BAB 1

PENGENALAN

Pendahuluan

Hidup bekerjaya merupakan satu keperluan bagi manusia normal untuk meneruskan kemandiriannya. Tanggungjawab bekerjaya serta cabaran-cabarannya yang berjaya disempurnakan dengan baik akan memberikan kepuasan dalam hidup individu. Sungguhpun demikian, seseorang itu bekerja bukan sekadar untuk memenuhi keperluan dan kepuasan diri sendiri sahaja malah, pekerjaan penting bagi menentukan masa depan keluarga yang dipertanggungjawabkan di atas bahunya. Dilihat dari sudut yang lebih luas, kesejahteraan sesebuah masyarakat turut berada dalam tangan ahlinya yang bekerja.

Dalam konteks negara pula, jika rakyat tidak bekerja dengan alasan tidak mahu bekerja atau tiada pekerjaan yang ditawarkan oleh sebarang pihak majikan, pertumbuhan negara dari segi ekonomi akan terbantut. Jika rakyat tempatan enggan bekerja sedangkan pertumbuhan ekonomi negara berlaku dengan pesat, maka akan wujud satu masalah iaitu kebanjiran pendatang asing yang masuk secara sah atau sebaliknya. Mereka ini akan menyebabkan masalah sosial semakin berkembang dan rencam.

Dilihat dari aspek ekonomi juga tanpa pekerjaan bermakna kadar pengangguran tinggi Dalam Laporan Ekonomi 1997 / 1998, kadar pengangguran Malaysia kini berada pada tahap 2 5 peratus Pada tujuh bulan pertama tahun 1997, jawatan kosong yang tidak diisi telah meningkat sebanyak 13 7 peratus berbanding tempoh yang sama tahun 1996 Jumlah tersebut telah mencapai angka 38,076 (Kementerian Kewangan Malaysia 1997) Pengangguran bukan sahaja melemahkan sesebuah negara malah mengundang lebih banyak masalah sosial Tanpa pekerjaan ahli masyarakat mungkin meminta sedekah atau mencuri untuk meneruskan kehidupan

Selain merupakan satu keperluan kehidupan bekerja juga amat penting kerana ia merupakan satu tuntutan agama Dalam agama Islam kaum Muslim diseru untuk bekerja seperti yang diwahyukan oleh Allah dalam surah al-Jumu'ah, ayat 10 seperti berikut

فاذا قضيت الصلوة فانتشروا في الارض وابتغوا من فضل الله

واذكروا الله كثيرا لعلكم تفلحون (Al Quran Surah Al Jumuah 62 10)

Maksud Kemudian setelah selesai sembahyang, maka bertebaranlah kamu di muka bumi (untuk menjalankan urusan masing-masing) dan carilah apa yang kamu hajati dari limpah kurnia Allah serta ingatlah akan Allah dengan sebanyak-banyaknya (dalam segala keadaan) supaya kamu berjaya (di dunia dan di akhirat) (Terjemahan Sheikh Abdullah Basmeih 1992)

Daripada ayat tersebut dapat difahami bahawa kaum Muslim diwajibkan mencari rezeki atau bekerja setelah menunaikan perintah menyembah Allah. Ayat ini juga merupakan satu seruan ke arah melakukan kerja yang berfaedah dan halal dengan bersungguh-sungguh. Di samping itu, mereka juga dikehendaki selalu mengingati Allah kerana segala punca rezeki datangnya dari Allah.

Individu yang bekerjaya menghabiskan banyak masa untuk pekerjaannya termasuk persediaan fizikal ke tempat kerja, perjalanan pergi dan balik ke tempat kerja serta masa lapan jam bekerja, tidak termasuk kerja lebih masa atau kerja sampingan yang lain. Oleh itu, seharusnya hidup bekerjaya berada dalam suasana yang sejahtera. Selain itu, kesejahteraan hidup bekerjaya akan menjamin kesejahteraan dalam masyarakat secara keseluruhannya. Tambahan pula, Islam menyatakan bahawa dengan melakukan pekerjaan yang halal, umatnya akan diberi ganjaran pahala. Hal ini dijelaskan dalam ayat 7 dan 8 surah *az-Zalzalah*

Maksud: **Maka sesiapa berbuat kebajikan seberat *zarah* nescaya akan dilihatnya (dalam surat amalnya)! Dan sesiapa berbuat kejahatan seberat *zarah* akan dilihatnya (dalam surat amalnya)!** (Terjemahan Sheikh Abdullah Basmeih 1992)

Maka untuk mendapatkan ganjaran tersebut seseorang pekerja misalnya perlulah ikhlas dalam melaksanakan tanggungjawabnya manakala pihak majikan pula haruslah berusaha untuk menyediakan suasana tempat kerja yang kondusif agar kakitangannya dapat bertugas dengan sejahtera Pekerja yang tidak dapat berdaya tindak ke atas tekanan kerja dengan baik akan membawa masalah kepada pihak majikan sementara majikan yang mengabaikan kakitangannya yang tertekan akan lebih memburukkan keadaan fizikal dan mental kakitangan tersebut Jelas diakui bahawa tidak wajar membiarkan sebarang kakitangan untuk mengalami tekanan kerja sama ada disebabkan oleh tabii kerja itu sendiri atau pun disebabkan oleh persekitaran tempat kerjanya

Walau bagaimanapun tempat kerja dan beberapa jawatan tertentu semakin dikenal pasti dan disahkan sebagai boleh menjadi satu bebanan atau tekanan (Ashcraft 1992 dan Woodham 1995) Dengan kata lain tempat kerja boleh merangsang serta mengukuhkan kesejahteraan hidup dan sebaliknya boleh juga mendatangkan tekanan yang mampu menggugat kegembiraan seseorang pekerja

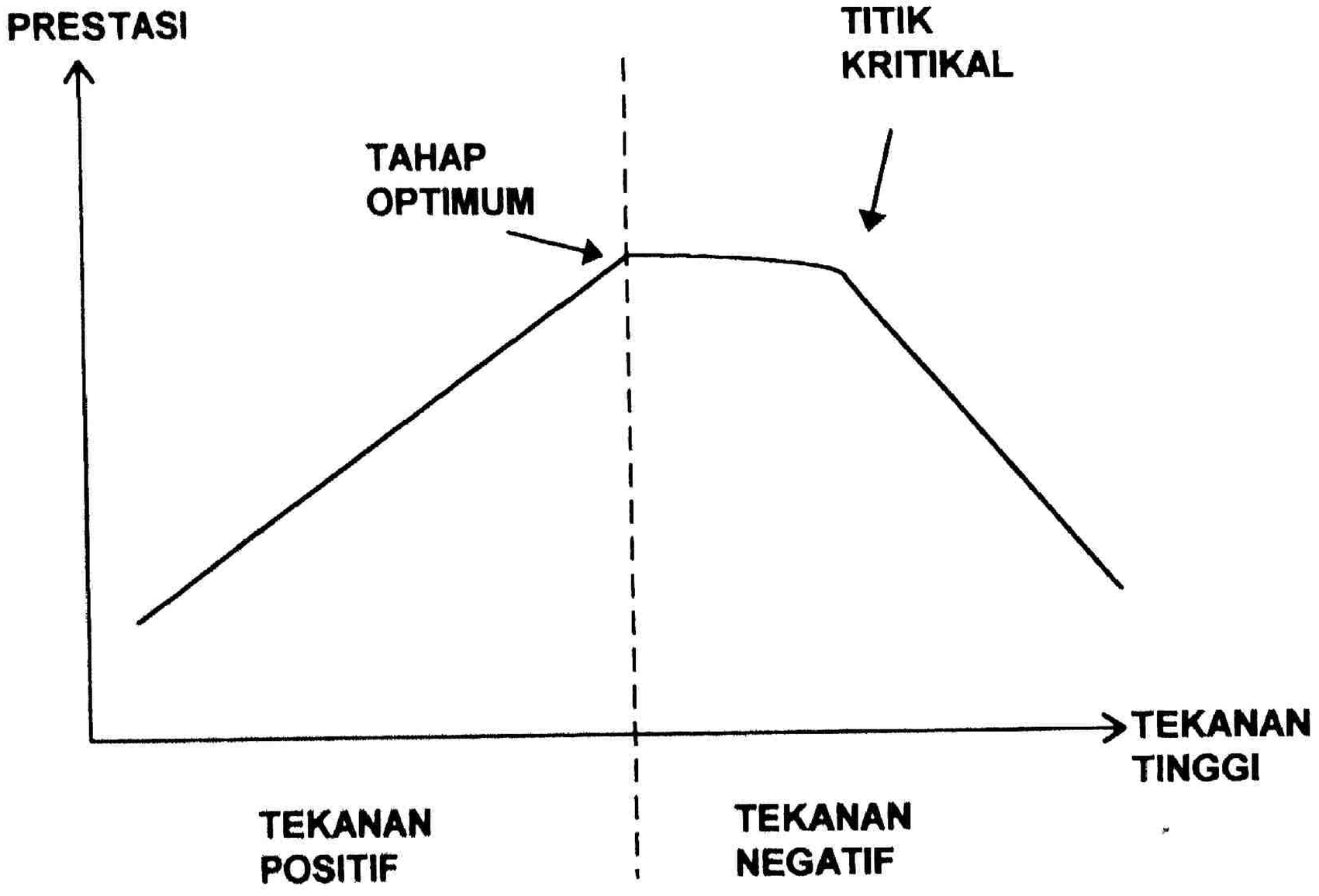
Pada hakikatnya tiada individu yang dapat mengelak daripada mengalami tekanan Tekanan merupakan asam garam dan rempah ratus dalam kehidupan Malah dalam banyak keadaan tekanan diperlukan untuk melakukan sesuatu aktiviti (Selye 1956) Jelasnya tekanan wujud dalam dua kutub yang bertentangan iaitu tekanan positif dan tekanan negatif (Selye 1956 Farmer Monahan dan Hekelev 1984 dan Cooper Liukkonen dan Cartwright 1996)

Tekanan positif atau *eustress* (Selye 1956) merupakan tekanan bersifat sederhana yang berupaya meningkat dan merangsang kecergasan badan dan minda serta memberi ketenangan dan keseronokan. Sebaliknya tekanan negatif akan mendatangkan kemudaratan kepada fizikal mental serta psikologi dan jika tidak segera dikawal mungkin akan menyebabkan individu terlibat menderita penyakit-penyakit kronik seperti sakit jantung dan pelbagai jenis barah (Cooper et al 1996).

