

**FAKTOR TEKANAN KERJA DALAM KALANGAN KAKITANGAN
MAINS HOLDINGS SDN. BHD.**

HARYATI KAMARUDIN

Kertas Projek Penyelidikan yang dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian
keperluan untuk Ijazah Sarjana Muda dalam bidang Psikologi

Fakulti Sains Sosial Gunaan
Open University Malaysia

2013

PERAKUAN

Nama: **HARYATI BT HJ KAMARUDIN**

No Metrik: **730920055288001**

Saya dengan ini memperakukan bahawa Kertas Projek ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali untuk petikan dan ringkasan yang telah diperakui.

Tandatangan:

Tarikh: **12hb. Ogos 2013**

FAKTOR TEKANAN KERJA DALAM KALANGAN KAKITANGAN MAINS HOLDINGS SDN. BHD.

HARYATI HJ KAMARUDIN

Mei 2013

ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk melihat perbezaan faktor tekanan kerja berdasarkan demografi iaitu (jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan) dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. di Seremban, Negeri Sembilan. Terdapat enam faktor tekanan yang dikaji iaitu halangan kerja rumah dan kerja, struktur dan iklim organisasi, peranan pengurusan, kerjaya dan pencapaian, hubungan di tempat kerja dan faktor instrinsik dalam pekerjaan. Alat kajian yang digunakan ialah *Occupational Stress Indicator* (OSI) oleh Cooper, C.L, Sloan, D & William, S.P (1988). Seramai 40 orang kakitangan telah dipilih sebagai responden bagi mewakili populasi. Data yang diperolehi dianalisis menggunakan statistik deskriptif (min, kekerapan dan peratus) dan statistik inferensi menggunakan (Ujian-t dan ANOVA sehalu). Dapatan kajian menunjukkan min bagi faktor tekanan yang tertinggi ialah faktor struktur dan iklim organisasi. Manakala faktor tekanan yang terendah ialah faktor halangan kerja rumah dan kerja. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan pada faktor tekanan dalam kalangan responden dari aspek umur. Kajian mendapati kakitangan berumur lingkungan 26-35 tahun mengalami tekanan kerja. Manakala faktor tekanan kerja mengikut jantina, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan didapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam kalangan responden. Penyelidik mencadangkan agar pihak pengurusan mengambil langkah lebih proaktif dengan memberikan pendedahan melalui pelbagai kursus dan latihan yang bersesuaian secara konsisten terutamanya latihan kemahiran pengurusan tekanan kerja kepada kakitangan bagi melahirkan kakitangan yang produktif dan inovatif.

PENGHARGAAN

Saya ingin memanjatkan kesyukuran ke hadrat Ilahi kerana dengan kekuatan yang diberikan membolehkan saya menamatkan pengajian walaupun pelbagai masalah merintang di diri. Ribuan terima kasih diucapkan kepada pihak Open University Malaysia (OUM) yang memberi saya peluang untuk menjalankan kajian bagi Kertas Projek Penyelidikan sebagai memenuhi sebahagian keperluan untuk Ijazah Sarjana Muda dalam bidang Psikologi.

Setinggi-tinggi penghargaan juga diucapkan buat penyelia saya iaitu Puan Nini Yusnida bt Muda atas tunjuk ajar dan ilmu yang dicurahkan hingga membolehkan saya menyiapkan kajian ini. Jasa Puan Nini Yusnida Muda pasti dikenang selagi hayat dikandung badan. Semoga dengan ilmu yang dicurahkan kepada saya membolehkan kehidupan Puan sekeluarga dirahmati Allah s.w.t. Insya'allah dengan ilmu yang telah diberikan akan saya manfaatkan dalam kehidupan dan kerjaya saya.

Jutaan terima kasih juga kepada Pengurus Besar MAINS Holdings Sdn. Bhd. kerana telah memberi kebenaran dan kerjasama bagi saya menjalankan kajian. Tidak ketinggalan juga kepada subjek-subjek kajian saya yang sudi meluangkan masa untuk melengkapkan soal selidik.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Ketua Eksekutif PK MAINS dan rakan-rakan sekerja yang banyak membantu dan memberi tunjuk ajar dalam menyiapkan kajian ini.

Akhir sekali, kepada insan tercinta dan teristimewa mak dan ayah, terima kasih atas doa dan jasamu. Kejayaan ini turut ditujukan khas buat suami tersayang Mazilan Kamarudin yang banyak mendukungi saya dalam pelbagai perkara sama ada dari segi kewangan mahu pun semangat, perasaan dan kasih sayang. Tidak lupa juga anakku yang dikasihi Nursyasya Izzati dan adik-adik yang disayangi atas sokongan moral dan tenaga dalam menjalankan kajian ini.

ISI KANDUNGAN

TAJUK HALAMAN	i
PERAKUAN	ii
ABSTRAK	iii
PENGHARGAAN	iv
ISI KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI SINGKATAN	x

BAB 1 PENGENALAN

1.0	Pendahuluan	1
1.1	Latar belakang Kajian	1
1.2	Permasalahan Kajian	4
1.3	Persoalan Kajian	7
1.4	Objektif Kajian	8
1.5	Hipotesis Kajian	8
1.6	Sumbangan Kajian	8
1.7	Limitasi Kajian	9

BAB 2 KAJIAN LITERATUR

2.0	Pendahuluan	11
2.1	Kajian Tempatan	11
2.2	Kajian Luar Negara	14
2.3	Definisi Konsep	17
2.3.1	Tekanan	17
2.3.2	Tekanan Kerja	18
2.4	Faktor Tekanan	19
2.4.1	Halangan Kerja Rumah dan Kerja	19

2.4.2	Struktur dan Iklim Organisasi	20
2.4.3	Peranan Pengurusan	20
2.4.4	Kerjaya dan Pencapaian	20
2.4.5	Hubungan di Tempat Kerja	21
2.4.6	Faktor Instrinsik dalam Pekerjaan	21
2.5	Model Tekanan Kerja	21
2.6	Kerangka Teoritikal	24

BAB 3 METODOLOGI

3.0	Pendahuluan	25
3.1	Reka Bentuk Kajian	25
3.2	Subjek Kajian	26
3.3	Instrumen Kajian	26
3.3.1	Bahagian A: Borang Maklumat Diri	27
3.3.2	Bahagian B: Borang Soal Selidik (OSI)	27
3.3.2.1	Soal Selidik Tekanan Kerja	27
3.4	Skala Pemarkatan	27
3.4.1	Skala Pemarkatan Soal Selidik Faktor Tekanan	28
3.5	Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	28
3.5.1	Kebolehpercayaan Subskala OSI	28
3.6	Kaedah Menjalankan Kajian	31
3.6.1	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6.2	Analisis Data	33

BAB 4 KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pendahuluan	34
4.1	Keputusan Analisis Statistik Deskriptif	34
4.1.1	Taburan Frekuensi Subjek Mengikut Jantina, Umur, Status Perkahwinan dan Tempoh Perkhidmatan	35
4.2	Keputusan Inferensi	40
4.2.1	Hipotesis (1)	40

	Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) Mengikut Jantina	
4.2.2	Hipotesis (2) Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Umur	41
4.2.3	Hipotesis (3) Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Tempoh Perkhidmatan	43
4.2.4	Hipotesis (4) Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Status Perkahwinan	45
4.3	Perbincangan Berdasarkan Hasil Keputusan Kajian	45
4.3.1	Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd (MHSB) Mengikut Jantina	46
4.3.2	Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Umur	48
4.3.3	Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Tempoh Perkhidmatan	50
4.3.4	Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Status Perkahwinan	52
BAB 5	KESIMPULAN	
5.1	Pendahuluan	54
5.2	Rumusan Kajian	54
5.3	Kesimpulan	55
	RUJUKAN	60
	LAMPIRAN A - E	65

SENARAI JADUAL

No.	Jadual	Halaman
Jadual 2.1	Carta Pemarkatan Skala Faktor Tekanan Kerja	28
Jadual 2.2	Nilai Pekali <i>Alpha Cronbach</i> Faktor Tekanan	29
Jadual 2.3	Nilai Pekali Alpha Cronbach Bagi Subskala Faktor Tekanan	31
Jadual 2.4	Taburan Jantina Responden: Bilangan dan Peratusan	35
Jadual 2.5	Umur Responden Kajian: Bilangan dan Peratusan	36
Jadual 2.6	Status Perkahwinan Responden Kajian: Bilangan dan Peratusan	36
Jadual 2.7	Tempoh Perkhidmatan Responden: Bilangan dan Peratusan	37
Jadual 2.8	Faktor Tekanan Mengikut Turutan	38
Jadual 2.9	Analisis Ujian-t Bagi Melihat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Jantina	40
Jadual 2.10	Min dan Sisihan Piawai Faktor Tekanan Kerja Mengikut Umur	41
Jadual 2.11	Analisis Keputusan ANOVA Sehala Bagi Melihat Perbezaan Tekanan Kerja Mengikut Umur	42
Jadual 2.12	Min dan Sisihan Piawai Faktor Tekanan Kerja Mengikut Tempoh Perkhidmatan	43
Jadual 2.13	Analisis Keputusan ANOVA Sehala Bagi Melihat Perbezaan Tekanan Kerja Mengikut Tempoh Perkhidmatan	44
Jadual 2.14	Analisis Ujian-t Bagi Melihat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Status Perkahwinan	45

SENARAI RAJAH

No.	Rajah	Halaman
Rajah 1.1	Model Tekanan Kerja	23
Rajah 1.2	Kerangka Model Pengkaji	24
Rajah 1.3	Min Skor Bagi Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB)	39

SENARAI SINGKATAN

MHSB	MAINS Holdings Sdn. Bhd.
PK MAINS	Pusat Kaunseling Majlis Agama Islam Negeri Sembilan
α	Nilai Pekali <i>Alpha Cronbach</i>
x	Nilai
n	Bilangan subjek
SP	Sisihan Piawai
dk	Darjah Kebebasan
t	Nilai t
f	Frekuensi / Kekerapan
L	Lelaki
P	Perempuan
%	Peratus
k	Aras kesignifikanan
>	Lebih daripada
<	Kurang daripada
JKD	Jumlah Kuasa Dua
MKD	Min Kuasa Dua
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
Min	Purata
**	Signifikan pada aras >0.01
*	Signifikan pada aras >0.05

BAB 1

PENGENALAN

1.0 Pendahuluan

Bab ini membincangkan latar belakang kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, hipotesis kajian, sumbangan kajian dan limitasi kajian.

1.1 Latar Belakang Kajian

Tekanan merupakan satu fenomena yang penting dan seringkali dikaitkan dengan prestasi kerja, kesihatan dan tahap produktiviti individu atau pekerja (Rohany & Fatimah, 2006). Tekanan boleh menjejaskan produktiviti serta kualiti pekerja jika tidak ditangani dengan baik dan berkesan. Justeru, tekanan kerja boleh memberi kesan yang negatif terhadap kesihatan pekerja dan seterusnya kesejahteraan individu itu sendiri.

Bagi individu yang bekerja, sebahagian besar kehidupan dipenuhi dengan masa bekerja. Peranan di tempat kerja merupakan satu keutamaan bagi sesetengah golongan yang bekerja, manakala rumahtangga atau keluarga menjadi keutamaan kedua. Tidak dapat dinafikan kepentingan pekerjaan bagi seseorang, bukan sekadar faktor ekonomi tetapi pekerjaan menetapkan status sosial bagi seseorang individu. Oleh itu, kejayaan seseorang dalam pekerjaannya sering dianggap sebagai satu faktor kejayaan dalam kehidupan. Sebaliknya kegagalan dalam kerjaya dianggap kegagalan dalam kehidupan. Masalah yang dihadapi individu di tempat kerja akan membawa kepada tekanan, kerana

pekerjaan merupakan sebahagian besar kehidupan seseorang individu. Tekanan kerja yang tinggi juga boleh memberi kesan negatif terhadap hubungan kekeluargaan. (Rohany, 2003)

Manakala menurut Maarof & Hazlinda (2008) dalam kehidupan seharian, manusia sentiasa berhadapan dengan tekanan-tekanan yang kadangkala mencabar fungsi hidup mereka. Namun begitu, tekanan bukan hanya sahaja memberikan impak yang negatif dalam kehidupan kita tetapi juga merupakan sumber penggerak kepada tingkah laku yang lebih aktif dan produktif. Tegasnya, walaupun tekanan biasanya dianggap sebagai sesuatu yang negatif, namun unsur-unsur tekanan yang dapat ditangani adalah perlu dalam hidup manusia kerana tekanan yang sedemikian, berperanan dalam mendorong tingkahlaku. Tekanan yang memberikan kesan positif khususnya yang mendorong tingkah laku yang positif dikenali sebagai *eustress*, sebaliknya tekanan yang melampau sehingga tidak dapat ditangani dan membawa kesan negatif dikenali sebagai *distress*. Bagi tekanan yang berlanjutan dan melampau, tekanan mampu merosakkan gaya hidup serta kesihatan seseorang individu. Sementara itu, tekanan juga dipercayai merupakan penyumbang terbesar kepada penyakit-penyakit kronik seperti kanser, masalah paru-paru, bunuh diri serta masalah jantung.

Selain itu, tekanan juga sering dikaitkan dengan kesihatan mental dan kerap menyerang masyarakat pada hari ini. Kehidupan manusia pada alaf ini amat mencabar dan kompleks. Kepelbagaian dan kekompleksian kehidupan ini menyebabkan munculnya “Sindrom Baru” yang menyerang manusia iaitu tekanan atau lebih dikenali sebagai “stres”. Menurut Hatta Sidi & Mohamed Hatta (2002) tekanan merupakan sebahagian daripada kehidupan manusia sejak dahulu lagi tanpa disedari. Ia berubah wajah mengikut peredaran masa. Tekanan bukanlah suatu perkara yang asing bagi masyarakat

negara ini. Tekanan biasanya dialami oleh semua manusia apabila berada dalam keadaan yang tidak menyenangkan.

Dari sudut psikologi pula, seseorang yang mengalami tekanan akan berada dalam kebimbangan, daya tumpuan rendah, bingung dan cepat marah. Manakala daripada segi fisiologi pula, individu akan mengalami ketegangan otot, sakit kepala, sakit belakang, insomnia, serangan jantung dan tekanan darah tinggi. Tekanan juga dipercayai menjadi penyebab utama penyakit jantung koronari, kanser, masalah paru-paru, kemalangan dan bunuh diri (Asmawati & Siva, 2002).

Melalui kajian oleh Mohd Awang, Dollard dan Wine Field, (2010) mendapati majoriti responden yang dikaji (77%) bersetuju tekanan dalam pekerjaan telah meningkat baru-baru ini. Menurut Helvinder (2003) dalam laporan Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) terdapat kira-kira 100 juta orang di dunia tertekan dalam satu-satu masa. Dalam laporan yang dikeluarkan oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu, tekanan di pejabat dilabel sebagai 'penyakit' abad ke-20 dan Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) juga melaporkan bahawa tekanan ialah Epidemik Dunia.

Bername Online dalam laporannya bertarikh 8hb. November 2011 turut melaporkan hampir separuh pekerja Malaysia bekerja lebih 8 jam sehari dan membawa pulang kerja secara tetap untuk diselesaikan pada sebelah malam. Situasi sebegini boleh menyebabkan seseorang berada dalam tekanan dan pastinya banyak implikasi negatif berlaku apabila seseorang tidak dapat mengawal tekanan kerja seterusnya bakal memberi kesan kepada kepada kepuasan kerja.

Daripada pelbagai kajian tentang tekanan, didapati punca dan kesan tekanan adalah terlalu luas dan terdapat faktor-faktor lain yang menyebabkan identifikasi dan analisis

terhadap tekanan menjadi lebih kompleks. Kajian-kajian lepas ini juga banyak tertumpu kepada penggunaan alat-alat kajian seperti *Job Descriptive Index* dan *Osipow Occupational Stress Inventory* dalam mengukur tekanan dan kesan-kesan daripada tekanan . Alat kajian yang baru diperkenalkan di Malaysia dan belum banyak digunakan ialah *Occupational Stress Indicator* (OSI).

