: Empirical tests of the illness flexibility model. *Social Science & Medicine*, 58(10), 1857. doi: 10.1016/S0277-9536(03)00407-6
- Johns, G. 2010. Presenteeism in the workplace: A review and research agenda. *Journal of Organizational Behavior*, 31(4), 519-542. doi: 10.1002/job.630
- Johns, G. 2011. Attendance dynamics at work: The antecedents and correlates of presenteeism, absenteeism, and productivity loss. *Journal of Occupational Health Psychology*, 16(4), 483-500. doi: 10.1037/a0025153
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. 1988. Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. *American Journal of Public Health*, 78(10), 1336-1342.
- Jourdain, G., & Vézina, M. 2014. How psychological stress in the workplace influences presenteeism propensity: A test of the Demand–Control–Support model. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 23(4), 483-496. doi: 10.1080/1359432X.2012.754573
- Karanika-Murray, M., Pontes, H. M., Griffiths, M. D., & Biron, C. 2015. Sickness presenteeism determines job satisfaction via affective-motivational states. *Social Science & Medicine*, 139, 100-106. doi: 10.1016/j.socscimed.2015.06.035
- Karasek, R., Brisson, C., Kawakami, N., Houtman, I., Bongers, P., & Amick, B. 1998. The Job Content Questionnaire (JCQ): An instrument for internationally comparative assessments of psychosocial job characteristics. *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4), 322-355. doi: 10.1037/1076-8998.3.4.322

- Karasek, R. A. 1979. Job Demands, job decision latitude, and mental strain: Implications for job redesign. *Administrative Science Quarterly*, 24(2), 285-308.
- Kivimäki, M., Head, J., Ferrie, J. E., Hemingway, H., Shipley, M. J., Vahtera, J., & Marmot, M. G. 2005. Working while ill as a risk factor for serious coronary events: The Whitehall II Study. *American Journal of Public Health*, 95(1), 98-102. doi: 10.2105/AJPH.2003.035873
- Koopman, C., Pelletier, K. R., Murray, J. F., Sharda, C. E., Berger, M. L., Turpin, R. S., . . . Bendel, T. 2002. Stanford Presenteeism Scale: Health status and employee productivity. *Journal Of Occupational And Environmental Medicine/American College Of Occupational And Environmental Medicine*, 44(1), 14-20.
- Landsbergis, P. A. 1988. Occupational stress among health care workers: A test of the job demands-control model. *Journal of Organizational Behavior*, 9(3), 217-239.
- Leineweber, C., Westerlund, H., Hagberg, J., Svedberg, P., & Alexanderson, K. 2012. Sickness presenteeism is more than an alternative to sickness absence: Results from the population-based SLOSH study. *International Archives of Occupational & Environmental Health*, 85(8), 905-914. doi: 10.1007/s00420-012-0735-y
- Lerner, D., Amick, B. C., 3rd, Rogers, W. H., Malspeis, S., Bungay, K., & Cynn, D. 2001. The Work Limitations Questionnaire. *Medical Care*, 39(1), 72-85.
- Lohela, M., Björklund, C., Vingård, E., Hagberg, J., & Jensen, I. 2009. Does a change in psychosocial work factors lead to a change in employee health? *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 51(2), 195-203.
- Lowe, G. S., Schellenberg, G., & Shannon, H. S. 2003. Correlates of employees' perceptions of a healthy work environment. *Am J Health Promot*, 17(6), 390-399.
- Lu, L., Cooper, C. L., & Lin, H. Y. 2013. A cross-cultural examination of presenteeism and supervisory support. *Career Development International*, 18(5), 440-456. doi: 10.1108/CDI-03-2013-0031
- Lu, L., Lin, H. Y., & Cooper, C. L. 2013. Unhealthy and present: Motives and consequences of the act of presenteeism among Taiwanese employees. *Journal of Occupational Health Psychology*, 18(4), 406-416. doi: 10.1037/a0034331
- McGregor, A., Magee, C. A., Caputi, P., & Iverson, D. 2016. A job demands-resources approach to presenteeism. *Career Development International*, 21(4), 402-418. doi: 10.1108/CDI-01-2016-0002
- Munir, F., Yarker, J., Haslam, C., Long, H., Leka, S., Griffiths, A., & Cox, S. 2007. Work factors related to psychological and health-related distress among employees with chronic illnesses. *Journal Of Occupational Rehabilitation*, 17(2), 259-277. doi: 10.1007/s10926-007-9074-3
- Niedhammer, I., Chastang, J.-F., David, S., Barouhiel, L., & Barrandon, G. 2006. Psychosocial work environment and mental health: Job-strain and effort-reward imbalance models in a context of major organizational changes. *International Journal of Occupational and Environmental Health*, 12(2), 111-119.
- Nikolaou, A., Theodossiou, I., & Vasileiou, E. 2005. Does job security increase job satisfaction? A study of the European experience. Paper presented at the 2nd World Conference SOLE/EALE, European Association of Labour Economists, San Francisco.
- Nor Aisyah, T., Hazman Shah, A., & Rozalli, H. 2011. Incidence and antecedents of presenteeism: The case of a federal government ministry in Malaysia. Paper presented