Menurut Cooper et al (1996), kecuali tekanan yang memudaratkan, tekanan diperlukan untuk mengekalkan kesihatan dan sikap berjaga. Apabila individu mengalami sesuatu tekanan beberapa hormon akan bertindak balas untuk mengawal badan yang bersiap sedia untuk mengambil tindakan fizikal. Fenomena ini dipanggil tindak balas lawan atau cabut lari. Tindakan ini akan meningkatkan degup jantung untuk mengepam lebih banyak darah dan seterusnya membekalkan oksigen kepada tubuh, meningkatkan ketegangan otot dan gula dalam darah dibebaskan untuk memberi tenaga kepada aktiviti otot.

Perkaitan di antara tekanan positif dan tekanan negatif boleh dihuraikan dengan menggunakan Hukum Yerkes-Dodson (Melhuish 1981). Hukum tersebut menyatakan bahawa tindak balas individu terhadap tekanan akan meningkatkan prestasi dengan stabil sehinggalah pada satu tahap optimum. Selepas tahap optimum itu, peningkatan tekanan akan menyebabkan prestasi menurun pada kadar yang perlahan sebelum diikuti dengan penurunan prestasi yang mendadak (rujuk Gambarajah 1.1). Sebelum mencapai tahap optimum, tekanan dianggap sebagai tekanan positif kerana peningkatannya diikuti dengan peningkatan prestasi.

sementara selepas tahap optimum, tekanan dianggap sebagai tekanan negatif kerana pertambahannya akan menyebabkan penurunan prestasi .



Gambarajah 1.1 Kesan peningkatan tekanan ke atas prestasi (Sumber : Melhuish 1981)

Semenjak Selye memperkenalkan kajian berhubung dengan tekanan, ia banyak mendapat perhatian serius di kalangan para pengkaji barat sama ada dari bidang perubatan mahupun bukan dari bidang perubatan (Rogers, Li dan Ellis 1994). Berikutan itu, pelbagai definisi dan pendekatan untuk mengkaji tekanan dikemukakan. Merujuk kepada konsep tekanan kerja, terdapat sarjana yang mendefinisikan tekanan kerja khusus untuk jawatan-jawatan tertentu, misalnya guru,

seperti yang dikemukakan oleh Kynacou dan Sutcliffe (1978). Walau bagaimanapun pada tahap ini, secara umum mungkin tekanan kerja boleh didefinisikan sebagai satu keadaan yang timbul hasil daripada interaksi individu dan kerjanya dan dicirikan dengan perubahan dalaman manusia yang memaksa mereka berubah daripada fungsi normal mereka (Beehr dan Newman 1978). Definisi ini dilihat sebagai yang paling mudah difahami iaitu dengan mengandaikan badan dan minda individu berada dalam keadaan keseimbangan tetapi sebagai akibat daripada kejadian berhubung dengan kerja, keseimbangan ini terganggu.

Ashcraft (1992) melaporkan bahawa tekanan kerja mempunyai kaitan dengan jenis pekerjaan. Daripada sepuluh pekerjaan yang dikemukakan sebagai yang paling banyak mengalami tekanan kerja, dua yang berada pada kedudukan teratas adalah guru sekolah menengah di kawasan bandar dan pegawai polis. Tekanan kerja yang dialami oleh kedua-dua kumpulan ini dikatakan berpunca daripada faktor tanggungjawab kerja yang banyak tetapi kuasa dan kawalan dalam melakukan kerja terhad. Woodham (1995) pula menyatakan bahawa polis mengalami tahap tekanan kerja yang paling tinggi diikuti oleh jururawat pada tangga keempat dan guru pada tangga kesembilan. Tahap tekanan kerja polis yang tinggi dikaitkan dengan tugas-tugas yang bahaya manakala tahap tekanan kerja jururawat dan guru dikatakan berpunca daripada tugas yang banyak.

Tahap tekanan kerja yang tinggi di kalangan guru dan polis mungkin juga ada kaitan dengan persamaan ciri kedua-dua kerjaya tersebut (Ianni dan Ianni 1983). Seperti sistem pentadbiran di sekolah, organisasi polis distrukturkan oleh ibu pejabat pusat dan dipecahkan kepada beberapa sub unit seperti ibu pejabat daerah dan balai polis dalam pentadbiran Polis DiRaja Malaysia (PDRM). Selain itu, hubungan di

antara pihak polis dengan klien adalah sama dengan hubungan di antara guru dan pelajar yang dicirikan dengan keperluan untuk adanya kuasa serta tanggungjawab bagi mengawal sosial walau bagaimanapun tugas guru tidaklah dikelaskan sebagai suatu tugas yang berbahaya Dalam kajian ini pengkaji berminat untuk membandingkan tahap tekanan kerja dan kemurungan kedua-dua kerjaya ini dengan kerjaya jururawat yang berkhidmat di hospital kerajaan yang dijangka turut mengalami tekanan kerja yang tinggi

Dalam senario dunia pendidikan di Malaysia laporan tentang kejadian salah laku guru di sekolah bukan lagi sesuatu yang luar biasa dan kejadian kejadian tersebut sering dikaitkan dengan gejala tekanan jiwa atau perasaan Dalam satu kes yang berlaku di Terengganu seorang pelajar Tahun Tiga terpaksa dijahit kepalanya dengan dua jahitan akibat cedera dihentak ke meja oleh seorang guru lelaki ketika sedang mengajar Matematik (Syuhada Choo Abdullah 1996) Pihak akhbar juga pernah melaporkan kes-kes seperti guru mendenda pelajar dengan mengokot telinganya dengan dawai kokot hanya kerana satu kesalahan yang kecil (Kamarulzaman Salleh 1996) guru menampar pelajarnya sehingga menyebabkan luka di bibir lantaran mengambil sebatang pensil kepunyaan kawannya (Malay Mail 12 Februari 1993) guru merotan pelajar berusia sepuluh tahun sebanyak 14 kali dalam dua insiden sehingga berdarah (Utusan Melayu 18 Februari 1993) guru mencucuk pusat 23 orang pelajar dengan rotan tajam yang ditangkap berjudi di perkarangan sekolah di Segamat (Berita Harian 15 November 1993) dan guru mencabul kehormatan empat orang pemungut tol dengan memperlihatkan alat kelaminnya kepada wanita-wanita tersebut (New Straits Times 28 Januari 1993)

Kejadian-kejadian seperti ini sesungguhnya mencabar imej dan martabat guru di mata masyarakat Di sebalik isu imej dan martabat itu, kejadian-kejadian salah laku guru lazim juga dikaitkan dengan masalah tekanan jiwa yang diramal menimpa guru terbabit (New Straits Times 28 Januari 1993) Dilaporkan bahawa terdapat lebih kurang 400 orang guru yang mengalami masalah tekanan jiwa di Malaysia terutamanya guru yang berkhidmat di kawasan bandar Dan segi jantina pula bilangan guru perempuan yang mengalami masalah itu lebih ramai berbanding bilangan guru lelaki dengan kadar 70 nisbah 30 (Syuhada Choo Abdullah 1996) Dalam pada itu, tidak dapat dinafikan bahawa kemungkinan besar, kes-kes salah laku guru itu mempunyai hubungan dengan tekanan kerja yang mereka alami

Sebagai akibat daripada salah laku tersebut yang pastinya menimbulkan keraguan dan rasa tidak puas hati pihak ibu bapa, pihak guru terpaksa berdepan dengan tindakan amarah pihak ibu bapa Salah laku guru yang dianggap keterlaluan kebanyakannya dilaporkan kepada pihak berwajib (Kamarulzaman Salleh 1996) yang akhirnya membawa kepada pendakwaan guru di mahkamah dan dijatuhi hukuman (New Straits Times 28 Januari 1993) atau ditamatkan perkhidmatan (Malay Mail 12 Februari 1993) Terdapat juga ibu bapa yang mengambil tindakan berani dengan menyerang guru sehingga pengsan kerana guru terbabit menghukum anaknya yang berusia sebelas tahun (New Sunday Times 7 Februari 1993) Hal ini jelas mengancam keselamatan guru dan menimbulkan rasa takut guru untuk meneruskan profesion pendidikan Selain itu, perkara seperti ini juga boleh menyebabkan para guru merasa tertekan

Bersumberkan kajian-kajian yang pernah dilakukan dalam bidang perguruan, punca tekanan kerja guru banyak dikaitkan dengan sikap pelajar yang tidak

berdisiplin (Kryiacou 1987; Borg 1990; Byrne 1991, Siti Rohani Md Sharif 1991; Borg dan Riding 1993; Zainol Fakir 1993; Suseela Malakalunthu 1994; Junaidah Mohd Jamil 1995 dan Tan Huat Chye 1996). Sikap negatif pelajar yang nakal, melakukan vandalisme, bilangan pelajar yang ramai dalam sesebuah kelas sering mendatangkan masalah kepada guru (Zainol Fakir 1993). Dalam satu kajian yang dijalankan pada tahun 1993, Kementerian Pendidikan mendapati bahawa 11,522 orang pelajar sekolah rendah dan 15,503 orang pelajar sekolah menengah terbabit dengan perlanggaran disiplin di sekolah dan sesetengahnya atas sebab kes keganasan (Hussein Ahmad 1998). Di antara kesalahan-kesalahan yang dilakukan termasuklah pergaduhan dengan pelajar lain dan guru, peras ugut, pengedaran dan penyalahgunaan dadah, membawa senjata ke sekolah, tekanan seksual, penyertaan dalam demonstrasi, pertaruhan, dan perjudian kecil (Hussein Ahmad 1998).