Oleh yang demikian, pengkaji telah memilih untuk menggunakan alat ujian *Occupational Stress Indicator* (OSI) untuk menjalankan kajian bagi melihat perbezaan faktor tekanan kerja di kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) berdasarkan demografi di mana pembolehubah bebas adalah faktor tekanan kerja dan pembolehubah bersandar seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan.

1.2 Permasalahan Kajian

Menurut Cooper & Roberston (1987) semakin kompleks sesebuah organisasi, semakin tinggi punca tekanan. Punca tekanan kerja datang dari pelbagai aspek kerja seperti ciri-ciri pengurusan kerja, hubungan dalam organisasi, beban kerja, struktur dan iklim organisasi, ciri-ciri kerja dan lain-lain lagi.

Kesan tekanan kerja yang dihadapi oleh pekerja terhadap organisasi atau industri juga adalah besar. Tekanan yang dialami oleh pekerja boleh mengakibatkan banyak kesan negatif terhadap sesebuah organisasi atau industri. Pekerja yang menghadapi tekanan yang tinggi akan kurang motivasi kerja, kerap tuang kerja, enggan bekerjasama, enggan bertolak ansur, sukar menyesuaikan diri, mempunyai sikap negatif, selalu cuti sakit dan lain-lain lagi yang akhirnya menghasilkan prestasi yang menurun. Seterusnya, organisasi atau industri akan mengalami produktiviti yang menurun serta kerugian yang

besar. Oleh itu, kini kita dapati bahawa organisasi dan industri amat prihatin tentang hal kebajikan pekerja diutamakan. Mereka menganjurkan kursus-kursus pengurusan tekanan dan lain-lain bagi membantu mengurangkan tekanan serta menguruskan tekanan yang dihadapi pekerja mereka.

Walaupun tekanan sering dikaitkan dengan keburukan, namun manusia memerlukan sedikit tekanan dalam kehidupan. Tekanan merupakan penggerak dalam untuk mewujudkan satu tindakan ke arah penentuan keberkesanan peribadi. Kehidupan yang bebas daripada tekanan akan membuat seseorang itu malas dan tidak bergerak ke hadapan. Tekanan yang terlalu rendah akan menjadikan seseorang eksekutif itu bekerja tanpa cabaran kerana tiada penggerak untuk dia maju ke hadapan. Namun terlalu banyak tekanan juga akan menjadi masalah dan akan membawa kepada kemudaratan individu. Tiada satu cara yang objektif bagi mengukur tahap tekanan yang sesuai bagi seseorang. Individu itu mesti tentukan sendiri tahap optimum bagi dirinya sendiri dan mereka sendiri yang tahu sama ada tahap tekanan yang dialami mereka itu sudah melampaui batas atau tidak (Rohany, 2003).

Sehubungan dengan itu, pengkaji telah memilih MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) sebagai lokasi bagi menjalankan kajian untuk mengenalpasti faktor tekanan dalam kalangan kakitangan MHSB berdasarkan demografi. MHSB adalah merupakan syarikat milik penuh Majlis Agama Islam Negeri Sembilan (MAINS). Tugas utama MHSB adalah hubung dengan pengurusan hartanah milik MAINS yang diuruskan oleh Bahagian Pengurusan Harta dan Projek. Selain itu, bahagian ini juga bertanggungjawab bagi memastikan segala pengurusan aset milik MAINS dilaksanakan dengan cekap dan berkesan. Bahagian ini turut merancang untuk melaksanakan projek-projek pembangunan hartanah yang dapat memberikan pulangan kepada pihak Majlis Agama

Islam Negeri Sembilan (MAINS) serta tujuan lain yang menyumbang kepada masyarakat.

Selain menguruskan hartanah MHSB juga menawarkan perkhidmatan kaunseling menerusi anak syarikat iaitu Pusat Kaunseling Majlis Agama Islam Negeri Sembilan (PK MAINS) yang terletak di Terminal One Seremban. PK MAINS telah memulakan operasinya semenjak 4hb Disember, 1998. Sejak beroperasi, secara berperingkat-peringkat sebanyak 6 buah cawangan Pusat Kaunseling MAINS telah dibuka sekitar Negeri Sembilan iaitu di Tampin, Bahau, Kuala Pilah, Rembau dan Wisma Arab Malaysian Seremban. Tugas utama PK MAINS ialah menjalankan perkhidmatan kaunseling secara profesional kepada semua lapisan masyarakat berbilang kaum secara percuma melainkan Bahagian Latihan PK MAINS yang menjalankan aktiviti-aktiviti, latihan dan kursus kepada kakitangan juga kepada orang awam, selain bekerjasama dengan agensi luar dalam melaksanakan pelbagai program.

Berkomunikasi dan berurusan dengan pelbagai lapisan masyarakat menjadi antara rutin utama kakitangan MHSB dan PK MAINS. Keadaan ini sudah tentu membuatkan setiap pekerja tidak terlepas dari berhadapan dengan tekanan, bukan sahaja dari dalam diri pekerja itu sendiri malahan dipengaruhi oleh faktor luaran.

Tekanan juga wujud apabila permintaan luar terhadap individu melebihi sumber yang ada pada seseorang individu. Sebagai contoh tekanan kerja boleh berlaku apabila individu mendapati banyak kerja yang perlu diselesaikan dan penyelia memberi tarikh akhir untuk menyiapkan tugas tersebut, namun gagal diselesaikan oleh individu berkenaan. Dalam masa yang sama penyelia menambah lagi kerja yang penting dan perlu diselesaikan dalam masa yang singkat. Oleh yang demikian, sekiranya seseorang

pekerja itu tidak dapat memenuhi kehendak ketuanya, ia akan memberi kesan terhadap dirinya secara fizikal, mental dan emosi.

Melalui kajian oleh Asma Bee (2004), Cooper & Marshall (1978) telah mengemukakan teori mereka terhadap tekanan iaitu tekanan dikatakan berpunca dari faktor-faktor persekitaran dan individu. Faktor persekitaran di sini merangkumi aspek perhubungan, intrinsik pekerjaan, struktur dan iklim organisasi. Komponen perhubungan mencakupi aspek hubungan dengan pihak atasan dan pekerja dengan rakan sekerja. Faktor struktur dan iklim organisasi pula merangkumi aspek kurang penglibatan, komunikasi yang kurang baik dan tidak ada rasa kepunyaan. Penekanan ini akan mendatangkan tekanan kepada pihak berkenaan sekiranya mereka gagal untuk bertindak mengawal tekanan tersebut. Ketegangan yang berlarutan akan membawa kepada masalah kesihatan fizikal dan masalah kesihatan mental. Masalah kesihatan fizikal adalah seperti kenaikan kadar nadi, tekanan darah tinggi, paras kolestrol yang tinggi serta penyakit jantung. Masalah kesihatan mental pula termasuklah kurang motivasi, emosi tertekan, tiada kepuasan kerja dan kurang aspirasi.

1.3 Persoalan Kajian

1. Apakah faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd.?
2. Apakah faktor tekanan kerja yang paling dominan?
3. Apakah perbezaan tekanan kerja berdasarkan ciri-ciri demografi responden?

1.4 Objektif Kajian

Kajian ini diharapkan dapat memenuhi objektif berikut:-

1. Mengenalpasti faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd.
2. Mengenalpasti faktor tekanan kerja yang paling dominan dalam kalangan responden.
3. Mengenalpasti perbezaan tekanan kerja berdasarkan faktor demografi responden.

1.5 Hipotesis Kajian

- 1 Terdapat perbezaan faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. mengikut jantina.
- 2 Terdapat perbezaan faktor tekanan kerja mengikut umur.
- 3 Terdapat perbezaan faktor tekanan kerja mengikut tempoh perkhidmatan.
- 4 Terdapat perbezaan faktor tekanan kerja mengikut status perkahwinan.

1.6 Sumbangan Kajian

Secara umumnya, pengkaji berharap agar kajian ini dapat dijadikan panduan dan rujukan kepada pihak pengurusan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) serta pihak-pihak yang bertanggungjawab terhadap tekanan yang dialami oleh kakitangan MHSB. Ini adalah kerana kakitangan MHSB merupakan aset penting dalam mencapai objektif organisasi dari segi perkhidmatan terutama dalam menguruskan

hartanah Majlis Agama Islam Negeri Sembilan (MAINS) agar dapat dilaksanakan dengan lebih cekap dan berkesan. Begitu juga dengan Pusat Kaunseling Majlis Agama Islam Negeri Sembilan (PK MAINS) perlu sentiasa memastikan perkhidmatan kaunseling dijalankan secara profesional dan efektif dalam membantu masyarakat tanpa mengira agama dan bangsa. Keprihatinan semua pihak terhadap kebajikan kakitangan dapat membaiki mutu kerja sekaligus melahirkan masyarakat yang sihat dari segi mental dan fizikal tanpa dibelenggu pelbagai masalah dalam kehidupan. Hasil kajian ini memberi gambaran kepada pihak pengurusan MHSB supaya mengambil langkah sewajarnya dalam mewujudkan persekitaran kerja yang harmoni dan sekaligus mengurangkan tekanan kerja dalam kalangan kakitangan terutamanya kepada pekerja baru.

Melalui penambahbaikan dengan meminimalkan tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MHSB, ia dapat memberikan faedah kepada semua pihak terutamanya kakitangan. Oleh yang demikian, kakitangan akan lebih bermotivasi dan bersemangat dalam melaksanakan tugas mereka. Pihak pengurusan pula, akan berpuas hati dengan hasil kerja yang ditunjukkan sekaligus dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan.

1.7 Limitasi Kajian

Seperti juga pengkaji-pengkaji yang lain, terdapat beberapa masalah yang tidak dapat dielakkan dalam usaha mengumpul maklumat yang diperlukan dalam kajian ini. Walaupun masalah yang dihadapi adalah kecil, namun sedikit sebanyak mempengaruhi kelancaran kajian yang dijalankan. Walau bagaimanapun, pengkaji telah sedaya upaya menangani setiap masalah yang timbul dengan sebaik mungkin.

Limitasi yang dihadapi oleh pengkaji ialah bagi menentukan tempat kajian. Ini kerana kakitangan MHSB mempunyai ramai kakitangan perempuan berbanding lelaki. Jarak dan masa menjadi pertimbangan utama bagi memastikan kelancaran pelaksanaan kajian yang dijalankan sama ada dari segi komunikasi dan sebagainya. Ini adalah kerana lokasi kajian terletak jauh dari tempat tinggal pengkaji. Oleh yang demikian, borang soal selidik terpaksa di hantar melalui pos kerana faktor jarak dan masa. Ini sudah pasti akan mempengaruhi kelancaran kajian. Oleh itu, pengkaji terpaksa mengambil masa yang panjang untuk mendapat keputusan kajian.

Di samping itu, soal selidik untuk mengukur tekanan kerja (OSI) merupakan satu set soal selidik yang panjang dan mengandungi terlalu banyak soalan. Keadaan ini menyebabkan subjek merasa bosan dan tidak dapat memberi tumpuan yang sepenuhnya terhadap soal selidik menyebabkan mereka menjawab tanpa benar-benar memahami kehendak soalan. Penerangan dan penjelasan yang terperinci perlu diberikan kepada responden sebelum menjalankan kajian untuk pengkaji akan datang.

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.0 Pendahuluan

Bab ini memfokuskan perbincangan berkaitan kajian literatur yang telah dijalankan oleh pengkaji tempatan dan luar negara. Perbincangan meliputi definisi konsep, model kajian dan kerangka teoritikal.

2.1 Kajian Tempatan

Aris et. al (2012), dalam kajiannya melihat Stres dalam Perkhidmatan Awam: Impaknya kepada Prestasi dan Kesejahteraan Pegawai Awam. Seramai 2807 responden daripada pelbagai kementerian dan jabatan telah dipilih. Keputusan kajian menunjukkan tahap tekanan kakitangan awam berada pada tahap sederhana. Manakala faktor intrinsik dan struktur iklim dalam organisasi merupakan punca utama tekanan. Penemuan kajian juga menunjukkan daya tindak berbentuk spiritual paling banyak digunakan responden apabila berhadapan dengan tekanan kerja diikuti daya tindak beriadah.

Dalam kajian yang telah dilakukan oleh Narimah (2003) bagi melihat hubungan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja dan kesannya terhadap strategi daya tindakan di kalangan jururawat di hospital kerajaan dan swasta. Kajian ini juga bertujuan untuk melihat perbezaan tekanan kerja mengikut taraf perkahwinan, taraf pendidikan, umur dan tempoh bekerja. Seramai 160 orang jururawat daripada hospital

kerajaan dan swasta telah dipilih sebagai subjek. Alat kajian yang digunakan ialah *Occupational Stress Indicator* (OSI). Data dianalisis dengan menggunakan kaedah Korelasi Pearson, Ujian-t dan Anova sehalu. Keputusan kajian menunjukkan tidak terdapat hubungan negatif di antara tekanan dengan kepuasan kerja. Namun terdapat hubungan yang positif di antara tekanan dengan strategi daya tindak. Kajian ini juga mendapati tidak terdapat perbezaan tekanan kerja mengikut taraf perkahwinan, taraf akademik dan tempoh bekerja di kalangan jururawat. Namun terdapat perbezaan dari segi umur.

Manakala hasil kajian oleh Khairul Bariah (2003) untuk melihat hubungan tekanan kerja dengan aspek kepuasan kerja dan strategi daya tindak dengan aspek kesihatan mental dan kesihatan fizikal di kalangan jururawat hospital swasta. Di samping itu juga kajiannya juga melihat perbezaan tekanan kerja mengikut taraf akademik dan pengalaman kerja. Subjek kajian terdiri daripada 25 orang jururawat hospital swasta. Alat ujian yang digunakan ialah *Occupational Stress Indicator* (OSI) Data dianalisis dengan menggunakan Korelasi Pearson, Ujian-t dan Anova sehalu. Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan tekanan kerja di kalangan jururawat hospital dari segi taraf akademik dan pengalaman kerja. Manakala, tekanan kerja mempunyai hubungan negatif dengan kepuasan kerja, daya tindakan dan tahap kesihatan fizikal serta mental.

Lim Ngok Moi (1998) pula mengkaji hubungan tekanan dengan kesihatan fizikal dan peranan sokongan sosial sebagai perantara di kalangan 117 orang pelajar tahun tiga di sebuah institusi pengajian tinggi. Keputusan mendapati terdapat perbezaan di antara pelajar lelaki dan perempuan dari segi tekanan dan kesihatan fizikal mereka. Kajian ini turut menunjukkan apabila tekanan kerja tinggi, kesihatan pekerja menurun.

Lee Hoo Nee juga (2002) telah menjalankan kajian tentang hubungan tekanan kerja dengan kepuasan kerja, lokus kawalan dan personaliti ke atas 100 orang pegawai polis. Hasil kajian mendapati apabila tekanan kerja tinggi, kepuasan kerja menurun dan apabila kepuasan kerja tinggi, personaliti turut positif. Sebaliknya, tiada terdapat hubungan di antara kepuasan kerja dan lokus kawalan.

Manakala kajian Thi Lip Sam (1998) tentang faktor tekanan di kalangan pengurus dan eksekutif di tempat kerja mendapati jangkakan tinggi, mengekalkan jangkakan tersebut, struktur organisasi yang tegar dan birokrasi merupakan punca-punca utama tekanan kerja di organisasi. Pengurus dan eksekutif perempuan mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding dengan pengurus dan eksekutif lelaki. Walaubagaimana pun kajian Rosli (1996) mengenai faktor tekanan kerja dan kesan tekanan ke atas 123 orang kakitangan kaunter di Jabatan Pendaftaran Negara mendapati punca tekanan tiada hubungan dengan jantina dan taraf perkahwinan.