- at the 2011 IEEE Colloquium on Humanities, science and Engineering Research (CHUSER 2011), Penang, Malaysia.
- North, F. M., Syme, S. L., Feeney, A., Shipley, M., & Marmot, M. 1996. Psychosocial work environment and sickness absence among British civil servants: The Whitehall II study. *American Journal of Public Health*, 86(3), 332-340. doi: 10.2105/AJPH.86.3.332
- Pohling, R., Buruck, G., Jungbauer, K.-L., & Leiter, M. P. 2016. Work-related factors of presenteeism: The mediating role of mental and physical health. *Journal of Occupational Health Psychology*, 21(2), 220-234. doi: 10.1037/a0039670
- Pugliesi, K. 1999. The consequences of emotional labor: effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation & Emotion*, 23(2), 125-154.
- Rantanen, J. 1999. Research challenges arising from changes in worklife. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 473-483.
- Rantanen, L., & Tuominen, R. 2011. Relative magnitude of presenteeism and absenteeism and work-related factors affecting them among health care professionals. *International Archives Of Occupational And Environmental Health*, 84(2), 225-230. doi: 10.1007/s00420-010-0604-5
- Roelen, C. A. M., & Groothoff, J. W. 2010. Rigorous management of sickness absence provokes sickness presenteeism. *Occupational Medicine (Oxford, England)*, 60(4), 244-246. doi: 10.1093/occmed/kqq010
- Schultz, A. B., & Edington, D. W. 2007. Employee health and presenteeism: A systematic review. *Journal Of Occupational Rehabilitation*, 17(3), 547-579. doi: 10.1007/s10926-007-9096-x
- Sonnentag, S., & Fritz, C. 2015. Recovery from job stress: The stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*, 36(S1), S72-S103. doi: 10.1002/job.1924
- Taloyan, M., Aronsson, G., Leineweber, C., Hanson, L. M., Alexanderson, K., Westerlund, H., & Coyne, J. 2012. Sickness presenteeism predicts suboptimal self-rated health and sickness absence: A Nationally representative study of the Swedish working population. *PLoS ONE*, 7(9), 1-8. doi: 10.1371/journal.pone.0044721
- van Veldhoven, M., de Jonge, J., Broersen, S., Kompier, M., & Meijman, T. 2002. Specific relationships between psychosocial job conditions and job-related stress: A three-level analytic approach. *Work & Stress*, 16(3), 207-228. doi: 10.1080/02678370210166399
- Vander Elst, T., De Witte, H., & De Cuyper, N. 2014. The Job Insecurity Scale: A psychometric evaluation across five European countries. *European Journal of Work & Organizational Psychology*, 23(3), 364-380. doi: 10.1080/1359432X.2012.745989
- Xie, J. L. 1996. Karasek's Model in the People's Republic of China: Effects of job demands, control, and individual differences. *Academy of Management Journal*, 39(6), 1594-1618. doi: 10.2307/257070
- Zhou, Q., Martinez, L. F., Ferreira, A. I., & Rodrigues, P. 2016a. Supervisor support, role ambiguity and productivity associated with presenteeism: A longitudinal study. *Journal of Business Research*, 69(9), 3380-3387. doi: <http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.02.006>
- Zhou, Q., Martinez, L. F., Ferreira, A. I., & Rodrigues, P. 2016b. Supervisor support, role ambiguity and productivity associated with presenteeism: A longitudinal study. *Journal of Business Research*. doi: 10.1016/j.jbusres.2016.02.006

Sarah Mahfuz  
Wan Shahrazad Wan Sulaiman  
Fatimah Omar  
Zainah Ahmad Zamani

Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia  
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan  
Universiti Kebangsaan Malaysia  
E-mel: sarah.mahfuz@gmail.com