Selain itu, tekanan kerja guru juga sering dihubungkaitkan dengan beban kerja yang melampau (Kryiacou 1987; Borg 1990; Byrne 1991; Siti Rohani Md Sharif 1991; Smith dan Bourke 1992; Cooper dan Kelly 1993; Gaziel 1993; Berita Harian 18 Januari 1993; Zainol Fakir 1993; Junaidah Mohd Jamil 1995 dan Mohd Fuad Razali 1998). Beban kerja yang banyak dalam bidang pendidikan di sekolah merupakan salah satu faktor yang menyebabkan guru yang telah bersara enggan melanjutkan perkhidmatan secara kontrak bagi menampung kekurungan guru (Berita Harian 18 Januari 1993). Bilangan pelajar yang ramai juga secara tidak langsung meningkatkan beban kerja guru dari aspek penyemakan buku dan kertas peperiksaan serta pengawalan dan penumpuan secara individu ke atas pelajar. Apa tah lagi sekarang ini Kementerian Pendidikan sedang menghadapi masalah kekurangan guru terutamanya bagi mata pelajaran teras seperti bahasa Inggeris. Masalah beban kerja yang tinggi di kalangan guru tidak boleh dipandang remeh

kerana guru telah dan sedang memikul banyak tanggung jawab seperti memastikan kecemerlangan pelajar dalam setiap peperiksaan awam, menangani masalah disiplin pelajar, menjelaskan kepada pelajar tentang bahaya AIDS dan kempen pencegahan pencemaran alam (Mohd Fuad Razali 1998).

Dalam bidang kepolisan pula, selain bertugas mengikut jadual giliran kerja yang berubah-ubah (Petterson 1992; Pierce dan Dunham 1992 dan Violanti dan Aron 1994), tekanan kerja juga berpunca daripada strategi organisasi polis (Joseph 1989; Kirkcaldy 1993; Kirkcaldy, Cooper dan Ruffalo 1993; Brown, Cooper dan Kirkcaldy 1996 dan Samsudin Yaacob 1996) dan tugas yang bahaya serta ganas Bartol, Bergen, Volckens dan Knoras 1992 dan Robinson, Sigman dan Wilson 1997). Di samping itu, tekanan kerja dalam bidang polis juga dikaitkan dengan kerja tidak tentu masa, pencemaran, bahaya kemalangan (Ruhaidini Abdul Kadir 1997).

Imbasan tekanan kerja anggota polis di Malaysia dapat ditinjau dari kejadian salah laku mereka. Ia bukan lagi satu rahsia dan merupakan suatu perkara yang amat dikesali oleh masyarakat. Anggota polis yang bertugas menegakkan keadilan dan menjaga keselamatan negara seharusnya mempamerkan tingkah laku yang terpuji. Walau bagaimanapun, dengan berlakunya beberapa kejadian yang mencemar nama baik pasukan yang paling berdisiplin itu, kita mungkin boleh mengaitkannya dengan masalah dalaman seperti tekanan kerja.

Kes kematian pesalah ketika dalam tahanan lokap akibat dipukul oleh anggota polis (Jalal Ali Abdul Rahim 1997 dan Berita Harian 23 Julai 1998) mungkin ada hubungannya dengan tekanan perasaan yang mendorong mereka bertindak di luar batas kemanusiaan. Begitu juga dengan kes anggota polis mengedar dadah

dan memberi kemudahan penggunaan telefon selular kepada pesalah dalam tahanan lokap dengan dikenakan bayaran (Muhd Yusuf Abu Bakar 1997), dan kes jurugambar polis yang mengedarkan gambar yang boleh mencemar nama baik negara kepada media asing yang pastinya dilakukan juga dengan bayaran tertentu (Berita Harian 16 Julai 1998). Penyelewengan seperti ini, walaupun hanya dilakukan oleh sebilangan kecil anggota polis daripada 82,000 orang anggota polis di seluruh negara (Muhd Yusuf Abu Bakar 1997), menggambarkan wujudnya tekanan kerja yang mungkin disebabkan oleh ketidakcukupan gaji.

Faktor terlalu banyak bebanan kerja atau tanggungjawab merupakan punca tekanan kerja bagi jururawat (Weng 1991; Tyler dan Cusway 1992; Tsai 1993 dan Fox dan Dywer 1995). Selain itu, jururawat turut menyatakan tekanan kerja disebabkan oleh jadual giliran kerja (Bartol dan Falkard 1991; Jamal Muhammad dan Baba 1992; Kandolin 1993 dan Berbreuter dan Sullivan 1995) dan tangggungjawab menjaga kesihatan dan emosi pesakit (Heim 1991 dan Tsai 1993).

Kes layanan yang tidak memuaskan oleh jururawat klinik dan hospital kerajaan kini bukan lagi satu rahsia. Terkadang masyarakat bagaikan tidak dapat mempercayai kejadian jururawat memarahi dan mengeluarkan kata-kata kesat kepada pesakit dan waris sehinggalah mereka sendiri mengalami pengalaman yang buruk itu. Aduan yang pernah dibuat di akhbar-akhbar tempatan menunjukkan bahawa memang berlaku kes-kes yang tidak diingini berkaitan dengan layanan jururawat seperti memarahi dan memperolok-olokkan bakal ibu yang sedang sakit bersalin (Ria 1997), bersikap kasar (Harian Metro 5 Januari 1994; Miss UM 1994; Mas Emma 1995 dan Pelanggan tersisih 1996), dan cuai sehingga menyebabkan kematian salah seorang daripada bayi kembar dua (Hamba Allah 1995).

Kejadian-kejadian seperti ini memberi gambaran bahawa mungkin para jururawat yang berkenaan menghadapi masalah sehingga tingkah laku mereka tidak bersesuaian dengan kehendak majikan dan masyarakat. Jika masalah yang mereka hadapi itu mempunyai kaitan dengan tekanan kerja maka langkah mengatasinya perlulah disegerakan kerana ia memberi kesan buruk kepada banyak pihak

Pihak organisasi boleh mengenal pasti kewujudan gejala tekanan kerja di kalangan kakitangannya berdasarkan peningkatan kadar ketidakhadiran pekerja disebabkan sakit, pemberhentian kerja, pengambilan pekerja baru, kemalangan dan kos latihan, insurans dan kesihatan serta penurunan kadar produktiviti, keselamatan di tempat kerja, komitmen terhadap organisasi, kepuasan kerja, dan terjejasnya hubungan organisasi-pelanggan (Cooper et al. 1996). Gejala-gajala seperti ini membuktikan bahawa kesan buruk utama tekanan kerja yang kepada organisasi adalah meningkatnya kos operasi mereka (Arnold, Robertson dan Cooper 1993). Petunjuk-petunjuk tekanan kerja seperti ini juga dikenali sebagai kesan tidak langsung tekanan kerja (Ashcraft 1992).

Secara umumnya, tekanan kerja membawa impak yang hampir sama kepada individu yang mengalaminya tanpa mengira jawatan. Ia boleh memberi kesan positif atau negatif kepada fizikal dan psikologi. Individu yang mengalami tekanan kerja mungkin akan mendapat penyakit ulser peptik, kardiovascular (Kyriacou dan Sutliffe 1978), beberapa jenis kanser, insomnia, kebimbangan, kemurungan dan mengamalkan tingkah laku yang tidak sihat seperti merokok dan mengambil alkohol dengan kadar yang melampau (Cooper et al. 1996).

Dalam kajian ini pengkaji berminat untuk menjalankan penyelidikan ke atas guru sekolah menengah yang bernaung di bawah pentadbiran Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur, anggota Polis DiRaja Malaysia Kontingen Kuala Lumpur, dan jururawat yang berkhidmat di Institut Pediatrik Hospital Kuala Lumpur.

Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur

Guru dan pengurusan sekolah-sekolah di Kuala Lumpur terletak di bawah pentadbiran Jabatan Pendidikan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur (JPWP) yang diketuai oleh seorang Pengarah. Berdasarkan Carta Organisasi yang dikeluarkan oleh JPWP, perlaksanaan tanggungjawab Pengarah dibantu oleh empat orang Ketua Sektor Pengurusan iaitu Ketua Sektor Pengurusan Akademik, Ketua Sektor Pengurusan Sekolah, Ketua Sektor Pengurusan Pembangunan Kemanusiaan, dan Ketua Sektor Pengurusan Perkhidmatan Pendidikan.

Unit sekolah menengah terletak di bawah pengurusan Ketua Sektor Pengurusan Sekolah yang juga merangkap Timbalan Pengarah di JPWP. Pada tahun 1997, terdapat sejumlah 76 buah sekolah menengah di Kuala Lumpur yang menempatkan seramai 104,972 orang pelajar dan 5030 orang guru yang berkhidmat (Ministry of Education Malaysia 1997). Statistik yang dikemukakan ini melibatkan semua jenis sekolah iaitu sekolah menengah biasa, sekolah menengah asrama penuh, sekolah menengah pendidikan khas, sekolah menengah teknik, sekolah menengah vokasional, dan sekolah menengah agama.

Tiga buah sekolah yang terlibat dalam kajian ini iaitu Sekolah Menengah Jalan San Peng (SMJSP), Sekolah Menengah Convent Jalan Peel (SMCJP), dan Sekolah Menengah Puteri Ampang (SMPA). Ketiga-tiga buah sekolah ini merupakan sekolah Gred A yang terletak berhampiran dengan pusat bandar. Dua daripada sekolah kajian hanya menempatkan pelajar perempuan sahaja iaitu SMCJP dan SMPA sementara SMJSP merupakan sekolah bagi kedua-dua jantina. Pada tahun kajian ini dijalankan, SMJSP mempunyai sejumlah 110 orang guru untuk mengajar 1883 orang murid, SMCJP menempatkan 1445 orang pelajar dengan 67 orang guru manakala SMPA mempunyai 73 orang kakitangan pengajar dan 1453 orang pelajar.