Begitu juga dengan kajian oleh Asmawati & Siva (2002), tekanan kerja di kalangan pensyarah satu perbandingan di antara universiti awam dan universiti swasta. Soal selidik *The University Administrative Concerns* (Rasch 1986) telah ditadbir kepada 120 orang pensyarah melalui edaran tangan dan mel elektronik. Keputusan kajian menunjukkan bahawa pensyarah universiti awam mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding dengan pensyarah universiti swasta. Selain daripada itu keputusan menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan tekanan kerja antara pensyarah universiti awam dengan pensyarah universiti swasta berdasarkan subskala peranan dan konflik sosial. Manakala dari segi subskala tugas dan penyelesaian konflik tidak terdapat perbezaan antara pensyarah di kedua-dua jenis universiti.

2.2 Kajian Luar Negara

Martin Loosemore & Tom Water (2004), dalam kajiannya untuk melihat tekanan di kalangan pekerja profesional di dalam bidang pembinaan. Kajian memfokuskan kepada sama ada wujud perbezaan tekanan dan punca tekanan di kalangan pekerja lelaki dan wanita di dalam bidang pembinaan dengan menggunakan alat ujian *Occupational Stress Indicator* (OSI). Hasil kajian menunjukkan pekerja lelaki mengalami tekanan yang lebih tinggi berbanding pekerja perempuan. Kajian juga menunjukkan walaupun terdapat persamaan punca tekanan di antara pekerja lelaki dan perempuan namun terdapat juga perbedaannya. Sebagai contoh pekerja lelaki menganggap keadaan seperti berani mengambil risiko, kesan-kesan dari kesilapan yang dilakukan, pertindihan tugas dan perkembangan kerjaya sebagai punca tekanan. Manakala bagi pekerja wanita pula keadaan seperti peluang untuk perkembangan diri, kadar gaji, perlu berfikir idea-idea baru dan terpaksa bekerja di luar daerah merupakan punca tekanan yang tinggi.

Manakala dalam kajian Cooper dan Marshall (1978) telah mengenal pasti 40 faktor berkait yang dikelompokkan kepada tujuh kategori punca tekanan kerja; (1) faktor intrinsik dalam pekerjaan termasuklah persekitaran kerja seperti permintaan terhadap tenaga fizikal, tugas yang berulang-ulang dan organisasi, yang dikonsepsualkan sebagai kekaburan peranan, konflik peranan, tanggungjawab terhadap orang lain, kurang rasa tanggungjawab, kurang sokongan daripada pihak pengurusan, kurang penglibatan dalam proses membuat keputusan dan memenuhi perubahan teknologi yang pesat; (2) hubungan di tempat kerja; (3) perkembangan kerjaya; (4) struktur dan iklim organisasi; (5) punca tekanan kerja di luar organisasi seperti masalah keluarga, krisis hidup, masalah kewangan dan konflik di tempat kerja dan tuntutan keluarga; dan (6) ciri-ciri individu, fokus khusus kepada perbezaan personaliti di antara individu yang

mengalami tekanan yang rendah atau tinggi dan hubungan di antara tingkahlaku Jenis A dan penyakit jantung koronari.

Tekanan kerja di kalangan pekerja kilang Cina dengan menggunakan OSI versi 2 juga telah dijalankan oleh Siu, Donald dan Cooper (1996) terhadap 340 subjek mendapati peratusan yang tinggi di kalangan subjek mempersepsi tekanan kerja yang tinggi. Subskala “faktor instrinsik dalam pekerjaan” adalah punca tekanan yang utama, dan strategi daya tindak berbentuk “kawalan” merupakan strategi yang paling kerap digunakan. Faktor persekitaran merupakan faktor utama yang meramalkan kepuasan kerja, kesihatan mental dan fizikal. Faktor hubungan di antara kepuasan kerja, kesejahteraan mental dan fizikal di kalangan pekerja Cina didapati menyokong dapatan kajian barat.

Rees & Cooper (1992) turut menjalankan kajian tentang tekanan kerja dalam kalangan 1176 pekerja dari pelbagai jenis pekerjaan di sebuah institusi kesihatan di United Kingdom. Kajian membandingkan kumpulan pekerja bukan bidang kesihatan ini mendapati tekanan kerja yang tinggi dialami oleh semua kumpulan pekerja tetapi skor yang rendah bagi tingkah laku Jenis A dan ini menyebabkan kecenderungan individu menggunakan strategi daya tindak dengan lebih kerap dalam mengendalikan tekanan. Tambahan pula, subjek didapati lebih bersifat lokus kawalan luaran dan melaporkan kesihatan mental dan fizikal yang tinggi dan kepuasan kerja yang rendah.

Kajian oleh Turnage dan Speilberger (1991) terhadap 30 punca tekanan kerja dengan *Job Stress Survey* (JSS) yang telah diuji kepada pekerja kolar putih di sebuah firma kilang yang terdiri daripada 68 pengurus, 171 jurutera profesional dan 69 orang dalam bidang perkeranian. Tahap tekanan yang tinggi telah dirujuk sebagai “kekurangan

peluang untuk kemajuan” dan “penyeliaan yang lemah atau tidak cukup”. Punca tekanan individu kerap kali terjadi antara selepas 6 bulan merupakan “gangguan yang kerap”; “tempoh tertentu untuk mesyuarat” dan “berhadapan dengan krisis situasi”. Faktor analisis terhadap rangkaian punca tekanan kerja individu telah dikenalpasti kepada 2 faktor, tekanan kerja dan kurang sokongan yang mempunyai kaitan yang berlainan dengan umur, jantina, tahap pekerjaan, lokus kawalan dan pekerjaan yang tetap serta kepuasan.

Manakala Swanson, Power & Simpson (1998) telah menjalankan kajian perbandingan antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja di antara pelatih asas (GPs) dengan doktor pakar mengikut jantina. Keputusan kajian menunjukkan doktor pakar mengalami tekanan kerja dan kepuasan kerja yang lebih daripada pelatih asas GPs.

Dalam kajian Bogg & Cooper (1995) pula mendapati profil tekanan kerja yang berbeza di antara pekerja sektor awam dan swasta. Pekerja sektor awam menunjukkan kesihatan dan kesejahteraan yang kurang baik dan kepuasan kerja yang rendah. Sebaliknya, pekerja sektor swasta melaporkan tekanan kerja yang lebih tinggi, khususnya dalam peranan pengurusan, hubungan di tempat kerja, halangan kerjaya dan halangan kerja dan rumah. Pekerja swasta yang berkhidmat dalam tempoh yang lama melaporkan tekanan kerja yang lebih tinggi dalam faktor intrinsik dalam pekerjaan, seperti gaji, jika dibandingkan dengan pekerja swasta, juga dalam waktu bekerja yang lama dan kurang kepelbagaian dalam pekerjaan.

Dalam kajian ini, didapati beberapa konsep, istilah dan model kajian yang dapat menerangkan perisian kajian. Konsep-konsep ini merangkumi tekanan, tekanan kerja dan punca tekanan.

2.3 Definisi Konsep

2.3.1 Tekanan

Tekanan atau *stress*, berasal dari perkataan Greek iaitu *stringere* yang bermaksud ketat atau tegang (Cox, 1978). Manakala menurut tokoh yang dianggap sebagai pelopor dalam kajian mengenai tekanan iaitu Hans Selye (1976) telah mendefinisikan 'tekanan' sebagai gerak balas fizikal badan terhadap permintaan sama ada permintaan positif atau negatif. Apabila terdapat permintaan, maka terdapat reaksi daripada badan.

Menurut Rohani & Nor Eda, (2001) tekanan merupakan sesuatu perkara yang normal dan penting dalam kehidupan. Tekanan boleh menimbulkan keadaan yang baik dan sebaliknya. Tekanan yang menyebabkan keadaan buruk adalah apabila tekanan mengganggu aspek psikologi seseorang. Tekanan didefinisikan sebagai tekanan pada emosi, proses pemikiran dan keadaan fizikal seseorang. Apabila tekanan yang dihadapi terlalu tinggi, ia akan menyebabkan gangguan kepada kebolehan seseorang itu berinteraksi dengan persekitaran. Tekanan yang tinggi juga dikaitkan dengan kebimbangan kronik, mudah marah, sukar untuk menenangkan diri, tidak boleh diajak berunding dan bagi sesetengah pihak akan mengambil alkohol dan dadah yang berlebihan.

Manakala Maria Diana (2011) mengatakan tekanan juga boleh didefinisikan sebagai tindak balas emosi yang tidak spesifik terhadap desakan sama ada yang sebenar atau yang diimajinasikan. Ia merupakan satu fenomena semula jadi yang tidak boleh dielakkan sekiranya seseorang itu membuat kerja-kerja profesional. Tekanan merupakan normal dalam kehidupan yang sentiasa dipenuhi dengan kesibukan. Setiap orang akan mengalami tekanan (stres) dalam kehidupan seharian mereka. Tekanan (Stres) yang

berterusan dan keterlaluan boleh mengganggu kesihatan mental mahupun kesihatan fizikal.

Azmi (2005) pula, menyatakan bahawa terdapat beberapa keadaan yang membawa kepada tekanan kerja. Keadaan ini dipanggil '*stressor*' atau penyebab. Antara penyebab tersebut ialah bebanan tugas, tekanan masa, kualiti penyeliaan yang lemah, ketidaksesuaian pihak atasan berbanding dengan tanggungjawab sebenar, konflik peranan, nilai-nilai yang berbeza di antara organisasi dan pekerja serta kekecewaan.

Tekanan yang wujud daripada beban kerja mental (*mental workload*) merupakan kesan terlalu banyak beban kerja atau terlalu sedikit beban kerja serta faktor kecekapan melakukan sesuatu tugas. Keempat, akibat daripada kerja lebih masa. Kelima, faktor tanggungjawab kerja dan akhir sekali ialah cabaran tugas tersebut. Dengan ini dapat disimpulkan bahawa tekanan kerja adalah hasil yang disebabkan oleh faktor-faktor yang telah dinyatakan di atas.

2.3.2 Tekanan Kerja

Brief, Schuler & Van Sell (1981) menyatakan tekanan kerja merupakan tindak balas individu terhadap perkara-perkara yang berlaku dalam persekitaran kerja, di mana ia mengancam individu tersebut. Individu tersebut tidak dapat menyesuaikan diri dengan keadaan persekitaran kerja.

Seterusnya Brief et. al (1981) menganggap tekanan sebagai keadaan yang timbul daripada interaksi antara individu dengan kerjaya dan dicirikan oleh pemboleh ubah dalam individu itu yang memaksanya menyeleweng daripada berfungsi secara normal atau biasa. Definisi ini dapat difahami dengan baik apabila mengambil kira bahawa tubuh badan dan fikiran manusia berada dalam keadaan yang seimbang pada permulaan

sesuatu pengalaman kerja, tetapi akibat daripada kejadian yang berkaitan dengan kerja, keseimbangan seseorang itu terganggu. Dalam percubaan untuk pulih daripada gangguan atau ketidakseimbangan, seseorang itu akan berfungsi secara berlainan daripada biasa. Salvendy & Smith (1988) menyatakan konsep tekanan kerja boleh dibicarakan melalui beberapa sudut. Pertama, tekanan yang terhasil daripada keadaan tempat kerja. Contohnya keadaan bising dan pengudaraan yang kurang baik. Ini akan mengurangkan motivasi kerja seseorang. Kedua, tekanan yang terhasil daripada dua faktor organisasi iaitu penglibatan dalam tugas dan sokongan organisasi.

Tekanan kerja adalah merupakan satu keadaan yang timbul akibat interaksi manusia dengan kerja mereka. Ia dicirikan sebagai perubahan-perubahan dalam diri manusia yang menyebabkan mereka berubah daripada berfungsi secara normal kepada tidak normal (Rohany & Eda, 2001).

Wong, (1993), Rohany & Eda (2001) mendefinisikan tekanan kerja sebagai persekitaran kerja yang menghasilkan ancaman kepada individu. Ancaman berlaku apabila individu tidak berupaya untuk memenuhi tuntutan persekitaran kerja.

Dapat dirumuskan di sini bahawa kesemua definisi tersebut mengaitkan tekanan kerja wujud dari pelbagai faktor sama ada persekitaran tempat kerja, dari sudut psikologi, individu itu sendiri dan lain-lain.

2.4 Faktor Tekanan

2.4.1 Halangan Kerja Rumah dan Kerja

Rohany & Fatimah (2006) menyatakan apabila pekerja mengalami konflik di tempat kerja, ini boleh mempengaruhi kehidupan mereka di rumah. Perkara yang sebaliknya

juga akan berlaku. Oleh itu, pekerja yang mengalami masalah di rumah seperti masalah keluarga, krisis hidup, masalah kewangan, kematian atau masalah perhubungan berkemungkinan besar tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik di pejabat.

2.4.2 Struktur dan Iklim Organisasi

Struktur dan iklim organisasi mungkin menghadkan otonomi pekerja. Pekerja mungkin merasa mereka tidak banyak kawalan ke atas tugas mereka. Mereka mungkin merasakan tugas mereka sangat menjemukan dan tidak mencabar dan ini boleh menyumbang kepada ketidakpuasan bekerja, merasa sakit hati, merasa rendah diri dan kehilangan identiti. Majikan boleh mengurangkan masalah ini dengan meningkatkan keterlibatan pekerja dalam membuat keputusan dan mengalakkan kerja secara berkumpulan untuk mengatasi kawalan pekerja. (Sapora Sipon, n.d)

2.4.3 Peranan Pengurusan

Zainah & Hamdan, (2002) menyatakan peranan dalam pengurusan dikonsepsualkan sebagai kekaburan peranan, konflik peranan, tanggungjawab terhadap orang lain, kurang rasa tanggungjawab, kurang sokongan daripada pihak pengurusan, kurang penglibatan dalam proses membuat keputusan dan memenuhi perubahan teknologi yang pesat.

2.4.4 Kerjaya dan Pencapaian

Haprizar, Norulkamar & Siti Aishah, (2005) menyatakan perkembangan kerjaya yang tidak menentu merujuk kepada kurang atau tiada peluang promosi kerja serta kurang jaminan kerja.

2.4.5 Hubungan di Tempat Kerja

Cox et. al. (1988) menjelaskan perhubungan dan sokongan sosial boleh dipertingkatkan melalui aktiviti sosial dalam usaha mengurangkan stres di tempat kerja. Perhubungan yang sukar dengan rakan sekerja atau pihak pentadbir di tempat kerja boleh menjadi punca stres kepada pekerja. Rakan sekerja mungkin tidak mempunyai kemahiran dalam perhubungan dan berkomunikasi dan ini boleh menyebabkan mereka melahirkan sikap seperti agresif, tidak mahu membantu dan sebagainya yang memberi kesan stres kepada pekerja. Perhubungan juga boleh menjadi negatif akibat dari politik di pejabat, persaingan dan gangguan tempat kerja.

2.4.6 Faktor Instrinsik Dalam Pekerjaan

Menurut Zainah & Hamdan, (2002) faktor instrinsik dalam pekerjaan termasuklah persekitaran kerja seperti permintaan terhadap tenaga fizikal, tugas yang berulang-ulang dan lebihan kerja secara kuantitatif dan kualitatif. (Haprizar, Norulkamar & Siti Aishah, 2005) pula menyatakan elemen instrinsik kerja merangkumi kebosanan, keadaan tempat kerja yang tidak teratur, tekanan masa dan masalah teknikal.

2.5 Model Tekanan Kerja

Model tekanan kerja yang dipilih oleh pengkaji telah diperkenalkan oleh Cooper C.L, Sloan, D & William, S.P (1988). Model ini menerangkan tentang tekanan kerja dan satu klasifikasi mengenai punca-punca yang boleh menyebabkan seseorang individu mengalami tekanan kerja. Masalah yang timbul ialah dari aspek kesihatan fizikal, kesihatan mental dan simptom-simptom organisasi.