Secara umumnya, tugas-tugas seorang guru penolong adalah untuk menyampaikan ilmu pengetahuan dan mengawal tingkah laku pelajar agar berdisiplin dan berakhlak. Dari aspek mengawal tingkah laku pelajar, guru bolehlah dianggap sebagai ibu bapa gantian selama mereka di sekolah (Noran Fauziah Yaacob dan Ahmad Mahdzan Ayob 1992). Selain itu, mereka juga bertanggungjawab untuk menilai prestasi akademik para pelajar untuk dimaklumkan kepada pihak ibu bapa atau penjaga dan pengetua (Noran Fauziah Yaacob dan Ahmad Mahdzan Ayob 1992). Prestasi akademik pelajar juga merupakan maklum balas kepada usaha guru dan jika pelajar berjaya dengan cemerlang, guru akan mendapat ganjaran dari aspek kepuasan dalam bekerja. Guru juga bertanggungjawab untuk menjalankan aktiviti ko-kurikulum untuk para pelajar dan akhir sekali, guru boleh bertindak sebagai penyelidik untuk meningkatkan mutu pengajarannya setiap masa (Noran Fauziah Yaacob dan Ahmad Mahdzan Ayob 1992).

Polis DiRaja Malaysia Kontingen Kuala Lumpur

Pasukan Polis DiRaja Malaysia (PDRM) mempunyai lebih 80,000 anggota yang diketuai oleh Ketua Polis Negara pada peringkat pusat yang bertanggungjawab kepada Menteri Dalam Negeri. Ketua Polis Negara dibantu timbalannya beserta enam orang pengarah. Enam orang pengarah ini mewakili enam jabatan yang terdapat dalam PDRM iaitu Jabatan Pengurusan, Jabatan Siasatan Jenayah, Jabatan Cawangan Khas, Jabatan Keselamatan Dalam Negeri dan Ketenteraman Awam, Jabatan Narkotik, dan Jabatan Logistik. Selain pentadbiran pada peringkat pusat, pentadbiran polis pada peringkat negeri dan daerah juga terbahagi kepada enam jabatan ini (Royal Malaysia Police 1997).

Secara umumnya, Jabatan Pengurusan bertanggungjawab untuk membentuk dasar-dasar dan menawarkan perkhidmatan sumber manusia seperti pentabiran am, perjawatan dan perkhidmatan, latihan, kebajikan, dan perhubungan awam kepada pasukan polis. Urusan tentang pencegahan jenayah, pengenalpastian jenayah, penangkapan dan pendakwaan penjenayah dilakukan oleh anggota di bawah Jabatan Siasatan Jenayah. Jabatan Cawangan Khas pula dipertanggungjawabkan untuk memperoleh, mengumpul, dan menyebar maklumat risikan keselamatan kepada kerajaan. Jabatan Keselamatan Dalam Negeri dan Ketenteraman Awam ditugaskan untuk mengarah, mengawal, mengkoordinasi semua tindakan anggota polis berhubung dengan keselamatan dalaman, arahan awam, operasi bencana, dan penguatkuasaan pendatang tanpa izin. Segala hal ehwal berkaitan dengan kesalahan dadah termasuk merampas harta yang diperoleh melalui aktiviti penjualan dadah diuruskan oleh Jabatan Narkotik dan akhir sekali

Jabatan Logistik terlibat dengan penyediaan keperluan logistik seperti peralatan, kenderaan, dan pakaian untuk pasukan polis (Royal Malaysia Police 1997).

Ibu Pejabat Polis Kontingen Kuala Lumpur (IPPKKL) merupakan salah satu daripada pentadbiran PDRM pada peringkat negeri. Kesemuanya terdapat 15 kontingen di Malaysia yang diketuai oleh Ketua Polis Negeri di Semenanjung Malaysia manakala di Sabah dan Sarawak diketuai oleh Pesuruhjaya Polis (Royal Malaysia Police 1997).

Pentadbiran PDRM seterusnya dibahagikan kepada peringkat daerah yang diketuai oleh Ketua Polis Daerah. IPPKKL terdiri daripada lima buah Ibu Pejabat Polis Daerah (IPPD) iaitu IPPD Brickfields, IPPD Cheras, IPPD Dang Wangi, IPPD Jalan Bandar dan IPPD Sentul. IPPD Jalan Bandar bertanggungjawab dalam menjalankan semua operasi berkaitan dengan lalu lintas di seluruh Kuala Lumpur. Dengan kata lain, semua hal tentang lalu lintas di Kuala Lumpur dipusatkan di IPPD Jalan Bandar. Hal ini berbeza dengan pentadbiran urusan lalu lintas di kontingen-kontingen yang diawasi oleh IPPD di kawasan masing-masing. Kesemua IPPD dalam IPPKKL terlibat dalam kajian ini.

Terdapat lima peranan atau fungsi utama PDRM yang termaktub dalam Seksyen 3(3) Akta Polis 1967 (Malaysia 1967) iaitu memelihara undang-undang dan ketenteraman, mengekalkan keamanan dan keselamatan persekutuan, mencegah dan mengintip jenayah, menangkap dan mendakwa pesalah dan mengumpul risikan keselamatan. Di samping itu, terdapat 16 tugas atau peranan spesifik pasukan polis seperti yang disenaraikan dalam Seksyen 20(3) Akta Polis 1967 (Malaysia 1967). Tugas-tugas am tersebut adalah seperti di halaman sebelah :

i. menangkap semua orang yang telah dikeluarkan waran tangkap

ii. memproses risikan keselamatan

iii. menjalankan pendakwaan

iv. memberi bantuan dalam melaksanakan peruntukan undang-undang berhubung dengan hasil, eksais, kebersihan, kuarantina, imigresen, dan pendaftaran

v. memberi bantuan dalam mengekalkan ketenteraman di pelabuhan dan lapangan terbang Persekutuan Malaysia (termasuk menguatkuasakan peraturan-peraturan maritim dan pelabuhan)

vi. melaksanakan saman, subpina, waran, komitmen dan proses-proses lain yang dikeluarkan secara sah di sisi undang-undang oleh sebarang pihak berkuasa

vii. mempamer maklumat berhubung dengan jenayah dan pencegahan jenayah

viii. melindungi harta yang tidak dituntut dan yang hilang di samping mencari tuan punya barang tersebut

ix. menangkap binatang-binatang sesat dan menempatkannya dalam kompaun awam

x. memberi bantuan dalam melindungi nyawa dan harta

xi. melindungi harta awam daripada hilang atau rosak

xii. hadir perbicaraan di mahkamah jenayah dan jika diperintah khas, di mahkamah sivil dan mengawal ketenteraman awam di mahkamah-mahkamah tersebut

xiii. mengekskot dan mengawal banduan dan orang-orang lain dalam jagaan polis

xiv. mengatur, mengawal, dan mengalih lalu lintas

xv. mengawal ketenteraman awan di jalan-jalan awam, lorong, jalan besar dan tempat mendarat, dan tempat-tempat yang dilalui oleh awam

xvi. mencegah halangan di jalan raya awam (ketika perhimpunan atau perarakan awam atau peristiwa-peristiwa lain)

Kedudukan dalam PDRM dibezakan melalui pangkat. Secara umum, susunan pangkat tersebut dibahagikan kepada tiga iaitu Pegawai Kanan Polis, Pegawai Rendah Polis dan Konstabel (lihat LAMPIRAN A) (Mohd Radzuan Haji Ibrahim 1995). Sasaran kajian ini adalah anggota yang berada dalam kumpulan Pegawai Rendah Polis. Walau bagaimanapun, sebilangan kecil daripada subjek polis kajian ini terdiri daripada anggota dalam kumpulan Pegawai Kanan Polis.

Institut Pediatrik Hospital Kuala Lumpur

Hospital Kuala Lumpur (HKL) atau dahulunya dikenali sebagai Hospital Besar Kuala Lumpur merupakan institusi terbesar dalam Kementerian Kesihatan Malaysia. HKL terletak di kawasan tengah ibu negara dan dilingkungi oleh tiga batang jalan raya utama iaitu Jalan Pahang, Jalan Raja Muda Abdul Aziz dan Jalan Tun Razak. HKL yang mencakupi kawasan seluas 60.4 hektar merupakan hospital utama di Wilayah Persekutuan dan pusat rujukan perubatan kebangsaan (Perangkaan Tahunan Hospital Kuala Lumpur 1996).

Kajian ini memfokus kepada tahap tekanan kerja serta kemurungan Jururawat Terlatih dan Penolong Jururawat Terlatih di Institut Pediatrik Hospital Kuala Lumpur (IPHKL). IPHKL diketuai oleh seorang Ketua Institut yang berjawatan

doktor. Beliau bertanggungjawab kepada Pengarah HKL. Ketua Institut dibantu oleh seorang Penyelia Jururawat dan beberapa orang Ketua Jururawat. Tugas-tugas perawatan dan hal-hal lain yang berkaitan dengannya dilaksanakan oleh Jururawat Terlatih dan Penolong Jururawat Terlatih.

IPHKL merupakan salah satu unit atau jabatan yang terdapat di HKL selain Jabatan Neurologi, Jabatan Ortopedik, Jabatan Kardiologi, Jabatan Obstetrik dan Ginokologi, Unit Kecemasan, dan Unit Pesakit Luar. IPHKL yang ditubuhkan pada pertengahan tahun 1988 (Laporan Tahunan Hospital Besar Kuala Lumpur 1991) bertanggungjawab secara khusus ke atas pesakit kanak-kanak di bawah usia 12 tahun.

Secara keseluruhannya, HKL mempunyai lebih 3,000 orang jururawat termasuk Penolong Jururawat Terlatih, Jururawat Terlatih, Ketua Jururawat dan Penyelia Jururawat. Pada tahun 1991, hanya terdapat 39 orang Penolong Jururawat Terlatih dan 77 orang Jururawat Terlatih di IPHKL (Laporan Tahunan Hospital Besar Kuala Lumpur 1991). Menurut sumber daripada IPHKL, kini, mereka mempunyai 47 orang Penolong Jururawat Terlatih, 335 orang Jururawat Terlatih, 21 orang Ketua Jururawat dan seorang Penyelia Jururawat. Institut ini masih lagi kekurangan hampir 120 orang kakitangan terutamanya jawatan Penolong Jururawat Terlatih.

Pada tahun 1996, IPHKL mempunyai 14 wad dengan 421 buah katil. Jumlah tersebut menjadikan IPHKL sebagai jabatan kedua terbesar selepas disiplin Perubatan (Perangkaan Tahunan Hospital Kuala Lumpur 1996). Pada tahun 1997, bilangan wad telah bertambah kepada 18 sementara bilangan katil meningkat kepada 449 buah demi menampung peningkatan jumlah pelanggan IPHKL. Pada

tahun tersebut sejumlah 29,155 kes dimasukkan ke IPHKL dengan 404 orang daripadanya meninggal dunia.

Secara umumnya, tugas utama seorang jururawat adalah merancang dan melaksanakan semua aspek perawatan; menyelia dan memberi tunjuk ajar kepada kakitangan bawahan, pelatih kejururawatan, pesakit dan keluarga; membuat inventori dan penjagaan alat-alat perubatan, bukan perubatan dan ubat-ubatan; melaksanakan Program Pengawalan Jangkitan Penyakit; dan menentukan pengurusan wad berjalan dengan lancar. Perincian tugas-tugas jururawat disertakan dalam LAMPIRAN B.

Dalam menjalankan tugas, jururawat HKL berusaha untuk mencapai beberapa objektif seperti berikut (Laporan Tahunan Hospital Kuala Lumpur 1995):

i. memberi khidmat rawatan kejururawatan yang berkualiti berpandukan kepada nilai-nilai kemanusiaan yang menitikberatkan pelanggan dan merangkumi aspek-aspek promotif, preventif dan rehabilitatif

ii. memberi khidmat pendidikan kesihatan kepada pelanggan dan keluarga

iii. menjalankan aktiviti-aktiviti pendidikan yang berteraskan kepada anggota kejururawatan untuk kemajuan profesionalisme

iv. menerapkan budaya kerja cemerlang untuk mewujudkan suasana kerja persekitaran yang bersesuaian demi mencapai objektif perkhidmatan berkualiti

v. menggalak dan menyokong projek-projek kajian berkaitan dengan penjagaan pesakit

Objektif jururawat HKL tersebut sesuai dengan objektif Kementerian Kesihatan Malaysia iaitu untuk membantu individu mencapai dan mengekalkan satu taraf kesihatan bagi membolehkan ia menjalani kehidupan ekonomi dan sosial yang produktif dengan memberi tumpuan kepada golongan yang kurang bernasib baik. Di samping itu, Kementerian Kesihatan Malaysia juga mempunyai objektif untuk menyediakan perkhidmatan kesihatan asas untuk rakyat bagi mewujudkan kehidupan yang sihat dan bersih.

Selain itu, jururawat di IPHKL mempunyai matlamat khusus dalam menjalankan tugas mereka (Laporan Tahunan Hospital Kuala Lumpur 1995). Matlamat-matlamat tersebut ialah :

i. memberi perkhidmatan yang berkualiti kepada semua kanak-kanak yang mendapatkan perkhidmatan di IPHKL

ii. mengasas perkhidmatan baru

iii. menjalankan pendidikan dan penyelidikan berhubung dengan kesihatan kanak-kanak

iv. menjadikan IPHKL sebagai pusat advokasi untuk kesihatan kanak-kanak

Matlamat-matlamat di atas diperteguhkan dengan Piagam Pelanggan IPHKL iaitu pelanggan akan dilayan dengan baik, bertimbang rasa, hormat, santun, ikhlas, dan profesional. Selain itu, persekitaran IPHKL dipastikan bersih, sempurna, dan selamat. Kakitangan yang menawarkan perkhidmatan terdiri daripada jururawat yang cekap, dedikasi, bertanggungjawab, berdisiplin, menghormati, komited, dan peka pada keadaan semasa.

Secara umumnya, perkara-perkara yang dinyatakan di atas menjadi asas kajian ini. Pengkaji meninjau tentang punca tekanan kerja bagi kerjaya guru, polis, dan jururawat, melihat kemurungan sebagai salah satu kesan tekanan kerja manakala dimensi personaliti pula bertindak sebagai faktor penyederhana kepada tahap tekanan kerja.

Permasalahan Kajian

Adakah terdapat perbezaan tahap tekanan kerja di kalangan profesion yang berbeza? Permasalahan kajian ini dibentuk daripada kenyataan Ashcraft (1992) bahawa guru sekolah menengah di kawasan bandar dan anggota polis adalah di antara sepuluh kerjaya yang paling banyak mengalami tekanan kerja. Bartol, et al. (1992), Violanti dan Aron (1993), Burke (1994) dan Kirkcaldy dan Cooper (1995) mendakwa bahawa kerja-kerja polis merupakan kerjaya yang paling banyak memberi tekanan kerja. Hal ini diperkukuhkan dengan penemuan kajian Janik dan Kravits (1994) bahawa 55 peratus daripada subjek polis dalam kajian mereka mengaku pernah cuba untuk membunuh diri.

Dalam konteks perguruan, Borg (1990) melaporkan bahawa tekanan kerja guru bersifat sejagat dan semakin meningkat. Sementara itu, Rees dan Smith (1991), Orpen (1991) dan Rees dan Cooper (1992) mendakwa bahawa jururawat adalah kerjaya yang lebih tertekan berbanding profesion-profesion lain.

Lazarus (1966) berpendapat bahawa ciri personaliti seseorang mempunyai pengaruh ke atas penilaiannya terhadap interaksi antara dirinya dengan

rsekitaran. Individu tersebut mungkin menganggap persekitarannya sama ada bagai ancaman, cabaran atau pun memudaratkan. Dengan kata lain, ciri rsonaliti boleh membezakan tahap tekanan kerja yang dialami. Terdapat beberapa ajian yang menyokong ide Lazarus (1966) ini seperti Rees dan Cooper (1992), ruen (1993), Kirkcaldy et al. (1995) dan Brown et al. (1996) yang telah meninjau hap tekanan kerja dari aspek tingkah laku Jenis A. Sementara itu, kesan lokus awalan kendiri ke atas tahap tekanan kerja telah dikaji oleh Gaziel (1993). Dimensi ersonaliti introversi-ekstraversi, neurotisme, dan psikotisme juga sering diuji ubungannya dengan tekanan kerja seperti yang dilaporkan oleh Holt (1993). ontana dan Abouserie (1993) turut membuat kajian tersebut di kalangan sampel juru sementara Eastburg, Williamson, Gorsuch dan Ridley (1994) membuat kajian ang sama ke atas jururawat. Maka, pengkaji mengemukakan persoalan kajian adakah individu yang mempunyai ciri personaliti tertentu seperti yang dikemukakan oleh Eysenck (1947) mengalami tahap tekanan yang lebih tinggi berbanding individu ain dalam kerjaya perguruan, kepolisan dan kejururawatan.

Pengkaji juga ingin tahu sejauhmanakah tekanan kerja mempengaruhi tahap kemurungan. Dalam kebanyakan kajian, didapati bahawa tekanan kerja mempunyai hubungan yang positif dengan kemurungan seperti yang dilaporkan oleh Gruen (1993), Holt (1993) dan Cooper dan Kelly (1993). Hasil kajian Cooper dan Kelly (1993) menunjukkan bahawa guru yang mempamerkan tingkah laku Jenis A cenderung untuk mengalami kesakitan mental, iaitu salah satu daripada simptom kemurungan, jika berhadapan dengan beban kerja yang tinggi.

'ujuan Kajian

'ujuan utama penyelidikan ini dijalankan adalah untuk mengukur tahap tekanan kerja yang dialami oleh guru, polis, dan jururawat di sekitar Kuala Lumpur serta memperbandingkan perbezaan tahap tekanan kerja di antara mereka. Dengan itu, selain pengkaji dapat membuktikan keseriusan tekanan kerja yang sedang mereka alami, pengkaji dapat juga mengenal pasti kerjaya yang mengalami tahap tekanan kerja paling tinggi.

Tujuan kedua kajian ini adalah untuk mengenal pasti punca tekanan kerja yang spesifik bagi setiap kerjaya. Oleh kerana latar tempat dan budaya tempatan amat berbeza dengan kebanyakan latar tempat dan budaya kelompok kajian yang dilakukan di barat, maka penemuan kajian sarjana barat mungkin tidak dapat digunakan untuk menjelaskan gejala tekanan kerja di Malaysia dengan tepat. Tahap dan punca tekanan kerja bagi guru, polis atau jururawat yang dilaporkan dalam kajian-kajian di barat mungkin tidak sama dengan tahap dan punca tekanan kerja bagi kumpulan kerjaya yang sama di negara ini. Penjelasan mereka tentang fenomena tekanan kerja dan saranan-saranan mereka dalam usaha menghadapi tekanan kerja mungkin tidak sesuai digunakan dalam konteks tempatan. Justeru, kajian ini dibentuk sedemikian rupa untuk mengukur tahap tekanan kerja dan mengenal pasti punca-puncanya. Berikutan itu, pengkaji dapatlah mencadangkan langkah-langkah untuk berurusan dengan tekanan kerja secocok dengan tahap tekanan kerja yang dialami serta sesuai pula dengan norma masyarakat tempatan.

Selain itu, penyelidikan ini bertujuan untuk meninjau perkaitan di antara tekanan kerja dengan dimensi personaliti introversi-ekstraversi, neurotisme dan

psikotisme, dan kemurungan. Dalam kes ini, pengkaji ingin melihat peranan dimensi personaliti dalam menentukan tahap-tahap tekanan kerja manakala kemurungan pula sebagai salah satu daripada kesan tekanan kerja.

Seterusnya, pengkaji ingin meninjau kebolehpercayaan dan kesahan alat-alat kajian yang digunakan iaitu Skala Tekanan Kehidupan Profesional, Skala Tekanan Polis, Inventori Tekanan Pengamal Kesihatan, Indeks Kemurungan Beck dan Soal Selidik Personaliti Eysenck. Selain Indeks Kemurungan Beck, Skala Tekanan Guru, dan Soal Selidik Personaliti Eysenck, soal selidik yang digunakan dalam kajian ini merupakan kali pertama digunakan di Malaysia. Justeru, tinjauan isu-isu psikometrik yang dilakukan oleh pengkaji bertujuan untuk melihat kesesuaian alat-alat tersebut digunakan dalam konteks tempatan.