Ciri-ciri dalam model tekanan yang dikemukakan oleh Cooper ini adalah saling berhubung di antara satu sama lain. Melalui rajah 1.1 yang diberikan kita dapat melihat hubungkait di antara punca tekanan kerja dan kesan-kesan yang dihadapi oleh individu.

Rajah 1.1 Model Tekanan Kerja

Rajah 1.1 Sumber : Cooper, C.L, Sloan, S.J. & William, S. (1988), *Occupational Stress Indicator Management Guide*. NFER-NELSON (dlm. Azmi, 2005)

2.6 Kerangka Teoritikal

Dengan merujuk kepada model tekanan Cooper et. al (1988), pengkaji telah mengubahsuai semula model kajian supaya selaras dengan kajian yang dijalankan oleh pengkaji seperti yang ditunjukkan dalam rajah 1.2. Pengkaji akan mengkaji manifestasi tekanan dari segi faktor-faktor tekanan kerja berdasarkan faktor demografi.

Rajah 1.2 : Kerangka Model Pengkaji

PERBEZAAN

Selain itu, Cooper et. al, (1988) telah menyatakan bahawa faktor demografi turut mempengaruhi tekanan. Andaian yang dibuat oleh pengkaji di sini ialah terdapat perbezaan tekanan kerja dari segi jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.0 Pendahuluan

Bab ini akan menghuraikan rekabentuk kajian, subjek kajian, instrumen kajian, kaedah menjalankan kajian, teknik pengumpulan data dan analisis data. Setiap perkara yang di atas akan dibincangkan dengan jelas satu persatu dengan berpandukan rujukan ilmiah yang kukuh untuk menyokongnya.

3.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian tinjauan ini menggunakan kaedah kuantitatif kerana ia sesuai digunakan untuk mendapatkan maklumat yang banyak faktor tekanan kerja berdasarkan demografi dalam masa yang singkat. Kajian ini menggunakan soal selidik sebagai instrumen kajian bagi menjawab persoalan kajian yang berkaitan dengan sejauhmana aspek demografi seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan menjadi faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB)

Menurut Chua (2011) kajian tinjauan merupakan salah satu kaedah penyelidikan bukan eksperimental yang paling popular, yang digunakan dalam pelbagai bidang, terutamanya dalam bidang sains sosial. Ia biasanya digunakan untuk mendapatkan pandangan orang ramai mengenai sesuatu isu semasa. Kajian jenis ini adalah popular kerana mempunyai ciri-ciri penggunaan yang menyeluruh, cara pengendalian yang

digemari, cara memungut data yang cepat, penggunaan saiz sampel yang besar, maklumat yang terus dan keupayaan keputusan kajian digeneralisasikan.

3.2 Subjek Kajian

Subjek kajian terdiri daripada 40 orang kakitangan kumpulan profesional, sokongan dan sukarelawan daripada MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB), Perbadanan Wakaf dan Pusat Kaunseling MAINS (PK MAINS). Responden kajian meliputi 16 lelaki dan 24 perempuan.

3.3 Instrumen Kajian

Instrumen kajian yang digunakan adalah berbentuk soal selidik *Occupational Stress Indicator* (OSI) yang dibina oleh Cooper et. al (1988). Instrumen kajian ini digunakan bagi mengukur tekanan kerja dan punca-punca tekanan dalam pekerjaan serta faktor-faktor yang berhubungan dengan tekanan kerja. Soal-selidik ini mengandungi 6 skala namun bagi kajian ini pengkaji hanya memilih 1 skala iaitu skala punca-punca tekanan.

Instrumen kajian terdiri dari dua bahagian iaitu Bahagian A terdiri daripada 4 soalan tentang latarbelakang responden yang terdiri daripada jantina, umur, tempoh pekerjaan dan status perkahwinan. Bahagian B pula merupakan borang skala soal selidik OSI yang digunakan iaitu Skala-skala Punca Tekanan (61 item) yang terdiri daripada 6 bahagian iaitu halangan kerja rumah dan kerja, struktur dan iklim organisasi, peranan pengurusan, kerjaya dan pencapaian, hubungan di tempat kerja dan faktor instrinsik dalam pekerjaan. Kesemua item adalah berbentuk positif dan respon kepada semua item dalam Bahagian B adalah berdasarkan skala likert 6 poin.

Bagi tujuan kajian, pengkaji telah memilih 1 skala iaitu mengkaji faktor tekanan kerja

dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB). Soal selidik tersebut mengandungi 2 bahagian iaitu Bahagian A terdiri daripada borang maklumat diri responden, manakala bahagian B pula merupakan skala soal selidik *Occupational Stress Indicator* (OSI).

3.3.1 Bahagian A: Borang Maklumat Diri

Bahagian A adalah bertujuan untuk memperolehi maklumat peribadi dan biodata responden. Borang ini mengandungi maklumat tentang latar belakang responden iaitu dari jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan. Segala maklumat peribadi responden akan dirahsiakan dan hanya digunakan dalam kajian ini bagi tujuan pembelajaran sahaja.

3.3.2 Bahagian B : Borang Soal Selidik (OSI)

3.3.2.1 Soal Selidik Tekanan Kerja

Bahagian ini meminta setiap subjek mempersepsikan punca tekanan yang berpotensi secara berlainan. Tujuan soal selidik ini diedarkan adalah untuk mengetahui punca-punca tekanan kerja dengan lebih jelas dan selanjutnya. Ini adalah kerana seseorang yang mengatakan bahawa mereka sedang berada di bawah tekanan kerja yang terlalu banyak pada masa itu. Biasanya bermaksud bahawa mereka mempunyai terlalu banyak kerja untuk dilakukan. Item-item dalam soal selidik ini terdiri daripada 61 item yang merupakan faktor-faktor berpotensi bagi tekanan.

3.4 Skala Pemarkatan

Skala pemarkatan dalam soal selidik (OSI) adalah mengikut Skala Likert 6 poin. Dalam kajian ini pengkaji telah memilih skala punca tekanan sahaja bagi tujuan

menjalankan kajian.

3.4.1 Skala Pemarkatan Soal Selidik Faktor Tekanan

Bagi skala faktor tekanan kerja, soal selidik ini mengandungi 61 item yang diberikan markah 1 hingga 6. Subjek diperlukan untuk memarkatkan item-item ini berdasarkan persepsi setakat mana item-item ini memberikan tekanan ke atasnya. Markah maksimum yang boleh diperolehi oleh subjek ialah 366 markah manakala markah minimum ialah 61 markah. Lebih tinggi markah diperolehi maka lebih tinggi tekanan yang dialami oleh subjek. Cara pemarkatan ditunjukkan seperti jadual 2.1.

Jadual 2.1

Cara Pemarkatan Skala Faktor Tekanan Kerja

Jawapan	Markat
Sangat pasti ia bukan sebagai punca	1
Pasti ia bukan sebagai punca	2
Umumnya ia bukan sebagai punca	3
Umumnya ia sebagai punca	4
Pasti ia sebagai punca	5
Sangat pasti ia sebagai punca	6

Contoh soalan:

Mempunyai terlalu banyak kerja yang perlu dilakukan.

3.5 Kebolehpercayaan Instrumen Kajian

3.5.1 Kebolehpercayaan Subskala OSI

Dalam kajian ini pengkaji telah menggunakan seramai 40 orang kakitangan MAINS

Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) termasuk Perbadanan Wakaf dan Pusat Kaunseling Majlis Agama Islam Negeri Sembilan (PK MAINS). Responden dikehendaki menjawab satu (1) subskala OSI. Bagi mengetahui dan menguji kebolehpercayaan subskala ini, pengkaji telah menggunakan Pekali *Alpha Cronbach* bagi subskala faktor tekanan sahaja. Hasilnya adalah seperti yang terdapat dalam jadual 2.2.

Jadual 2.2

Nilai Pekali *Alpha Cronbach* Skala Faktor Tekanan

Skala	Nilai α
Faktor Tekanan	0.970

Berdasarkan jadual 2.2 di atas telah menunjukkan subskala faktor tekanan mempunyai nilai kebolehpercayaan yang tinggi kerana mencapai nilai pekali *Alpha Cronbach* yang melebihi daripada 0.5 ke atas.

Hasil dapatan kajian menunjukkan pekali *Alpha Cronbach* bagi kebolehpercayaan skala faktor tekanan kerja mencapai nilai $\alpha = 0.970$. Keputusan ini selaras dengan dapatan kebolehpercayaan Amiza (2004) yang memperolehi nilai kebolehpercayaan punca tekanan iaitu 0.9375. Begitu juga dengan dapatan kebolehpercayaan Fauziah (2004) bagi punca tekanan ialah 0.9518.

Dapatan ini bersesuaian dengan beberapa pandangan tokoh seperti Anastasi (1982) yang mendefinisikan kebolehpercayaan sebagai ketekalan dalam sesuatu skor yang

diperolehi daripada individu yang sama apabila mereka diberi ujian yang sama tetapi dalam situasi yang berbeza. Kebolehpercayaan dianggap baik oleh beliau adalah antara 0.80 dan 0.90. Manakala Kaplan dan Saccuzzo (2001) pula mengatakan bahawa nilai pekali kebolehpercayaan yang baik adalah antara 0.70 dan 0.80 dianggap sebagai nilai yang cukup tinggi untuk menggambarkan kebolehpercayaan alat ukuran.

Begitu juga menurut Hull dan Nie (1981) nilai kebolehpercayaan yang diukur dengan kaedah *Alpha Cronbach* akan menyediakan satu petunjuk kepada darjah kebolehpercayaan ketekalan dalaman dan alat ukuran.

Kesimpulannya nilai kebolehpercayaan subskala punca tekanan adalah tinggi dan sesuai digunakan untuk mengukur tekanan dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) dan memperolehi jawapan kepada persoalan yang ingin dikaji.

Dalam bab ini, pengkaji turut menggunakan kaedah *Alpha Cronbach* bagi menguji kebolehpercayaan subskala punca tekanan kerja. Nilai α yang diperolehi boleh dilihat dalam jadual 2.3.

Jadual 2.3

Nilai Pekali *Alpha Cronbach* Bagi Subskala Faktor Tekanan

Nombor Soalan Subskala	Subskala Faktor Tekanan	Nilai α
1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12	Halangan kerja rumah dan kerja	0.852
13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23	Struktur dan iklim organisasi	0.879
24,25,26,27,28,29,30,31,32,33,34	Peranan pengurusan	0.889
35,36,37,38,39,40,41,42,43	Kerjaya dan pencapaian	0.843
44,45,46,47,48,49,50,51,52	Perhubungan dengan orang lain	0.859
53,54,55,56,57,58,59,60,61	Faktor instrinsik dalam pekerjaan	0.894

Jadual 2.3 menunjukkan dapatan hasil kajian bagi keenam subskala faktor tekanan menunjukkan nilai pekali *Alpha Cronbach* yang tinggi iaitu nilai α lebih daripada 0.5 ke atas. Daripada keenam-enam subskala faktor tekanan kerja yang tertinggi ialah faktor instrinsik dalam pekerjaan iaitu 0.894 dan nilai α yang terendah ialah halangan kerja rumah dan kerja iaitu 0.852.

3.6 Kaedah Menjalankan Kajian

Langkah pertama dalam menjalankan kajian ini adalah menyediakan satu rangka kerja yang sistematik sebagai rujukan dan panduan bagi melicinkan pelaksanaan kajian. Seterusnya, selepas borang soal selidik dikumpulkan akan diteliti terlebih dahulu oleh pengkaji bagi memastikan setiap borang soal selidik dijawab oleh responden. Ini adalah bertujuan untuk mengelakkan kerosakan alat kajian bagi tujuan analisis.

Sebelum itu, pengkaji telah mengenalpasti subjek kajian iaitu kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. sebagai responden kajian. Kemudian pengkaji telah mendapatkan surat pengakuan daripada Fakulti Sains Sosial Gunaan (FASS) Open University

Malaysia (OUM) untuk dihantar kepada Pengurus Besar MAINS Holdings Sdn. Bhd. bagi mendapatkan kebenaran menjalankan kajian dan mengedarkan borang soal selidik. Responden kajian adalah terdiri daripada 40 orang kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB), Perbadanan Wakaf dan Pusat Kaunseling MAINS (PK MAINS).

Bagi menjalankan kajian tersebut, sebanyak 40 set borang soal selidik telah diedarkan kepada kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB), Perbadanan Wakaf dan Pusat Kaunseling MAINS (PK MAINS) yang mana ia juga merupakan tempat bertugas pengkaji. Pengkaji turut memberikan penerangan ringkas berkaitan borang soal selidik bagi memudahkan responden untuk melengkapkan borang tersebut.

Pengkaji memberikan tempoh 2 minggu kepada responden bagi melengkapkan serta memulangkan borang soal selidik tersebut. Pengkaji telah mengumpulkan semua borang soal selidik dari setiap cawangan di Bahagian Latihan PK MAINS Seremban bagi memudahkan responden untuk memulangkan borang soal selidik. Sebanyak 40 set borang soal selidik telah dikumpulkan dari MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB), Perbadanan Wakaf dan Pusat Kaunseling MAINS (PK MAINS). Borang soal selidik yang lengkap telah dianalisis dengan menggunakan program *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 20.

3.6.1 Teknik Pengumpulan Data

Pengkaji telah memohon kebenaran dari Pengurus Besar MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) terlebih dahulu bagi tujuan menjalankan kajian. Pengkaji telah memilih MHSB termasuk anak syarikat iaitu Perbadanan Wakaf dan Pusat Kaunseling Majlis Agama Islam Negeri Sembilan (PK MAINS) bagi tujuan kajian. Seterusnya, pengkaji turut menerangkan tentang etika dan prosedur pengumpulan data. Melalui persetujuan

Pengurus Besar, pengkaji telah mengedarkan borang soal-selidik kepada subjek kajian yang dipilih sebagai sampel kajian. Pengkaji juga memberikan taklimat ringkas tentang tujuan serta proses kajian yang akan dijalankan.

3.6.2 Analisis Data

Data yang dikumpul dianalisis menggunakan perisian *Statistical Package for The Social Science* (SPSS) versi 20. Kajian ini dikemukakan dalam dua bahagian iaitu analisis deskriptif yang melaporkan taburan frekuensi dan peratusan ciri-ciri demografi responden. Bahagian kedua melaporkan analisis inferensi iaitu Ujian-t dan Anova sehala bagi mengenalpasti perbezaan faktor tekanan kerja mengikut jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan.

BAB 4

KEPUTUSAN DAN PERBINCANGAN

4.0 Pendahuluan

Bab ini mengemukakan dapatan kajian yang akan dibentangkan berdasarkan soalan kajian. Kajian telah dijalankan setelah data-data yang dikumpul dianalisa dengan menggunakan pakej *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 20. Keputusan kajian yang diperolehi telah dibahagikan kepada dua bahagian iaitu deskriptif dan inferensi. Penyelidik akan menunjukkan data-data deskriptif bagi melihat taburan kekerapan dan peratusan jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan melibatkan frekuensi hipotesis yang dibina bagi kajian ini samada diterima atau ditolak.

Pengkaji telah menggunakan dua kaedah statistik iaitu Ujian-t dan ANOVA sehala. Ujian-t digunakan untuk melihat perbezaan antara dua kumpulan iaitu dari aspek jantina dan status perkahwinan. Manakala ANOVA sehala pula digunakan untuk melihat perbezaan yang melebihi daripada dua kumpulan iaitu dari aspek umur dan tempoh perkhidmatan.

4.1 Keputusan Analisis Statistik Deskriptif

Proses analisis deskriptif adalah penting dan memberi sumbangan dalam proses analisis data. Menurut Iran Herman (1994), statistik mid, mod dan median sangat penting dalam statistik deskriptif. Keputusan analisis deskriptif akan memerihalkan maklumat tentang subjek kajian secara keseluruhan.