Kepentingan Kajian

Kajian berkaitan dengan tekanan kerja seperti yang dilakukan oleh pengkaji dianggap penting kerana kebanyakan kajian lalu melaporkan bahawa tekanan kerja yang berpanjangan akan membawa kepada masalah mental dan fizikal yang kronik. Tekanan kerja negatif juga boleh mencacatkan dan merosakkan hubungan di antara organisasi dengan kakitangan dan hubungan sesama kakitangan itu sendiri. Selain itu, maklumat tentang punca, kesan, dan cara berdaya tindak ke atas tekanan kerja adalah penting untuk meningkatkan kualiti kehidupan bekerja setiap kakitangan.

Tekanan kerja dan kesihatan pekerja merupakan perkara yang penting bagi pengurus-pengurus sumber manusia kerana dilaporkan bahawa 70 peratus

daripada seluruh kes ketidakhadiran di tempat kerja ada kaitannya dengan kesakitan yang disebabkan oleh tekanan (Tang dan Hammontree 1992). Apabila kakitangan mengidap penyakit dan seterusnya menyebabkan ketidakhadiran ke tempat kerja, prestasi organisasi pastinya akan terjejas. Usaha pengkaji untuk memberi gambaran tentang tahap dan punca tekanan kerja yang dialami oleh kakitangan masing-masing khususnya kepada pihak sekolah, polis dan hospital dan amnya kepada kementerian-kementerian yang berkaitan mungkin boleh membantu mereka untuk melaksanakan program untuk mengawal tekanan kerja. Seterusnya, mereka juga boleh menggunakan hasil kajian ini untuk mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan prestasi kerja.

Sehingga tesis ini ditulis, pengkaji tidak menemui sebarang kajian berhubung tekanan kerja yang melibatkan ketiga-tiga profesion yang menjadi tumpuan dalam kajian ini iaitu guru, polis, dan jururawat kecuali kajian oleh Pines dan Guendelman (1995). Sungguhpun demikian, Pines dan Guendelman (1995) bukan memperbandingkan ketiga-tiga kumpulan tersebut secara langsung. Mereka cuma mengkategorikan kumpulan kerjaya tersebut dalam kelompok profesional atau kolar putih yang turut disertai oleh beberapa jawatan yang lain. Justeru, pengkaji merasakan penting untuk menjalankan kajian ini sebagai usaha untuk membantu pihak-pihak yang terbabit untuk campurtangan dalam masalah dalaman mereka seperti tekanan kerja dan kepuasan kerja.

Sorotan Kajian Lepas

Berdasarkan skop kajian ini, hasil penemuan kajian-kajian lepas disorot mengikut kerjaya iaitu guru, polis, dan jururawat. Kajian-kajian lepas yang dibentang ini didahului dengan kajian-kajian yang dijalankan di luar negara dan diikuti pula dengan kajian-kajian tempatan. Pengkaji hanya menumpukan kepada kajian-kajian yang terbaru sahaja iaitu kajian-kajian yang telah dijalankan selepas tahun 1990. Kajian-kajian lepas berkaitan dengan hubungan di antara tekanan kerja dengan pembolehubah-pembolehubah lain yang dikaji dalam kajian ini, jika ada, dimasukkan di bawah sub tajuk kerjaya yang berkaitan.

Guru : tekanan kerja dan kemurungan

Sejumlah 204 orang guru telah terlibat dalam satu kajian untuk melihat hubungan di antara tekanan kerja dengan beban kerja dan kepuasan di Australia (Smith dan Bourke 1992). Tujuan asas kajian ini adalah untuk membangunkan sebuah model yang mampu menghuraikan hubungan di antara gagasan-gagasan yang diuji. Dihipotesiskan bahawa wujud hubungan di antara latar belakang guru, aspek pengajaran, beban kerja dan kepuasan kerja dengan empat aspek tekanan kerja guru iaitu tekanan kerja daripada ketegangan dan konflik kakitangan, tekanan masa, tekanan kerja berkaitan dengan pelajar dan bilik darjah serta tekanan kerja yang disebabkan oleh kekurangan ganjaran dan pengiktirafan.

Skala tekanan kerja, beban kerja, dan kepuasan kerja merupakan tiga soal selidik yang ditadbir dalam kajian tersebut. Selain itu, maklumat latar belakang guru

seperti tempat mengajar, jantina, period mengajar, bidang pengajaran dan komposisi kelas iaitu sama ada mengajar kelas yang dipecahkan mengikut tahap kemampuan akademik atau pun mengajar kelas yang mempunyai pelajar pelbagai tahap kecerdasan turut ditanya.

Keputusan menunjukkan bahawa tahap tekanan yang paling tinggi dialami oleh subjek disebabkan oleh tekanan dari aspek kekurangan ganjaran dan pengiktirafan. Faktor utama yang menyebabkan hal ini adalah rendahnya kepuasan kerja dan beban kerja yang melampau. Maksudnya, subjek merasa tertekan kerana beban kerja yang banyak tidak disusuli oleh ganjaran dan pengiktirafan yang cukup. Aspek tekanan kerja yang kedua tinggi adalah tekanan masa. Beban kerja juga dikaitkan dengan hal ini. Guru mengalami tekanan akibat daripada terlalu banyak kerja yang perlu disiapkan dalam masa yang singkat. Kerja-kerja sekolah yang banyak sehingga terpaksa dibawa pulang ke rumah pula mengganggu kesejahteraan hidup di rumah. Secara umumnya, latar belakang subjek seperti jantina mempunyai kesan yang signifikan ke atas setiap aspek tekanan kerja yang dikaji. Walau bagaimanapun, beban kerja dan kepuasan kerja merupakan faktor yang lebih utama dalam menentukan tekanan kerja.

Byrne (1991) turut berminat untuk melihat kesan pembolehubah latar belakang ke atas tiga dimensi tekanan kerja yang melampau dan berpanjangan iaitu *burnout*. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk melihat faktor tekanan kerja yang utama bagi kumpulan pendidik yang berbeza. Tiga dimensi *burnout* yang diukur adalah kelelahan emosi, depersonalisasi, dan kemerosotan kesempurnaan kendiri. Sementara itu, pembolehubah latar belakang yang dikaji adalah jantina, umur, status perkahwinan, bilangan tahun pengalaman mengajar, dan jenis pelajar yang diajar.

Empat golongan pendidik iaitu bahagian asas, pertengahan, menengah, dan universiti yang berjumlah 642 orang telah diperbandingkan.

Pendidik kumpulan pertengahan memperlihatkan kelelahan emosi dan depersonalisasi yang tinggi manakala pendidik kumpulan asas mengalami *bumout* dari aspek kemerosotan kesempurnaan kendiri. Faktor latar belakang seperti jantina dan umur merupakan faktor penting dalam menentukan *bumout* tetapi ia tidak benar bagi kumpulan pendidik tahap pertengahan. Kumpulan pendidik perempuan dan pendidik muda didapati lebih cenderung untuk mengalami *bumout* berbanding kumpulan lawan mereka. Bagi semua kumpulan pendidik yang dikaji, kekangan masa merupakan salah satu daripada punca tekanan kerja yang paling utama. Ia dikaitkan dengan ketidakcukupan masa untuk menjalankan tugas yang banyak. Faktor tekanan kerja yang kedua utama adalah berhubung dengan masalah pelajar sama ada bilangan pelajar yang diajar terlalu ramai atau pun tingkah laku pelajar yang mendatangkan masalah. Walau bagaimanapun, pendidik di universiti tidak mengalami masalah ini.

Faktor jantina sering kali mendapat perhatian di kalangan pengkaji tekanan kerja guru. Fontana dan Abouserie (1993) misalnya, telah menjalankan kajian ke atas tahap tekanan kerja, jantina dan dimensi personaliti di kalangan 95 orang guru sekolah. Selain soal selidik latar belakang, subjek yang terdiri daripada hampir 54 peratus perempuan, turut diedarkan dengan Skala Tekanan Kehidupan Profesional dan Soal selidik Personaliti Eysenck.

Berbeza dengan kajian yang dilaksanakan oleh Byrne (1991), pengkaji dalam kajian ini tidak menemukan perbezaan tahap tekanan kerja di antara lelaki dengan

perempuan. Kebanyakan guru mengalami tekanan kerja bertahap sederhana dan 23.2 peratus guru mengalami tahap tekanan kerja serius. Kajian ini juga mendapati wujudnya hubungan positif di antara tekanan kerja dengan dua dimensi personaliti iaitu psikotik dan neurotik dan hubungan yang negatif dengan dimensi personaliti extrovert. Analisis regresi berganda menunjukkan bahawa dimensi personaliti neurotik dan extrovert merupakan peramal tekanan kerja yang terbaik. Pengkaji menyimpulkan bahawa pembolehubah dimensi personaliti lebih banyak pengaruhnya ke atas tekanan kerja berbanding pembolehubah latar belakang seperti jantina dan umur.

Gaziel (1993) telah menjalankan satu kajian silang budaya untuk melihat adakah budaya orang Arab dan Yahudi di Israel berbeza dari aspek tahap dan punca tekanan kerja serta cara menghadapi tekanan kerja yang mereka amalkan. Subjek mereka merupakan 373 orang guru yang mengajar di sekolah-sekolah asas di Jerusalem. Sejumlah 149 orang Arab dan 224 orang Yahudi terlibat dalam kajian ini. Pengkaji mendapati perbezaan budaya mempunyai pengaruh ke atas tahap tekanan kerja. Guru Yahudi mengalami lebih tinggi tahap tekanan kerja berbanding guru Arab. Dari aspek punca tekanan kerja, guru Arab lebih tertekan disebabkan oleh keadaan kerja manakala guru Yahudi lebih tertekan disebabkan oleh jangkaan atau harapan daripada masyarakat dan ibu bapa. Sementara itu, tahap tekanan kerja yang berpunca daripada hubungan interpersonal adalah sama bagi kedua-dua kumpulan.

Kajian ini turut mendapati bahawa perbezaan budaya mempunyai pengaruh ke atas tingkah laku menghadapi tekanan kerja. Guru Arab lebih banyak mengunakan strategi tingkah laku tidak aktif seperti meluahkan rasa tertekan atau

PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA

A50913778 6

mengelakkan diri daripada sumber yang mendatangkan tekanan kerja. Sementara itu, guru Yahudi lebih menumpukan kepada strategi tingkah laku aktif seperti berusaha untuk mengubah sumber tekanan kerja agar ia tidak lagi menjadi salah satu daripada punca tekanan kerja kepada mereka.

Pola tekanan kerja yang dialami oleh ketua sesebuah institusi pendidikan mungkin berbeza daripada guru biasa kerana selain mengajar, mereka juga terlibat dengan pembuatan keputusan dan tugas-tugas pentadbiran. Justeru, sebuah kajian telah dilaksanakan untuk melihat tahap dan punca tekanan kerja yang dialami oleh Guru Besar di sekolah rendah, Pengetua sekolah menengah dan Pengarah pusat pengajian tinggi di United Kingdom (Cooper dan Kelly 1993). Subjek kajian ini yang berjumlah 2638 orang diminta untuk mengisi soal selidik berhubung dengan kepuasan kerja, kesakitan mental, tingkah laku Jenis A dan strategi menghadapi tekanan kerja. Pada peringkat awal kajian ini, pengkaji menjalankan temu bual klinikal secara mendalam ke atas setiap subjek untuk mendapatkan maklumat tentang faktor-faktor tekanan kerja sebenar dan perkara-perkara yang berpotensi untuk menjadi punca tekanan kerja.

Kajian ini dapat mengenal pasti lima faktor tekanan kerja yang utama iaitu beban kerja yang melampau, mengurus perhubungan dengan kaki tangan, pengurusan sumber pengajaran, dan mengurus prestasi kakitangan yang rendah. Dua faktor tekanan kerja yang utama iaitu beban kerja melampau dan pengendalian perhubungan dengan kakitangan merupakan peramal kepada ketidakpuasan kerja dan kesakitan mental. Guru besar yang mempunyai risiko untuk mengalami masalah kesihatan mental terdiri daripada individu yang mempunyai tingkah laku Jenis A. Hal ini berlaku jika mereka berhadapan dengan beban kerja yang terlalu banyak.

Salah satu daripada kajian terbaru tentang tekanan kerja dalam dunia pendidikan telah dijalankan di kalangan guru pelbagai pangkat di Afrika Selatan (Mwamwenda, Monyooe dan Glencross 1997). Sejumlah 134 orang guru mengambil bahagian dalam kajian ini dengan 66 orang daripadanya adalah perempuan. Keputusan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan tahap tekanan kerja yang signifikan di antara guru lelaki dan guru perempuan. Secara umumnya, mereka mengalami tekanan kerja bertahap sederhana. Kumpulan Pengetua mempamerkan tahap tekanan kerja yang paling rendah manakala guru yang memegang Ijazah Sarjana Muda Kepujian mengalami tahap tekanan kerja yang paling tinggi.

Kajian yang dilakukan oleh Pierce dan Molloy (1990) mengukuhkan bukti bahawa faktor-faktor latar belakang seperti jantina, umur dan status perkahwinan kurang signifikan dalam meramalkan keadaan tekanan kerja dan *burnout* berbanding faktor keadaan kerja seperti jenis sekolah dan jawatan yang dipegang di sekolah serta faktor psikologi seperti sifat tahan lasak, sokongan sosial, dan tekanan yang diakibatkan oleh peranan di tempat kerja. Dalam kajian tersebut sejumlah 750 orang guru telah mengambil bahagian. Mereka dipilih dari 16 buah sekolah kerajaan dan persendirian yang terletak di kawasan yang berbeza-beza tahap sosio-ekonomi. Di antara soal selidik yang diedarkan adalah *Maslach Burnout Inventory*, *Stress Symptom Scale*, dan sumber-sumber tekanan kerja. Selain keputusan yang telah dinyatakan terdahulu, kajian ini turut menemukan bahawa jenis sekolah mempunyai hubungan dengan persepsi terhadap tekanan kerja dan *burnout*. Guru yang mengajar di sekolah yang lebih rendah status sosio-ekonomi, lebih kerap melaporkan kelelahan emosi.

Bertitik tolak daripada hipotesis yang menyatakan bahawa pengalaman tekanan kerja dipengaruhi oleh kefungsian kognitif maka Bork dan Riding (1993) telah menjalankan satu kajian di kalangan 212 orang guru di sekolah menengah di Maltese. Soal selidik latar belakang subjek dan tekanan kerja diedarkan kepada guru-guru tersebut. Sementara itu, dua gaya kognitif iaitu keseluruhan-analitik dan lisan-imejan dinilai dengan menggunakan komputer. Analisis data menunjukkan bahawa 16.5 peratus guru melaporkan tahap tekanan kerja yang tinggi dan amat tinggi. Guru yang mempunyai gaya pemikiran analitik mengalami tekanan kerja lebih tinggi berbanding guru berpemikiran keseluruhan dari aspek tingkah laku nakal pelajar dan keadaan bekerja yang teruk. Sebaliknya, guru dengan gaya kognitif keseluruhan lebih tertekan disebabkan oleh perhubungan antara kakitangan yang lemah dan tekanan masa berbanding guru yang berpemikiran analitik. Kajian ini menyokong pendapat yang mengatakan bahawa pengalaman tekanan kerja mempunyai kaitan yang kuat dengan cara seseorang mempersepsikan sumber tekanan kerja tersebut dan kedudukan diri individu yang terlibat.

Schonfeld (1990) pula telah menjalankan satu kajian keratan rentas untuk mencari hubungan di antara punca-punca tekanan kerja yang berkaitan dengan kerja guru, kemurungan, simptom psikofisiologi, dan semangat di kalangan 67 orang guru di New York. Majoriti subjek mengajar di sekolah menengah manakala selebihnya berkhidmat di sekolah rendah dan pusat pendidikan kanak-kanak pra sekolah. Berdasarkan *Center for Epidemiologic Studies-Depression Scale* yang digunakan untuk mengukur tahap kemurungan, didapati bahawa guru dalam kajian ini mengalami darjah kemurungan yang lebih tinggi berbanding yang diramalkan daripada min masyarakat. Mereka juga mempunyai kecenderungan melaporkan

ketidakpuasan dalam kerjaya Akhir sekali, pengkaji menemukan hubungan positif di antara kemurungan dan kekerapan berlakunya punca-punca tekanan kerja

Schonfeld (1992) selanjutnya menjalankan kajian tentang punca tekanan kerja dan kemurungan guru perempuan yang sedang berkhidmat pada tahun pertama dalam bidang pendidikan Berbeza dengan kajian terdahulu, kajian ini berbentuk longitudinal atau kajian berpanjangan Fokus utama kajian ini adalah untuk menilai kesan keadaan kerja ke atas simptom kemurungan di kalangan 255 orang subjek Mereka dipilih semasa semester musim bunga 1987, 1988 dan 1989 dari sebuah institut pendidikan guru di New York Subjek dihubungi untuk diedarkan soal selidik sebanyak tiga kali iaitu yang pertama pada musim panas sebelum mereka memasuki alam pekerjaan, kedua pada musim luruh dan akhir sekali pada musim bunga

Pentadbiran soal selidik pada ketiga-tiga musim bagi setiap sesi menghasilkan maklumat tentang simptom kemurungan dan punca-punca tekanan kerja yang tidak berkaitan dengan pekerjaan mereka seperti nasib dan kehilangan orang yang disayangi Selain itu, *Episodic Stressors Scale* dan *Strain Scale* turut ditadbir *Episodic Stressors Scale* mengukur kekerapan mereka berhadapan dengan punca-punca tekanan berepisod seperti ancaman kecederaan diri dan episod vandalisme manakala *Strain Scale* pula mengukur punca-punca tekanan kerja yang berterusan seperti kelas yang padat, pelajar yang tidak bermotivasi dan kecenderungan pihak pentadbir untuk tidak mengenakan hukuman ke atas pelajar yang melanggar undang-undang sekolah

Penganalisisan data dilakukan dengan membahagikan kumpulan guru tersebut kepada tiga kategori berdasarkan tanggapan mereka terhadap persekitaran sekolah iaitu guru yang menganggap persekitaran sekolah mereka sebagai menyeronokkan atau tidak menyeronokkan atau berada pada tahap pertengahan di antara kedua-dua keadaan tersebut. Kumpulan yang paling seronok dan paling tidak seronok dengan persekitaran sekolah masing-masing mempamerkan simptom kemurungan yang berbeza secara signifikan pada musim luruh dan musim bunga. Hubungan negatif di antara persekitaran atau keadaan sekolah dengan simptom kemurungan tidak begitu menghairankan kerana persekitaran kerja guru memang biasa dicirikan dengan bahaya, kekecewaan, dan kurang kawalan yang boleh membawa kepada kemurungan. Keputusan juga membuktikan bahawa persekitaran sekolah yang negatif boleh menjejaskan kesihatan mental.