4.1.1 Taburan Frekuensi Subjek Mengikut Jantina, Umur, Status Perkahwinan dan Tempoh Perkhidmatan

Jadual 2.4 menunjukkan taburan frekuensi subjek kajian mengikut jantina, umur, status perkahwinan dan tempoh perkhidmatan di kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd.

Jadual 2.4

Taburan Jantina Responden: Bilangan dan Peratusan

Jantina	Bilangan	Peratus (%)
Lelaki	16	40
Perempuan	24	60
Jumlah	40	100

Jadual 2.4 menunjukkan taburan kekerapan dan peratusan jantina responden kajian di mana bilangan pekerja lelaki adalah 16 orang (40%) dan pekerja 24 orang pekerja perempuan (60%).

Jadual 2.5

Umur Responden Kajian: Bilangan dan Peratusan

Umur	Bilangan	Peratus (%)
20-25 tahun	7	17.5
26-35 tahun	17	42.5
36-45 tahun	14	35
46 tahun ke atas	2	5
Jumlah	40	100

Berdasarkan jadual 2.5, sebanyak 7 orang responden ataupun 17.5% daripada keseluruhan subjek berumur 20-25 tahun, manakala sebanyak 17 orang ataupun 42.5% yang berumur 26-35 tahun, seramai 14 orang ataupun 35% terdiri daripada umur 36-45 tahun dan hanya 2 orang sahaja ataupun 5% terdiri daripada umur 46 tahun ke atas.

Jadual 2.6

Status Perkahwinan Responden Kajian: Bilangan dan Peratusan

Status Perkahwinan	Bilangan	Peratus (%)
Bujang	14	35
Berkahwin	25	65
Jumlah	40	100

Berdasarkan jadual 2.6, sebanyak 14 responden ataupun 35% daripada keseluruhan subjek adalah berstatus bujang, manakala sebanyak 25 orang ataupun 65.5% terdiri daripada individu yang telah berkahwin.

Jadual 2.7

Tempoh Perkhidmatan Responden: Bilangan dan Peratusan

Tempoh Perkhidmatan	Bilangan	Peratus (%)
5 tahun ke bawah	18	45
6 - 10 tahun	12	30
10 tahun ke atas	10	25
Jumlah	40	100

Berdasarkan jadual 2.7, sebanyak 18 orang responden ataupun 45% daripada keseluruhan subjek yang berkhidmat kurang daripada 5 tahun, manakala sebanyak 12 orang ataupun 30% yang berkhidmat di antara 6-10 tahun dan 10 orang ataupun 25% terdiri daripada individu yang berkhidmat lebih daripada 10 tahun.

Jadual 2.8

Faktor Tekanan Mengikut Turutan

Pembolehubah	Min
Iklm organisasi	3.2432
Kerjaya dan Pencapaian	3.1778
Faktor Instrinsik	3.1417
Hubungan tempat kerja	2.9306
Halangan Kerja Rumah/Kerja	2.7417

Berdasarkan jadual 2.8, faktor tekanan yang paling menyumbang kepada tekanan yang dialami oleh kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) ialah faktor iklim organisasi iaitu ($x = 3.24320$), kerjaya dan pencapaian ($x = 3.1778$), faktor instrinsik ($x = 3.1417$), hubungan tempat kerja ($x = 2.9306$) dan halangan kerja rumah dan kerja ($x = 2.7417$).

Min Skor bagi Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan

MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB)

Rajah 1.2

Berdasarkan rajah 1.2 hasil keputusan menunjukkan nilai skor min bagi faktor tekanan kerja yang tertinggi ialah struktur dan iklim organisasi iaitu 3.2432. Kedua tertinggi ialah kerjaya dan pencapaian iaitu 3.1778, ketiga tertinggi ialah faktor instrinsik iaitu 3.1417, keempat tertinggi ialah peranan pengurusan iaitu 2.9318, kelima ialah hubungan tempat kerja iaitu 2.9306 dan yang terendah sekali ialah halangan kerja rumah dan kerja ialah 2.7417.

4.2 Keputusan Inferensi

Hasil analisis yang telah dibina akan dikemukakan mengikut turutan hipotesis yang telah dibentuk dan huraikan bersama jadual. Dalam keputusan ini aras kesignifikan yang ditetapkan ialah 0.05. Pengkaji telah menggunakan kaedah statistik inferensi seperti Ujian-t dan ANOVA sehalu dalam menguji hipotesis iaitu bagi melihat perbezaan faktor tekanan kerja berdasarkan demografi.

4.2.1 Hipotesis (1)

**Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan
MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) Mengikut Jantina**

Jadual 2.9

Analisis Ujian-t Bagi Melihat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Jantina

Jantina	N	Min	SP	dk	t	Sig (2-tailed)
Lelaki	16	2.7459	.78543	38	-1.662	.105
Perempuan	24	3.1988	.88071			

$k > 0.05$

Berdasarkan jadual 2.9, hasil keputusan Ujian-t menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) mengikut jantina di mana nilai $t = -1.662$; $k > 0.05$. Maka hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbezaan faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. mengikut jantina telah ditolak.

4.2.2 Hipotesis (2)

Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Umur

Jadual 2.10

Min dan Sisihan Piawai Faktor Tekanan Kerja Mengikut Umur

Umur	n	\bar{x}	S.P
20-25 tahun	7	3.0867	.84325
26-35 tahun	17	3.1851	.93287
36-45 tahun	14	2.9052	.72989
46 tahun ke atas	2	2.1393	1.30989
Jumlah	40	3.0176	.86324

Berdasarkan jadual 2.10, hasil analisis menunjukkan bahawa faktor tekanan kerja yang dialami oleh kakitangan yang berumur antara 26-35 tahun lebih tinggi berbanding dengan kakitangan yang berumur 20-25 tahun, 36-45 tahun dan 46 tahun ke atas. Ini adalah kerana skor min yang tertinggi ialah $x = 3.1851$ manakala sisihan piawai S.P = .93287. Skor min kedua tertinggi ialah $x = 3.0867$ manakala sisihan piawai S.P = .84325. Skor min ketiga tertinggi ialah $x = 2.9052$ manakala sisihan piawai S.P = .72989. Skor min yang terendah ialah $x = 2.1393$ manakala sisihan piawai S.P = 1.30989. Didapati faktor tekanan kerja mengikut umur terdapat perbezaan yang tidak ketara.

Jadual 2.11

**Analisis Keputusan ANOVA Sehalu Bagi Melihat Perbezaan Tekanan Kerja
Mengikut Umur**

Tempoh Perkhidmatan	dk	JDK	MKD	f	sig
Antara kumpulan	3	2.230	.743	.997	.405
Dalam kumpulan	36	26.832	.745		
Jumlah	39	29.062			

$k > 0.05$

Hasil keputusan Ujian-t jadual 2.11 di atas menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) mengikut umur di mana nilai $f(39) = .997$; $k > 0.05$. Maka hipotesis yang menyatakan terdapat perbezaan faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. mengikut umur diterima.

4.2.3 Hipotesis (3)

Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Jadual 2.12

Min dan Sisihan Piawai Faktor Tekanan Kerja Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Tempoh Perkhidmatan	n	\bar{x}	S.P
5 tahun ke bawah	18	3.1093	.98670
6 – 10 tahun	12	2.9180	.79890
10 tahun ke atas	10	2.9721	.76010

Jumlah	40	3.0176	.86324
---------------	----	--------	--------

Berdasarkan jadual 2.12 di atas menunjukkan bahawa tekanan kerja yang dialami oleh kakitangan yang berkhidmat 5 tahun ke bawah adalah lebih tinggi berbanding dengan kakitangan yang berkhidmat dari 6 – 10 tahun dan 10 tahun ke atas. Ini adalah kerana skor min yang tertinggi ialah $x = 3.1093$ manakala sisihan piawai ialah $S.P = .98670$. Skor min yang terendah ialah $x = 2.9180$ manakala sisihan piawai ialah $S.P = .79890$. Hasil analisis menunjukkan tidak menunjukkan perbezaan yang ketara mengikut tempoh perkhidmatan.

Jadual 2.13

**Analisis Keputusan ANOVA Sehalu Bagi Melihat Perbezaan Tekanan Kerja
Mengikut Tempoh Perkhidmatan**

Tempoh Perkhidmatan	dk	JDK	MKD	f	Sig
Antara kumpulan	2	.291	.145	.187	.830
Dalam kumpulan	37	28.771	.778		
Jumlah	39	29.062			

$k > 0.05$

Jadual 2.13 menunjukkan hasil keputusan Ujian-t tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor tekanan kerja di kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) mengikut tempoh perkhidmatan di mana nilai $f(39) = .187$; $k > 0.05$. Maka hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbezaan faktor tekanan kerja di kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. mengikut tempoh perkhidmatan ditolak.

4.2.4 Hipotesis (4)

Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Status Perkahwinan

Jadual 2.14

Analisis Ujian-t Bagi Melihat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Status Perkahwinan

Status Perkahwinan	n	Min	SP	dk	t	Sig (2 tailed)
Bujang	14	3.2354	1.18879	38	1.176	.247
Berkahwin	26	2.9004	.62191			

$k > 0.05$

Hasil keputusan Ujian-t dalam jadual 2.14 di atas menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antaran faktor tekanan kerja di kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) mengikut status perkahwinan di mana nilai $t = 1.176$; $k > 0.05$. Maka hipotesis yang menyatakan tidak terdapat perbezaan faktor tekanan kerja di kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. mengikut status perkahwinan ditolak.

4.3 Perbincangan Berdasarkan Hasil Keputusan Kajian

Pengkaji akan membincangkan secara terperinci mengenai hasil kajian yang telah diperolehi dari keputusan analisis dalam bab 4. Disamping itu, pengkaji juga akan mengutarakan hujah-hujah dan bukti-bukti daripada kajian-kajian lepas yang menyokong dan mengukuhkan lagi hasil kajian yang diperolehi.

4.3.1 Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) Mengikut Jantina

Hasil keputusan yang diperolehi daripada Ujian-t ialah nilai $t = -1.662$; $k > 0.05$ menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan lelaki dan perempuan. Hasil menunjukkan kakitangan lelaki dan perempuan mengalami tahap tekanan yang sama dalam pekerjaan.

Kenyataan ini bermaksud tidak wujud perbezaan yang ketara di antara kakitangan lelaki dan perempuan dari segi peranan dan peluang yang diberikan dalam menjalankan tugas. Ini adalah kerana pembahagian kerja mengikut tugas masing-masing. Selain itu, faktor

tempat kerja yang kondusif dan peranan pengurusan yang bertoleransi turut memberi penyelesaian kepada kakitangan lelaki dan perempuan dan ini menyebabkan kemungkinan tidak wujud perbezaan tekanan kerja dari segi jantina dalam pekerjaan.

Keputusan kajian ini didapati selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Wendy Chua Siew Tan (2002) yang menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan tekanan kerja dari segi jantina bagi guru-guru sekolah rendah dan sekolah menengah.

Begitu juga dengan kajian yang dijalankan oleh Tan Song Mong (2002) yang menyokong dapatan kajian ini. Dapatan hasil kajiannya menunjukkan tidak terdapat perbezaan tekanan kerja dari segi jantina dalam kalangan jururawat hospital kerajaan satu kajian di Hospital Besar Melaka.

Keputusan kajian ini juga selari dengan kajian yang dijalankan oleh Mohd Khadri (2002) tentang tekanan kerja dan personaliti kakitangan. Hasil kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan tekanan kerja di antara pekerja wanita dalam kalangan kakitangan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan Majlis Perbandaran Taiping.

Dapatan kajian ini disokong oleh kajian Azmi (2005) yang mendapati tidak terdapat perbezaan faktor tekanan kerja yang dialami oleh subjek berlainan jantina. Ia juga selaras dengan kajian Kamaruzaman (2007) tentang perkaitan antara tekanan kerja dari segi jantina. Analisis kajian ini menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara tekanan kerja guru lelaki dan guru perempuan.

Konsistensi kajian ini juga dibuktikan melalui kajian yang dilakukan oleh Abdul Wahid (1996) yang mendapati bahawa tiada perbezaan yang signifikan di antara tekanan kerja yang dialami oleh guru lelaki dan guru perempuan. Walau bagaimanapun kajian ini didapati bertentangan dengan dapatan kajian yang diperolehi oleh Chei (1996) yang

mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara guru lelaki dan perempuan pada tahap tekanan guru. Ini disokong oleh Trendall (1989) yang mendapati bahawa tekanan kerja guru tidak boleh dilihat dari perbezaan jantina.

Keputusan ini diperolehi disebabkan tidak wujudnya perbezaan yang ketara di antara kakitangan lelaki dan perempuan adalah dari segi peluang dan tanggungjawab yang diberikan dalam tugas. Oleh yang demikian mereka akan terdedah kepada persekitaran kerja, tempat kerja dan masa kerja yang sama dan ini sudah tentu menimbulkan masalah tekanan kerja yang sama.

Selain itu, kemudahan-kemudahan yang disediakan oleh pihak pentadbiran organisasi juga dinikmati oleh semua pekerja tanpa diskriminasi dan faktor jantina yang boleh menimbulkan perasaan tidak puashati yang berhubung secara langsung dengan tekanan kerja.

4.3.2 Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Umur

Keputusan menunjukkan terdapat perbezaan faktor tekanan kerja mengikut umur nilai $f(39) = .405$; $k > 0.05$. Ini bermaksud terdapat perbezaan faktor tekanan kerja mengikut umur dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd.

Ini jelas menunjukkan bahawa kakitangan yang masih muda lebih mudah menyesuaikan diri dengan tugas dan tanggungjawab seperti teknik, teknologi, inovasi atau cabaran baru yang diwujudkan berbanding dengan pekerja berumur yang agak kurang anjal

dengan keperluan perubahan organisasi, seperti agak lambat menyesuaikan diri dengan teknologi maklumat terkini.

Selain wujudnya perbincangan dua hala di antara majikan dan pekerja melalui mesyuarat dan pelbagai program tahunan yang dirancang, ia juga dapat mewujudkan iklim organisasi yang sihat di antara kedua pihak. Perbincangan melalui “brainstorming” membolehkan kakitangan memberi pandangan dan idea untuk penambahbaikan organisasi. Seterusnya jadual program yang telah diatur mengikut perancangan tahunan akan memudahkan kakitangan membuat pembahagian tugas. Perancangan yang teliti dapat mengurangkan tekanan kerja dalam kalangan kakitangan. Penerimaan bonus dan kenaikan gaji tahunan yang memuaskan turut mendorong kakitangan lebih bermotivasi, berinovasi dan produktif. Kepercayaan yang diberikan oleh majikan kepada kakitangan dalam menjalankan tugas, turut membantu mereka bekerja tanpa tekanan. Selain itu, kemudahan “medical card”, cuti tahunan dan waktu rehat yang mencukupi menjadikan kakitangan lebih fokus dalam pekerjaan kerana terdapat jaminan dan kebajikan yang disediakan oleh majikan. Seterusnya kakitangan akan merasa berbesar hati sekiranya mereka dihargai dan diiktiraf oleh majikan apabila menunjukkan prestasi yang cemerlang dalam pekerjaan. Ini dapat membantu organisasi melahirkan kakitangan yang produktif dan inovatif.

Dapatan kajian ini selaras dengan kajian Jane Barton & Simon Folkard (1991) yang menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan di antara umur dan waktu kerja terhadap tekanan kerja. Tekanan kerja yang tinggi dialami oleh jururawat yang berumur di bawah 30 tahun yang bekerja pada waktu malam, manakala tahap tekanan rendah bagi jururawat berumur lebih daripada 30 tahun. Ini menunjukkan jururawat yang muda mempunyai tahap tekanan yang lebih tinggi berbanding jururawat yang berumur.

Hasil dapatan kajian ini turut disokong oleh Reddy & Ramamurti (1991) dalam kajiannya yang menunjukkan perbezaan umur menyebabkan punca tekanan kerja yang dialami oleh 200 eksekutif lelaki. Selain itu, kajian Benna & Poduval (1992) terhadap 40 eksekutif lelaki dan 40 eksekutif wanita memaparkan aspek umur mempengaruhi tekanan kerja yang dialami oleh subjek kajian.

Menurut kajian Eng Syuh Wan (1998), terdapat perbezaan tekanan yang signifikan di antara dua taraf umur pelajar PJJ yang berumur 26-30 tahun dengan yang berumur 31 hingga 43 tahun. Pelajar yang lebih tua didapati menghadapi tekanan yang lebih tinggi daripada pelajar yang lebih muda. Keadaan ini terjadi kerana didapati pelajar yang melebihi umur 30 tahun kebanyakannya sudah berkahwin dan memikul tanggungjawab yang lebih banyak berbanding pelajar yang lebih muda.

Namun begitu, ini juga bertentangan dengan dapatan kajian oleh Nor Amrah (2002) yang mendapati tidak terdapat perbezaan tekanan yang signifikan bagi tekanan kerja dari segi umur jururawat. Beliau berpendapat, bentuk kerja yang dilakukan adalah bersifat rutin dan apabila umur meningkat, minat terhadap lapangan pekerjaan mereka turut meningkat dan segala perubahan dirasai bersama.

Ia juga selaras dengan dapatan kajian Wong Joo Liang (1989) di mana umur tidak memberi kesan terhadap tekanan kerja yang dialami oleh kakitangan jabatan kerajaan dan tidak mempengaruhi sikap bekerja. Situasi ini berlaku kerana persekitaran dan permintaan kerja dalam kalangan pekerja yang lebih cenderung ke arah sikap individualistik dan materialistik. Mereka lebih mengutamakan perkara-perkara seperti iklim organisasi, norma kelompok, hubungan interpersonal, corak pentadbir, motivasi kerja, keadaan ekonomi semasa dan latihan.

Begitu juga dengan hasil kajian Sharjit Kaur (1987) yang mendapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara pekerja muda dengan pekerja tua. Beliau membuat kajian pengaruh bangsa dan budaya organisasi ke atas nilai kerja. Menurut beliau pekerja dari semua peringkat umur samada tua atau muda, masing-masing inginkan pekerjaan yang dapat menghasilkan kejayaan yang penuh bermakna dan dapat memberikan kepuasan terhadap mereka.

4.3.3 Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Tempoh Perkhidmatan

Hasil analisis Anova satu hala menunjukkan tidak terdapat perbezaan faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB) mengikut tempoh perkhidmatan di mana nilai $f(39) = .187$; $k > 0.05$. Ini bermakna tempoh perkhidmatan bukan salah satu faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MHSB.

Ia selari dengan dapatan Narimah (2003), yang menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan tekanan kerja dalam kalangan jururawat mengikut tempoh bekerja. Menurut beliau, tempoh bekerja di antara jururawat yang berkhidmat kurang 3 tahun, 5 tahun dan lebih dari 5 tahun menunjukkan tahap tekanan yang sama.

Manakala dapatan kajian Abdul Hanit & Ahmad Hakimi (2012) pula, menunjukkan tidak terdapat perbezaan tekanan mengikut tempoh perkhidmatan dalam kalangan penjawat awam kumpulan sokongan di Universiti Malaysia Terengganu (UMT).

Begitu juga dengan dapatan kajian oleh Nor Amrah (2002) yang menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tekanan kerja dalam kalangan jururawat mengikut tempoh bekerja. Menurut beliau, tempoh tempoh pekerja di antara jururawat

yang berkhidmat kurang 3 tahun, 5 tahun dan lebih 5 tahun menunjukkan tahap tekanan yang sama.

Seterusnya dapatan kajian ini telah memperkukuhkan lagi dalam Ang Wei Wei (2002) yang mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di kalangan guru berdasarkan bilangan tahun atau pengalaman mengajar. Beliau mendapati bahawa guru yang mengajar kurang 20 tahun mempunyai min sebanyak 212.66 manakala guru yang mengajar lebih 20 tahun mempunyai min 215,72.

Dapatan kajian ini konsisten dengan dapatan Abdul Wahid (1996) yang menyatakan bahawa tiada perbezaan yang signifikan di antara tekanan pekerjaan yang dialami oleh guru dengan faktor pengalaman mengajar. Selain itu dapatan kajian ini tidak konsisten dengan kajian yang dilakukan oleh Capel (1987) bahawa faktor pengalaman mengajar merupakan punca kepada tekanan kerja guru. Pendapat ini disokong oleh Trendall (1989) bahawa tekanan kerja guru tidak mudah untuk dihubungkan dengan faktor pengalaman mengajar.

Dapatan kajian ini juga selaras dengan kajian Zamrah (1991) yang menyatakan perbezaan yang signifikan dari tekanan kerja dalam kalangan anggota polis mengikut tempoh masa bekerja yang berkhidmat selama 1 hingga 10 tahun lebih mengalami tekanan kerja berbanding anggota yang telah berkhidmat selama 11 tahun ke atas.

Hasil kajian menunjukkan bahawa bidang tugas yang dilakukan oleh kakitangan MHSB adalah hampir sama. Bagi pekerja yang telah lama berkhidmat kemungkinan wujud konflik dalaman seperti kebosanan, gaji dan bidang tugas yang sama. Manakala sebagai pekerja yang baru akan menghadapi masalah seperti peranan dalam organisasi dan

penyesuaian diri proses sosialisasi di tempat kerja. Pekerja yang masih baru, biasanya kurang memberi gambaran tentang pekerjaan baru dan bidang tugas yang diberikan.

4.3.4 Terdapat Perbezaan Faktor Tekanan Kerja Mengikut Status Perkahwinan

Hasil analisis Ujian-t menunjukkan tidak terdapat perbezaan faktor tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. mengikut taraf perkahwinan di mana nilai $t = 1.176$; $k > 0.05$. Keadaan ini adalah disebabkan walaupun kakitangan tersebut belum berkahwin namun sokongan yang diterima daripada atasan, keluarga mahupun rakan sekerja membolehkan mereka mengurangkan tekanan kerja yang dialami.

Dapatan kajian ini selaras dengan kajian Nor Amrah (2002), yang menjalankan kajian tentang jururawat-jururawat hospital kerajaan bagi melihat perbezaan tekanan kerja mengikut faktor demografi iaitu umur, taraf pendidikan, taraf perkahwinan dan tempoh masa bekerja. Subjek kajian ialah seramai 150 orang yang terdiri daripada jururawat daripada tiga buah hospital kerajaan. Alat kajian yang digunakan ialah *Cooper Occupational Stress Indicator* (OSI). Keputusan kajian menunjukkan tiada perbezaan tekanan kerja dalam kalangan jururawat hospital kerajaan dari segi taraf perkahwinan.

Dapatan kajian turut disokong oleh kajian Tan Song Mong (2002) yang telah membuat kajian untuk melihat perbezaan tekanan kerja mengikut faktor demografi iaitu jantina, taraf perkahwinan dan taraf akademik. Seramai 100 orang jururawat daripada Hospital Besar Melaka telah diambil sebagai subjek kajian. Alat kajian yang digunakan ialah *Cooper Occupational Stress Indicator* (OSI). Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Ujian-t dan Anova sehalu. Keputusan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan tekanan kerja dalam kalangan jururawat hospital kerajaan dari segi taraf perkahwinan.

Begitu juga dengan kajian oleh Norharini (2004) untuk melihat perbezaan tekanan kerja dari segi jantina, taraf perkahwinan, taraf akademik dan umur dalam kalangan pekerja di Bandar Baru Bangi dan Pengkalan Chepa. Seramai 130 orang pekerja diambil sebagai subjek kajian. Alat kajian yang digunakan ialah *Occupational Stress Indicator* (OSI). Data dianalisa dengan menggunakan Ujian-t dan Anova sehalu. Keputusan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan tekanan kerja dalam kalangan pekerja kilang dari segi taraf perkahwinan.

Namun demikian, dapatan kajian ini tidak selari dengan kajian yang dijalankan oleh Fatimah & Sim Phoi Hoon (2003) yang menunjukkan mereka yang bujang mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding dengan kakitangan yang telah berumahtangga.

Dapatan kajian menunjukkan tekanan kerja dalam kalangan kakitangan bujang dan berkahwin adalah sama. Ini adalah kerana sokongan yang diterima daripada pihak atasan, keluarga mahu pun rakan sekerja dapat membantu mengurangkan tekanan kerja yang dialami.

BAB 5

KESIMPULAN

5.0 Pendahuluan

Bab ini merangkumi rumusan kajian dan kesimpulan keseluruhan kajian yang diperolehi oleh pengkaji.

5.1 Rumusan Kajian

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengkaji perbezaan faktor tekanan kerja berdasarkan beberapa faktor demografi seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan.

Kajian ini telah dijalankan di MAINS Holdings Sdn. Bhd. (MHSB). Subjek kajian terdiri daripada 40 orang kakitangan MHSB yang telah bersetuju untuk menjadi responden dalam kajian ini.

Dalam kajian ini pengkaji telah menggunakan alat kajian yang diperkenalkan oleh Cooper, Sloan & Williams (1988) iaitu *Occupational Stress Indicator* (OSI). Penggunaan OSI dalam kajian ini adalah amat bersesuaian dengan tujuan kajian pengkaji iaitu mengukur tekanan kerja dalam kalangan kakitangan MHSB. Hasil kajian mendapati nilai kebolehpercayaan bagi skala punca tekanan adalah tinggi dan dapatan selaras dengan kajian lepas. Ini membuktikan bahawa alat kajian ini mampu mengukur tekanan kerja yang dialami oleh kakitangan MHSB.

Secara keseluruhannya berdasarkan faktor demografi, keputusan kajian mendapati tidak terdapat perbezaan faktor tekanan kerja dengan demografi iaitu jantina, tempoh perkhidmatan dan taraf perkahwinan kecuali dari segi umur iaitu terdapat perbezaan faktor tekanan kerja mengikut umur. Secara kesimpulannya hampir semua faktor demografi tidak mempengaruhi tekanan kerja yang dialami oleh kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd. kecuali faktor umur.

5.2 Kesimpulan

Secara keseluruhan melalui kajian ini, kita dapat melihat pengaruh tekanan kerja kepada individu dan organisasi. Oleh yang demikian, maklumat-maklumat yang diperolehi melalui kajian ini dapat digunakan oleh semua pihak dalam meningkatkan prestasi dan mutu kerja di samping dapat mengurangkan dan mengatasi punca tekanan di tempat kerja. Walau bagaimanapun, kehadiran tekanan kerja tidak semua membawa implikasi yang negatif kepada pekerja tetapi timbul juga implikasi yang positif sekiranya ia bertindak sebagai pendorong supaya seseorang itu lebih berusaha.

Melalui kajian ini juga kita dapat melihat bahawa faktor tekanan kerja bukanlah berpunca daripada faktor luaran seseorang sahaja tetapi ia juga dipengaruhi oleh faktor dalaman seseorang. Oleh itu tahap tekanan yang dihadapi oleh setiap individu adalah berbeza mengikut sejauhmana ia mempersepsikan tekanan itu boleh mempengaruhi dirinya.

Sehubungan dengan itu, faktor jantina, umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan adalah faktor yang penting untuk diberi perhatian oleh pihak pengurusan. Dari segi umur secara umumnya sedikit sebanyak terdapat perbezaan dari segi tingkahlaku antara para pekerja yang masih muda usianya berbanding dengan para pekerja yang telah berusia iaitu dari segi prestasi seseorang pekerja dipercayai menurun seiring dengan peningkatan umur. Ini disebabkan dari setahun ke setahun semakin ramai pekerja akan meningkat umur dan memerlukan pendekatan pengurusan yang berbeza. Setiap kumpulan pekerja yang berumur dan kumpulan pekerja yang masih muda usia dipercayai mempunyai kelebihan dan kekurangan masing-masing.

Menurut Ahmad Shukri (2002) mengurus kumpulan pekerja berumur dan senior memerlukan pendekatan bersifat humanistik agar prestasi dan komitmen mereka dapat dikekalkan. Antaranya mengamalkan sistem komunikasi terbuka agar segala idea, pandangan, arahan, perubahan, strategi dan perancangan organisasi dapat dikongsi sepenuhnya sama ada secara mendatar atau menegak. Dalam budaya timur ungkapan berbunyi "...lebih banyak makan garam" sangat rapat dengan golongan dewasa atau tua. Maka golongan pekerja yang berumur hendaklah diberi perhatian dan penghargaan yang sewajarnya memandangkan pengalaman luas mereka bukan sahaja berkaitan kerja-kerja seharian, malah mengenai operasi dan perkembangan organisasi keseluruhannya.

Di samping itu, pengurusan kumpulan pekerja senior ini hendaklah bersifat perundingan dan penyertaan, terutamanya dalam perancangan dan membuat keputusan penting organisasi. Ringkasnya, mengurus kumpulan pekerja yang telah berumur bukan bermakna satu masalah atau bebanan, malah dengan kaedah yang bersesuaian mereka masih boleh menjadi seorang pekerja yang produktif, komited dan setia kepada organisasi.

Manakala isu berkaitan jantina di antara lelaki dan wanita merupakan satu isu berzaman yang masih berlanjutan hingga hari ini. Menurut Ahmad Shukri (2002) secara umumnya, wanita mempunyai kecenderungan yang lebih tinggi untuk patuh kepada arahan dan juga tekanan daripada pihak pengurusan berbanding dengan pekerja lelaki. Proses sosialisasi dalam keluarga dan masyarakat mungkin membentuk sikap yang lebih lembut di kalangan wanita. Tetapi ini tidak bermakna mereka tidak menyuarakan hak-hak mereka apabila ia diperlukan. Secara umumnya wanita pekerja wanita memperlihatkan kadar ketidakhadiran kerja dan *pusing ganti kerja* yang lebih tinggi berbanding dengan lelaki. Ini disebabkan bukan sahaja oleh faktor halangan fisiologikal

semata-mata, malah boleh dikatakan hampir semua urusan keluarga biasanya diuruskan oleh seorang ibu dan menyebabkan mereka kerap mengambil cuti, seperti anak sakit dan lain-lain lagi.

Ahmad Shukri menyatakan (2002) bahawa hubungan antara faktor kekananan dengan produktiviti adalah positif. Ia bermaksud semakin lama seseorang itu berkhidmat atau bekerja maka semakin cekap dan efektif dalam pekerjaannya. Faktor pengalaman kerja telah memberikan kemahiran yang tinggi dan mematangkan cara individu bekerja. Hubungan antara senioriti dengan ketidakhadiran di tempat kerja dan pusing ganti pekerjaan pula adalah berbentuk negatif. Maksudnya, semakin lama seseorang itu berkhidmat dalam sesebuah organisasi maka semakin berdisiplin dan setia kepada organisasinya. Senioriti juga mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja. Pekerja yang telah lama berkhidmat memperlihatkan tahap pencapaian tahap kepuasan yang lebih tinggi berbanding dengan para pekerja yang baru berkhidmat.

Terakhir sekali ialah dari segi status perkahwinan, secara umumnya didapati bahawa para pekerja yang telah berumahtangga memperlihatkan kadar ketidakhadiran kerja dan pusing ganti pekerjaan yang rendah. Pekerja yang telah berumahtangga juga memerlukan kaedah yang mungkin berbeza dengan para pekerja yang masih bujang. Ini disebabkan keutamaan keperluan kehidupan bagi pekerja yang telah berkeluarga dengan yang masih bujang dalam banyak aspek adalah berbeza antara satu sama lain. Oleh itu, penawaran pakej pekerjaan yang lebih fleksibel sesuai dengan keperluan kumpulan pekerja boleh membantu mengekalkan motivasi kerja dalam kalangan para pekerja dalam melahirkan pekerja yang komited, berinovasi dan produktif.

Sebagai panduan atau saranan, pengkaji mencadangkan agar borang soal selidik diedarkan lebih awal lagi kepada subjek kajian. Tindakan ini penting kerana proses pengedaran dan pengumpulan semula borang soal selidik akan mengambil masa yang lama. Pengkaji juga menyarankan kepada pengkaji yang akan datang supaya melakukan proses dokumentasi termasuk untuk menjalankan dan mengedarkan soal selidik lebih awal lagi, supaya segala masalah dapat diatasi dengan lebih awal. Selain itu, tindakan susulan secara berterusan seperti menelefon tempat kajian adalah penting untuk mendapatkan maklumbalas dengan cepat.

Selain itu, pengkaji juga menyarankan kepada pengkaji yang akan datang supaya dapat menambah bilangan subjek dan memilih tempat kajian yang lebih luas supaya dapat mewakili populasi dalam menjalankan kajian. Di samping itu, ia dapat mengurangkan bias dalam kajian kerana semakin ramai subjek yang mewakili sesuatu kajian, maka semakin tinggi darjah kebolehpercayaan yang diperolehi. Dengan ini hasil kajian boleh digeneralisasikan kepada semua populasi kakitangan yang menjadi responden kajian.

Seterusnya, bakal pengkaji juga disarankan agar dapat meringkaskan soalan dalam soal selidik OSI menjadi lebih ringkas dan padat supaya dapat mengelakkan rasa bosan di kalangan subjek kajian. Pengkaji juga boleh menggabungkan beberapa kaedah yang menggunakan soal selidik dengan metod kualitatif yang juga melibatkan pemerhatian dan temubual. Kaedah ini penting bagi mendapatkan data dengan lebih terperinci dan dapat menghasilkan dapatan kajian yang lebih baik.

Di samping itu juga, adalah disarankan supaya lebih banyak kajian-kajian lepas tempatan ataupun luar negara dapat dijadikan rujukan. Ini dapat membantu memberikan idea-idea baru yang lebih berkesan lagi dalam kajian seumpama ini.

Hasil kajian ini juga boleh dijadikan sebagai bahan rujukan bagi individu yang berminat untuk bekerja dalam bidang pengurusan hartanah dan perkhidmatan kaunseling agar lebih bersedia dari semua segi terutamanya dari segi ketahanan mental dan fizikal. Ini amat penting bagi mereka yang bersedia dan bertanggungjawab dalam situasi pekerjaan yang mencabar.

Akhir sekali, pengkaji mengharapkan kajian ini dapat memberikan idea kepada pengkaji yang akan datang. Khususnya bagi mereka yang berminat untuk membuat kajian yang berkaitan dengan tekanan kerja. Penggunaan alat kajian OSI juga diharapkan dapat diperluaskan lagi setelah kajian seperti ini didedahkan. Ini adalah kerana alat ujian tersebut masih kurang digunakan di Malaysia berbanding negara lain. Alat kajian ini sesuai digunakan bagi mengukur dan menilai tekanan kerja yang dihadapi oleh semua golongan pekerja.

RUJUKAN

- Abdul Hanit Halit & Ahmad Hakimi Awang. (2012). *Stres dalam kalangan penjawat awam kumpulan sokongan Universiti Malaysia Terengganu*. Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia, 7, 257 – 278.
- Abdul Wahid Nuruddin. (1996). *Stres Pekerjaan di Kalangan Guru: Satu Kajian Kes*. Tesis (B.Ed), Sintok: Universiti Utara Malaysia.

- Ahmad Shukri Mohd Nain. (2002). *Tingkah laku organisasi: Pengenalan tingkah laku individu*. Universiti Teknologi Malaysia. Johor.
- Aris Kasan, Fatimah Hanum Mohamad Hajari, Juwairiyah Jaafar & Nordin Yusoff. (2012). *Stres dalam perkhidmatan awam : Impaknya kepada prestasi dan kesejahteraan pegawai awam*. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. 7 : 1-34
- Amiza Mohd Nazir. (2004). *Hubungan Personaliti, Kepuasan Kerja Dan Kesihatan Mental Dan Fizikal di Kalangan Pekerja Kilang*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Anastasi. (1982). *Psychology Testing*. New York:Mc Millan Publishing Co.
- Ang, Wei Wei. (2002). *Tekanan Kerja : Pengaruh Personaliti Dan Lokus Kawalan Kalangan Guru Di Sekolah Rendah Dan Sekolah Menengah*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Asmawati Desa & Siva a/l Subramaniam. (2002). *Tekanan kerja di kalangan pensyarah: satu perbandingan di antara universiti awam dan universiti swasta*. Pasca sidang seminar psikologi psima 2 : 145 – 151
- Asma Bee Ahmad Tajudeen. (2004). *Kepuasan Kerja dan Tekanan yang dihadapi oleh Guru Sekolah Menengah*. Kertas Projek Ijazah Master Sains. Universiti Putra Malaysia. Diperolehi dari [http://psasir.upm.edu.my/6399/1/FPP_2004_20\(1-24\).pdf](http://psasir.upm.edu.my/6399/1/FPP_2004_20(1-24).pdf)
- Azmi Mustafa. (2005). *Tekanan dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Pusat Serenti*. Latihan Ilmiah yang tidak diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Barton, J., & Folkard, S. (1991). *The response of day and night nurses to their work schedules*. *Journal of Occupational Psychology*, 64, 207-218.
- Beena, C., & Poduval, P.R. (1992). Gender difference in work of executives. *Psy. Stu.*, 37(2&3):109-113.
- Bogg, J & Cooper, C.L. (1995). *Job satisfaction mental health and occupational stress among senior civil servants*. *Human Relations* 48(3) 327-341
- Brief, A.P, Schuler, R.S. & Sell, M.V., (1981). *Managing Job Stress*. New York: Little Brown and Company.
- Capel, S.A. (1987). *The Incidence Of An Influences On Stress And Burnout In Secondary School Teachers*. *British Journal Of Educational Psychology*. 57: 279-288.
- Chei, C.L. (1996). *Tekanan Kerja Di Kalangan Guru-guru Di Sebuah Sekolah Menengah Kerajaan Dan Sebuah Sekolah Menengah*. Tesis (B.Ed), Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Chua, Y.P. (2011). *Kaedah dan statistik penyelidikan kaedah penyelidikan*. Edisi Kedua. Kuala Lumpur: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd.

- Cooper, J & Robertson. (1987). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. USA: Wiley. (1978). *Sources of Managerial and White Collar Stress*. dlm. *Stress at Work*. Disunting oleh C. L Cooper & R. Payne(eds). Chichester : John Wiley and Sons.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J. and Williams, S (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*:NFER-Nelson Publishing Company Limited. Oxford.
- Cox, T., Boot, N., Cox, S. & Harrison, S., (1988). 'Stress in Schools: An Organisational Perspective ', *Work and Stress*, 2 (4):353-363
- Eng,Syuh Wan. (1998). *Tekanan dan motivasi: Satu kajian terhadap pelajar pengajian jarak jauh (PJJ)*: Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Fatimah Wati Halim. 2003. *Personaliti serta hubungannya dengan tekanan kerja dan kualiti kehidupan bekerja di kalangan guru*. *Jurnal Psikologi Malaysia* 17 : 65 - 82
- Fauziah Tengah (2004). *Hubungan dan kepuasan kerja dengan personaliti dan kesihatan mental dan fizikal di kalangan pekerja sektor awam dan sektor swasta*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Haprizar Ashari, Norulkamar Ahmad & Siti Aishah Abd Rahman. (2005). *Komitmen organisasi di kalangan staf akademik: Hubungan dengan tahap stres*. Pusat Pengurusan Penyelidikan. Universiti Teknologi Malaysia.
- Hatta Sidi & Mohammed Hatta Shaharom (2002). *Mengurus stres, pendekatan yang praktikal*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Helvinder Kaur A/P Balbir Singh. 2003. *Stress dan kepuasan kerja di kalangan guru: satu kajian di sekolah menengah*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Hull, C.H., Nie, N.H., (1981). *SPSS update*. McGraw-Hill, New York.
- Iran Herman (1994). *Analisis statistik deskriptif*. Kajang : Tekno Edar.
- Idris, M.A, Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (2010). *Lay theory explanation of occupational stress: The Malaysian context*. *Cross Cultural Management: an International Journal*, 17, 135-153.
- Kaplan, R.M. & Saccuzzo, D.P. (2001). *Psychological Testing: Principle, Applications and Issues (5th Edition)*, Belmont, CA: Wadsworth
- Kamaruzaman Kamaruddin (2007). *Tekanan kerja di kalangan guru sekolah menengah*. *Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia. Universiti Pendidikan Sultan Idris. Jurnal Kemanusiaan bil.10*. Diperolehi dari http://www.management.utm.my/download/doc_view/47-tekanan-kerja-di-kalangan-guru-sekolah-menengah.html
- Khairul Bariah Ishak. (2003). *Tekanan kerja, kepuasan kerja, strategi daya tindak, kesihatan mental dan kesihatan fizikal di kalangan jururawat*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.

- Lee, Hoo Nee. (2002). *Hubungan Tekanan dengan lokus kawalan dalaman, personaliti jenis A dan kepuasan kerja di kalangan anggota PDRM*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Lim, Ngok Moi. (1998). *Hubungan Tekanan dengan kesakitan fizikal dan peranan sokongan sosial sebagai perantara di kalangan pelajar*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ma'arof Redzuan & Haslinda Abdullah. (2008). *Psikologi*. Mc Graw-Hill (Malaysia) Sdn. Bhd. Malaysia.
- Martin Loosemore & Tom Waters. 2004. *Differences in occupational stress among professionals in the construction industry*. Journal of Management in Engineering 20 : 126-132
- M.A, Dollard, M. F., & Winefield, A. H. (2010). *Lay theory explanation of occupational stress: The Malaysian context*. *Cross Cultural Management: an International Journal*, 17, 135-153.
- Mohd Khadri Suray. (2002). *Tekanan kerja dan personaliti kakitangan kakitangan Dewan Bandaraya Kuala Lumpur dan Majlis Perbandaran Taiping*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Narimah Abd. Razak. (2003). *Hubungan di antara tekanan dengan kepuasan kerja dan kesannya terhadap strategi daya tindakan di kalangan jururawat Hospital Kerajaan dan Swasta*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Norharini Ismail. (2002). *Tekanan kerja di kalangan pekerja kilang. Hubungannya dengan personaliti dan kepuasan kerja*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Nor Amrah Abd. Ghani. (2002). *Tekanan kerja di kalangan jururawat : Hubungannya dengan kepuasan kerja dan lokus kawalan*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Raja Maria Diana Raja Ali. (2011). *Faktor-faktor yang mendorong tekanan kerja (Stres) di kalangan guru-guru sekolah menengah di Daerah Pasir Putih*. Tesis Sarjana. Open University Malaysia. Diperoleh dari http://eprints.oum.edu.my/666/1/faktor_raja_maria.pdf
- Rees, D. & C.L. Cooper. (1992). *Occupational stress in health services workers in the UK*. Stress Medicine 8: 79 – 90.
- Reddy V. S, Ramamurty P. V. (1991). *The Relations between Stress, experience on the job, age personality and general ability*. Psychological Studies ; 36(2):87–95.
- Rohany Nasir. (2003). *Isu-isu kaunseling dan perkembangan kerjaya*. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Rohany Nasir & Nor Eda Nusi. (2001). *Tekanan kerja, tekanan rumahtangga dan komitmen kerjaya di kalangan pegawai wanita Polis Di Raja Malaysia*. Jurnal Psikologi. Universiti Kebangsaan Malaysia.Selangor.

- Rohany Nasir & Fatimah Omar (2006). *Kesejahteraan Manusia: Perspektif Psikologi. Kajian tekanan kerja dan kesihatan pekerja*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Selangor.
- Rosli Hassan. (1996). *Stress kerja: Kajian kes terhadap kakitangan bahagian kaunter di Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia (JPN)*. Tesis. Universiti Malaysia.
- Salvendry, G. & Smith, M.J., (1981). *Machine pacing and occupational stress*. London: Taylor dan Francis Ltd.
- Sapora Sipon (n.d). *Pengurusan stres*. Kursus pengurusan stres di Maktab Sabah. Sekolah Psikologi dan Kerja Sosial. Universiti Malaysia Sabah. Diperoleh dari <http://ddms.usim.edu.my/bitstream/handle/123456789/2728/Pengurusan%20Stress.pdf>
- Selye, H. (1976b). *The stress of life (Rev. ed.)*. New York, NY: Mc Graw-Hill. Personaliti: Satu Kajian Ke Atas Eksekutif. Latihan Ilmiah. UKM.
- Sharjit Kaur. (1987). *Pengaruh budaya bangsa dan budaya organisasi ke atas nilai kerja : Satu kajian di kalangan jururawat Hospital Kerajaan dan Swasta*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Siu, O.L., I. Donald & C.L. (1997). *The use of the Occupational Stress Indicator (OSI) in factory workers in China*. *International Journal of Stress Management* 4(3):171 – 182).
- Swanson, V., Power, K., & Simpson, R. (1998). *A comparison of stress and job satisfaction in female and male GPs and consultants*. *Stress Medicine*, 12(1), 17-26.
- Tan, Song Mong. (2002). *Hubungan tekanan kerja dengan personaliti, kepuasan kerja dan faktor-faktor demografi di kalangan jururawat*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Thi, Lip Sam. (1998). *A case study of factors causing stress to managers and executives at work*. Tesis. Universiti Malaya.
- Turnage, J. J. & Spielberger, C. D. (1991). *Job stress in managers, professionals and clerical workers*. *Work & Stress*, 5, 165–176.
- Trendall, C. (1989). *Stress in teaching and teacher effectiveness: A study of teachers across mainstream and special educational research*. 31 (1): 52-58.
- Wendy Chua Siew Tan. (2002). *Hubungan tekanan kerja dengan kepuasan kerja dan tingkahlaku jenis A di kalangan guru sekolah rendah dan sekolah menengah*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Wong, Joo Lian. (1989). *Perbezaan tingkat umur dalam mempengaruhi kepuasan kerja dan rasa keterlibatan kerja: Kajian kes di jabatan kerajaan*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Zainah Ahmad Zamani & Hamdan Mohd Ali. (2002). *Kesihatan mental dan fizikal dan strategi daya tindak di kalangan pekerja sektor awam*. Pasca Persidangan Seminar Psikologi PSIMA 2: Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Zamrah Ibrahim. (1991). *Hubungan di antara tekanan kerja, kualiti kehidupan bekerja dan kecenderungan berhenti di kalangan anggota polis*. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.

LAMPIRAN A

**FAKULTI OF APPLIED SCIENCE SOCIAL (FASS)
OPEN UNIVERSITY MALAYSIA**

**SOAL SELIDIK
UNTUK TUJUAN PEMBELAJARAN SAHAJA**

Assalamualaikum

Tuan / Puan yang dihormati,

Anda telah terpilih untuk menjadi responden bagi kajian ini. Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan **Faktor Tekanan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan MAINS Holdings Sdn. Bhd.** Kajian ini bertujuan menyiapkan disertasi sebagai syarat pengijazahan Sarjana Muda Psikologi Dengan Kepujian di bawah seliaan Puan Nini Yusnida bt Muda.

Segala maklumat yang diberi akan dirahsiakan dan digunakan untuk tujuan akademik semata-mata. Tiada jawapan yang betul atau salah, oleh itu anda boleh memilih jawapan mengikut kesesuaian dan keikhlasan anda sendiri.

Kejujuran dan keikhlasan anda untuk menjawab soal selidik ini amatlah diharapkan bagi membantu saya dalam penyelidikan ini dan analisis data yang akan dilaksanakan.

Yang benar,

(HARYATI BT HJ KAMARUDIN)
Sarjana Muda Psikologi Dengan Kepujian

BAHAGIAN A: MAKLUMAT DIRI

Sila tandakan (√) pada ruangan yang disediakan

- | | | | | |
|----|----------|------|------------------|---------|
| 1. | Jantina: | i) | Lelaki | () |
| | | ii) | Perempuan | () |
| 2. | Umur: | i) | 20 – 25 tahun | () |
| | | ii) | 26 – 35 tahun | () |
| | | iii) | 36 – 45 tahun | () |
| | | iv) | 46 tahun ke atas | () |

- | | | | | |
|----|----------------------|------|------------------|--------|
| 3. | Status Perkahwinan | i) | Bujang | () |
| | | ii) | Berkahwin | () |
| | | | | |
| 4. | Tempoh perkhidmatan: | i) | 5 tahun ke bawah | () |
| | | ii) | 6 – 10 tahun | () |
| | | iii) | 10 tahun ke atas | () |

Bahagian B : Faktor-Faktor Tekanan Dalam Kerja Anda

Hampir kesemua benda boleh menjadi faktor tekanan kepada seseorang pada suatu masa, dan setiap individu mempersepsikan faktor tekanan yang berpotensi secara berlainan. Seseorang yang mengatakan bahawa mereka mempunyai terlalu banyak pada masa itu biasanya bermaksud bahawa mereka mempunyai terlalu banyak kerja untuk dilakukan. Namun ia tidak menerangkan sepenuhnya. Item-item di bawah merupakan faktor-faktor berpotensi bagi tekanan. Anda perlu untuk memarkatkan item-item ini berdasarkan persepsi sejauh mana item-item ini mengenakan tekanan ke atas anda.

Sila jawab dengan membulatkan nombor mengikut skala seperti berikut:

I. HALANGAN RUMAH DAN KERJA

1.	Tidak mempunyai tugas yang mencukupi untuk dibuat. Not having enough work to do.	6	5	4	3	2	1
2.	Membawa balik kerja pejabat ke rumah. Taking my work home.	6	5	4	3	2	1
3.	Tidak berupaya melupakan kerja semasa berada di rumah. Not being able to wirehoff at home.	6	5	4	3	2	1
4.	Sikap pasangan saya terhadap pekerjaan dan kerjaya saya. My spouse's attitude towards my job and career.	6	5	4	3	2	1
5.	Tuntutan tugas saya menjarakkan hubungan saya dengan pasangan/anak. My task demands change my relationship with my spouse/children.	6	5	4	3	2	1
6.	Ketiadaan sokongan emosi daripada orang di luar tempat kerja. Absence of emotional support from others outside work.	6	5	4	3	2	1
7.	Perubahan dalam cara anda di arah melakukan tugas anda. Changes in the way you are asked to do your job.	6	5	4	3	2	1
8.	Tuntutan tugas mengubah kehidupan peribadi/sosial saya. Work demands change my private/social life.	6	5	4	3	2	1
9.	Kurang sokongan praktikal daripada pihak di luar tempat kerja. Lack of practical support from others outside work.	6	5	4	3	2	1
10.	Kehidupan bersama pasangan yang juga mengejar kerjaya. Life with a partner who is also pursuing a career.	6	5	4	3	2	1
11.	Tiada kestabilan atau kebergantungan dalam kehidupan di rumah. Absence of stability or dependability in home life.	6	5	4	3	2	1
12.	Mengejar kerjaya sehingga mengabaikan rumahtangga. Pursuing a career at the expense of home life.	6	5	4	3	2	1

II. STRUKTUR DAN IKLIM ORGANISASI

13.	Kekurangan bimbingan dan sokongan daripada pihak atasan. Inadequate guidance and back up from superiors.	6	5	4	3	2	1
14.	Kekurangan rundingan dan komunikasi. Lack of consultation and communication.	6	5	4	3	2	1
15.	Kekurangan atau kualiti yang rendah dalam latihan dan pengembangan pengurusan. Inadequate or poor quality of training and management development.	6	5	4	3	2	1
16.	Diskriminasi yang terlindung dan pilih kasih. Covert discrimination and favouritism.	6	5	4	3	2	1
17.	Tugas-tugas pentadbiran biasa atau 'kertas kerja'. Mundane administrative tasks or 'paper work'.	6	5	4	3	2	1
18.	Kekurangan staf dan kadar pusingan ganti kerja yang tidak tetap. Staff shortages and unserttling turnover rates.	6	5	4	3	2	1
19.	Kurang maklumbalas mengenai prestasi saya. Inadequate feedback about my own performance.	6	5	4	3	2	1
20.	Kekurangan sumber kewangan atau sumber-sumber untuk bekerja. Insufficient finance or resources to work with.	6	5	4	3	2	1
21.	Berkongsi tugas dan tanggungjawab secara saksama. Sharing of work and responsibility evenly.	6	5	4	3	2	1
22.	Moral dan iklim organisasi. Morale and organizational climate.	6	5	4	3	2	1
23.	Ciri-ciri struktur dan rekabentuk organisasi. Characteristics of the organisation structure and design.	6	5	4	3	2	1

III. PERANAN PENGURUSAN

24.	Kurang kuasa dan pengaruh. Lack of power and influence.	6	5	4	3	2	1
25.	Kepercayaan peribadi yang bertentangan dengan organisasi. Personal beliefs conflicting with those of the organization.	6	5	4	3	2	1
26.	Tidak jelas tentang peranan tugas. Ambiguity of the nature of job role.	6	5	4	3	2	1
27.	Konflik antara tugas kerja dan tuntutan dalam peranan yang saya mainkan. Conflicting jobs task and demands in the role I play.	6	5	4	3	2	1
28.	Ketidakupayaan dalam pengagihan tugas yang diberi. Inability to delegate task.	6	5	4	3	2	1

29.	Kesediaan menerima risiko. Having to take risks.	6	5	4	3	2	1
30.	Semata-mata dilihat seperti seorang ketua. Simply being seen as a 'boss'.	6	5	4	3	2	1
31.	Semata-mata hanya 'dilihat' atau 'sentiasa ada'. Simply being 'visible' or 'available'.	6	5	4	3	2	1
32.	Berhadapan dengan situasi yang kurang jelas atau sensitif'. Dealing with ambiguous or 'delicate' situations.	6	5	4	3	2	1
33.	Terpaksa mengambil tindakan negatif (seperti memberhentikan seseorang). Having to adopt negative role (such as sacking someone).	6	5	4	3	2	1
34.	Implikasi kesalahan yang dilakukan. Implications of mistakes you make.	6	5	4	3	2	1

IV. KERJAYA DAN PENCAPAIAN

35.	Tawaran kenaikan pangkat yang tidak mencapai keupayaan saya. Promotion after beyond my ability.	6	5	4	3	2	1
36.	Tiada kenaikan pangkat di bawah tahap keupayaan diri. Underpromotion at a level below my level of ability.	6	5	4	3	2	1
37.	Ancaman tentang tenaga kerja yang berlebihan atau persaraan awal. Threat of impenling redundancy or early retirement.	6	5	4	3	2	1
38.	Kurang dihargai. Being undervalued.	6	5	4	3	2	1
39.	Menukar kerja untuk maju dalam kerjaya. Changing jobs to progress with career.	6	5	4	3	2	1
40.	Ketiadaan sebarang potensi untuk kemajuan dalam kerjaya. Absence of any potential career advancement	6	5	4	3	2	1
41.	Prospek kenaikan pangkat yang kurang jelas. Unclear promotion prospects.	6	5	4	3	2	1
42.	Mencapai tahap prestasi anda sendiri. Attaining your own personal levels of performance.	6	5	4	3	2	1
43.	Peluang untuk mempertingkatkan tahap pencapaian peribadi. Opportunities for personal development.	6	5	4	3	2	1

V. HUBUNGAN DI TEMPAT KERJA

44.	Mengurus dan menyelia kerja orang lain.	6	5	4	3	2	1
-----	---	---	---	---	---	---	---

	Managing or supervising the work of other people.						
45.	Berdepan dengan politik pejabat. Coping with office politics.	6	5	4	3	2	1
46.	Menghadiri mesyuarat. Attending meeting.	6	5	4	3	2	1
47.	Kurang sokongan sosial daripada orang lain. Lack of social support by people at work.	6	5	4	3	2	1
48.	Rasa terasing. Feeling isolated.	6	5	4	3	2	1
49.	Kurang galakan daripada orang atasan. A lack of encouragement from superiors.	6	5	4	3	2	1
50.	Bekerja dengan orang/pekerja yang berlainan jantina. Working with those of opposite sex.	6	5	4	3	2	1
51.	Penyalahgunaan masa oleh orang lain. Misuse of time by other people.	6	5	4	3	2	1
52.	Pertembungan 'personaliti' dengan orang lain. 'Personality' clashes with others.	6	5	4	3	2	1

VI. FAKTOR INSTRINSIK DALAM PEKERJAAN

53.	Mempunyai terlalu banyak kerja yang perlu dilakukan. Having far too much work to do.	6	5	4	3	2	1
54.	Kadar gaji (termasuk faedah istimewa dan faedah simpanan). Rate of pay (including perks and fringe benefits).	6	5	4	3	2	1
55.	Peningkatan diri melalui teknik baru, teknologi, inovasi atau cabaran baru. Keeping up with new techniques, technology or innovations or new challenges.	6	5	4	3	2	1
56.	Terpaksa bekerja untuk jangka masa yang panjang. Having to work very long hours.	6	5	4	3	2	1
57.	Terlalu banyak atau sedikit kepelbagaian dalam tugas yang diberi. Too much or too little variety in work.	6	5	4	3	2	1
58.	Kerja luar dan terpaksa tinggal di hotel. Business travel and having to live in hotels.	6	5	4	3	2	1
59.	Kesan-kesan yang terkumpul dari tugas kecil. The accumulative effects of minor tasks.	6	5	4	3	2	1
60.	Faktor-faktor di luar kawalan saya. Factors beyond your direct control.	6	5	4	3	2	1
61.	Membuat keputusan penting. Making important decisions.	6	5	4	3	2	1

LAMPIRAN B

LAMPIRAN C

LAMPIRAN D

LAMPIRAN E

Frequency Table

Jantina

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Lelaki	16	40.0	40.0	40.0
Valid Perempuan	24	60.0	60.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 tahun	7	17.5	17.5	17.5
Valid 26-35 tahun	17	42.5	42.5	60.0
Valid 36-45 tahun	14	35.0	35.0	95.0
Valid 46 tahun ke atas	2	5.0	5.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Skahwin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Bujang	14	35.0	35.0	35.0
Valid Berkahwin	26	65.0	65.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Tkhidmat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 5 tahun kebawah	18	45.0	45.0	45.0
Valid 6-10 tahun	12	30.0	30.0	75.0
Valid 10 tahun ke atas	10	25.0	25.0	100.0
Total	40	100.0	100.0	

Statistics

	Halangan	Struktur	Ppengurusan	Kerjaya	HTKerja	Instrinsik
N Valid	40	40	40	40	40	40

Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	2.7417	3.2432	2.9318	3.1778	2.9306	3.1417
Median	2.6667	3.0909	2.9545	3.1667	3.0000	3.1667
Std. Deviation	.86000	.96942	.95163	.99470	1.01701	1.11764
Variance	.740	.940	.906	.989	1.034	1.249

Statistics

Ftekanan

N	Valid	40
	Missing	0
Mean		3.0176
Median		3.0574
Std. Deviation		.86324
Variance		.745

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
--	---	---

	Valid	40	100.0
Cases	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.970	.970	61

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.858	.852	12

Case Processing Summary

	N	%
Valid	40	100.0
Cases Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.878	.879	11

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.887	.889	11

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.840	.843	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0

Excluded ^a	0	.0
Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.851	.859	9

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	40	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.892	.894	9

CORRELATIONS

/VARIABLES=Halangan Struktur Ppengurusan Kerjaya HTKerja Instrinsik Ftekanan
 /PRINT=TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=PAIRWISE.

Correlations

		Correlations						
		Halangan	Struktur	Ppengurusan	Kerjaya	HTKerja	Instrinsik	Ftekanan
Halangan	Pearson Correlation	1	.679**	.779**	.573**	.539**	.666**	.807**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Struktur	Pearson Correlation	.679**	1	.861**	.657**	.697**	.729**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Ppengurusan	Pearson Correlation	.779**	.861**	1	.840**	.820**	.839**	.971**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Kerjaya	Pearson Correlation	.573**	.657**	.840**	1	.797**	.780**	.870**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
HTKerja	Pearson Correlation	.539**	.697**	.820**	.797**	1	.769**	.866**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Instrinsik	Pearson Correlation	.666**	.729**	.839**	.780**	.769**	1	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	40	40	40	40	40	40	40
Ftekanan	Pearson Correlation	.807**	.879**	.971**	.870**	.866**	.902**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

T-TEST GROUPS=Jantina(1 2)
 /MISSING=ANALYSIS
 /VARIABLES=Ftekanan
 /CRITERIA=CI(.95).

T-Test

Group Statistics

	Jantina	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Ftekanan	Lelaki	16	2.7459	.78543	.19636
	Perempuan	24	3.1988	.88071	.17977

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Ftekanan	Equal variances assumed	.118	.733	-1.662	38	.105	-.45287	.27252
	Equal variances not assumed			-1.701	34.759	.098	-.45287	.26622

ONEWAY Ftekanan BY Umur
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS
 /POSTHOC=BTUKEY ALPHA(0.05).

Oneway

Descriptives

Ftekanan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum
20-25 tahun	7	3.0867	.84325	.31872	2.02	4.43
26-35 tahun	17	3.1851	.93287	.22626	1.75	5.51
36-45 tahun	14	2.9052	.72989	.19507	1.90	4.75
46 tahun ke atas	2	2.1393	1.30989	.92623	1.21	3.07
Total	40	3.0176	.86324	.13649	1.21	5.51

ANOVA

Ftekanan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2.230	3	.743	.997	.405
Within Groups	26.832	36	.745		
Total	29.062	39			

Post Hoc Tests

Homogeneous Subsets

Ftekanan

Tukey B^{a,b}

Umur	N	Subset for alpha = 0.05	
		1	
46 tahun ke atas	2	2.1393	
36-45 tahun	14	2.9052	
20-25 tahun	7	3.0867	
26-35 tahun	17	3.1851	

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 5.174.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.

```
T-TEST GROUPS=Skahwin(1 2)
/MISSING=ANALYSIS
/VARIABLES=Ftekanan
/CRITERIA=CI(.95).
```

T-Test

Group Statistics

	Skahwin	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Ftekanan	Bujang	14	3.2354	1.18879	.31772
	Berkahwin	26	2.9004	.62191	.12197

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
Ftekanan	Equal variances assumed	8.320	.006	1.176	38	.247	.33498	.28476
	Equal variances not assumed			.984	16.923	.339	.33498	.34032

ONEWAY Ftekanan BY Tkhidmat
 /STATISTICS DESCRIPTIVES
 /MISSING ANALYSIS
 /POSTHOC=BTUKEY ALPHA(0.05).

Oneway

Descriptives

Ptekanan

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean	
					Lower Bound	Upper Bound
5 tahun kebawah	18	3.1093	.98670	.23257	2.6186	3.6000
6-10 tahun	12	2.9180	.79890	.23062	2.4104	3.4256
10 tahun ke atas	10	2.9721	.76010	.24036	2.4284	3.5159
Total	40	3.0176	.86324	.13649	2.7415	3.2937

ANOVA

Ptekanan

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.291	2	.145	.187	.830
Within Groups	28.771	37	.778		
Total	29.062	39			

Post Hoc Tests

Homogeneous Subsets

Ptekanan

Tukey B^{a,b}

Tkhidmat	N	Subset for alpha = 0.05
		1
6-10 tahun	12	2.9180
10 tahun ke atas	10	2.9721
5 tahun kebawah	18	3.1093

Means for groups in homogeneous subsets are displayed.

a. Uses Harmonic Mean Sample Size = 12.558.

b. The group sizes are unequal. The harmonic mean of the group sizes is used. Type I error levels are not guaranteed.