Sejumlah 53 orang guru yang mengajar di sekolah pendidikan biasa dan 33 orang guru yang mengajar di sekolah pendidikan khas telah dikaji dari aspek *burnout*, tekanan kerja, kemurungan dan penghargaan kendiri (Beer dan Beer 1992). Kedua-dua jenis sekolah tersebut terdiri daripada sekolah gred dan sekolah tinggi. Antara soal selidik yang ditadbir adalah *Beck Depression Scale*, *Coopersmith Self-esteem Inventory - Adult Form* dan *Stress Profile for Teachers*. Keputusan menunjukkan bahawa dalam persekitaran pendidikan biasa, guru sekolah gred kurang tekanan kerja dan *burnout* berbanding guru sekolah tinggi. Tahap tekanan kerja guru lelaki dan perempuan yang mengajar di sekolah tinggi dalam persekitaran pendidikan khas secara signifikannya lebih tinggi berbanding tahap tekanan kerja guru lelaki di sekolah gred pendidikan khas. Tahap tekanan kerja juga secara signifikannya lebih tinggi di kalangan guru lelaki sekolah tinggi dalam persekitaran pendidikan khas berbanding guru perempuan sekolah tinggi dalam persekitaran

pendidikan khas dan guru lelaki sekolah gred dalam persekitaran pendidikan khas. Selain itu, kajian tersebut juga mendapati bahawa wujud hubungan negatif yang signifikan di antara kemurungan dengan penghargaan kendiri. Walau bagaimanapun, tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam kemurungan dan penghargaan kendiri di antara jantina yang berbeza.

Satu kajian tentang kesejahteraan bekerja di kalangan guru yang berumur telah dijalankan di Finland (Kinnunen, Parkatti dan Rasku 1994). Sejumlah 1012 orang guru yang berusia lebih 45 tahun terlibat dalam kajian ini. Kesejahteraan bekerja diukur dari dua aspek utama iaitu afektif dan tingkah laku. Dari aspek afektif, kesejahteraan bekerja dilihat melalui kebimbangan kerja, kemurungan, dan *bumout* manakala dari aspek tingkah laku pula, simptom psikosomatik dan kebolehan bekerja dijadikan pengukur kesejahteraan bekerja.

Keputusan kajian ini menunjukkan bahawa kesejahteraan bekerja bagi golongan yang telah berumur agak tinggi. Walau bagaimanapun, hakikat bahawa 36 peratus daripada mereka menghadapi masalah dengan kesejahteraan bekerja daripada kedua-dua aspek yang diukur agak membimbangkan. Dengan lebih terperinci, hampir 400 orang subjek mengalami masalah seperti kemurungan, *bumout*, dan psikosomatik. Subjek melaporkan bahawa kesejahteraan bekerja mereka mempunyai kaitan dengan tahap pengajaran dan mata pelajaran yang diajar. Tahap kesejahteraan bekerja yang paling rendah sekali ditunjukkan oleh guru yang mengajar mata pelajaran vokasional di sekolah vokasional sementara guru yang paling tinggi tahap kesejahteraan bekerja, mengajar kelas-kelas khas di sekolah-sekolah komprehensif.

Seidman dan Zager (1991) telah menjalankan kajian untuk melihat sama ada faktor-faktor *burnout* guru mempunyai hubungan dengan tingkah laku daya tindak yang adaptif dan maladaptif. Sejumlah 365 orang guru di Amerika Syarikat mengambil bahagian dalam kajian yang menggunakan soal selidik ini. Subjek dikehendaki mengisi soal selidik latar belakang subjek, *burnout* dan skala tingkah laku peribadi. Keputusan menunjukkan bahawa kebanyakan masalah fizikal seperti sakit perut dan masalah psikologi seperti kemurungan mempunyai hubungan dengan faktor *burnout* guru. Subjek yang mempamerkan tahap *burnout* yang tinggi cenderung untuk mengamalkan strategi daya tindak yang maladaptif seperti mengambil alkohol secara berlebihan manakala strategi daya tindak yang adaptif diamalkan oleh guru yang rendah tahap *burnout*.

Dua kajian tentang tekanan kerja guru tempatan mendapati bahawa kebanyakan subjek mengalami tekanan kerja pada tahap serius (Siti Rohani Md Sharif 1991 dan Tan Huat Chye 1996). Dalam kajian pertama, tumpuan pengkaji adalah untuk melihat sejauhmanakah faktor sekolah mempengaruhi tahap tekanan kerja guru. Kajian dilakukan ke atas 200 orang guru. Siti Rohani Md Sharif (1991) mendapati bahawa hampir 75 peratus guru dalam kajiannya mengalami tekanan kerja yang serius. Punca tekanan kerja yang dilaporkan adalah tingkah laku pelajar yang tidak berdisiplin, persekitaran sekolah yang tidak menarik, beban kerja yang melampau, dan masa yang terhad untuk menjalankan tugas yang diarahkan.

Tan Huat Chye (1996) pula mengkaji tentang tekanan kerja dan kepuasan kerja 60 orang guru dari dua buah sekolah rendah jenis kebangsaan Cina di daerah Gombak. Keputusan kajian tersebut menunjukkan bahawa separuh daripada subjek mengalami tekanan kerja yang serius manakala hampir 30 peratus daripada

keseluruhan sampel mengalami tekanan kerja pada tahap sederhana. Dalam kajian ini, punca tekanan kerja guru tidak jauh berbeza jika dibandingkan dengan punca tekanan kerja yang dilaporkan terdahulu seperti mengajar bilangan pelajar yang ramai dalam satu kelas, sikap negatif pelajar terhadap guru dan pelajaran, gaji yang rendah, peluang memajukan profesion yang terhad, dan mengajar pelajar yang berbeza tahap kecerdasan dalam kelas yang sama. Walau bagaimanapun, tidak seperti kebanyakan keputusan kajian lain, kajian ini mendapati bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja.

Junaidah Mohd Jamil (1995) telah menjalankan kajian ke atas 165 orang guru. Sampel kajian diambil daripada sepuluh buah sekolah di Kuala Lumpur yang meliputi sekolah kebangsaan, sekolah jenis kebangsaan dan sekolah berasrama penuh. Sekolah-sekolah tersebut dipilih secara rambang. Pemilihan sekolah juga mengambil kira aspek pelajar iaitu sekolah yang menempatkan pelajar lelaki sahaja atau sekolah yang menempat pelajar perempuan sahaja atau sekolah yang menempat pelajar kedua-dua jantina.

Kajian tersebut menggunakan soal selidik untuk mengukur tahap tekanan kerja yang disebabkan oleh peranan dan tugas guru serta persekitaran sekolah. Keputusan kajian menunjukkan bahawa 75 peratus subjek kajian mengalami tekanan kerja pada tahap sederhana, 15 peratus subjek kajian mengalami tekanan kerja pada tahap rendah manakala tidak sampai 10 peratus subjek kajian mengalami tekanan kerja pada tahap tinggi. Antara punca tekanan kerja guru yang dilaporkan adalah pelajar tidak mempunyai motivasi, kaedah penilaian prestasi guru yang tidak adil, terlalu banyak beban kerja, tarikh akhir menghantar sesuatu laporan atau

menyiapkan kertas kerja, dan mengajar kelas yang mempunyai bilangan pelajar yang ramai.

Seah Kwee Siang (1995) telah membuat kajian tentang kepuasan kerja, tahap kesihatan, tekanan kerja, dan sokongan pentadbiran di kalangan guru sekolah menengah di Kuala Terengganu. Daripada 23 buah sekolah yang terdapat di kawasan kajian, empat buah sekolah telah dipilih secara rawak untuk terlibat dalam kajian ini. Sejumlah 267 orang guru dari empat buah sekolah tersebut telah mengambil bahagian.

Dalam kajian tersebut, tahap tekanan kerja guru diukur dengan menggunakan soal selidik yang diasaskan oleh Pierce dan Molloy (1990) iaitu soal selidik yang sama digunakan dalam kajian ini. Selain itu, soal selidik untuk mengukur tahap kepuasan kerja, sokongan pentadbiran dan kesihatan guru turut diedarkan kepada subjek kajian. Hasil kajian tersebut menunjukkan bahawa tekanan kerja mempunyai hubungan negatif sederhana yang signifikan dengan tahap kepuasan kerja dan tahap kesihatan guru. Keputusan ini menunjukkan bahawa semakin tinggi tahap tekanan kerja guru, maka semakin rendah tahap kepuasan kerja dan tahap kesihatan guru yang terlibat. Secara tidak langsung dapat difahami bahawa tekanan kerja boleh mendatangkan keburukan bukan sahaja kepada prestasi kerja malah kepada kesihatan diri kakitangan yang terlibat.

Satu kajian tentang punca dan tahap tekanan kerja guru di Kuala Lumpur juga pernah dikaji oleh Suseela Malakalunthu (1994). Selain mengkaji tahap dan punca tekanan kerja, beliau juga telah menyiasat hubungan di antara tekanan kerja guru dengan kepuasan kerja dan kecenderungan untuk berhenti berkhidmat sebagai

seorang pendidik. Dengan menggunakan soal selidik, beliau memperoleh data daripada 360 orang guru yang mengajar di sembilan buah sekolah menengah dalam Zon Bangsar. Sekolah-sekolah tersebut merupakan sekolah bantuan penuh kerajaan yang menempatkan pelajar lelaki dan perempuan dan menawarkan pendidikan menengah rendah serta menengah atas.

Keputusan kajian tersebut menunjukkan bahawa hampir 40 peratus daripada sampel guru mengalami tekanan kerja. Terdapat hubungan negatif di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja namun tekanan kerja berhubung secara positif dengan kecenderungan untuk berhenti kerja. Dalam pada itu, didapati juga bahawa pembolehubah latar belakang iaitu jantina, kelayakan akademik dan pengalaman mengajar tidak mempunyai kesan yang signifikan ke atas tahap tekanan kerja. Di antara punca tekanan kerja yang dilaporkan adalah tingkah laku pelajar yang nakal, sikap pelajar yang tidak berminat terhadap pelajaran dan terlalu banyak kertas kerja.

Hawa Haji Said (1995) telah mengkaji tentang faktor yang mendorong guru meninggalkan profesion perguruan sebelum tiba tempoh bersara wajib. Subjek kajian beliau terdiri daripada 40 orang guru yang telah berhenti kerja sebelum mencapai usia 55 tahun bagi tempoh Januari 1993 hingga Disember 1994. Subjek yang dihubungi melalui pos diminta untuk memeringkat enam aspek yang mungkin mendorong seseorang guru untuk bersara awal iaitu hubungan rakan sekerja, sistem pentadbiran sekolah, keupayaan guru, sistem saraan, hubungan dengan pelajar, dan tarikan daripada pihak luar.

Majoriti subjek memaklumkan bahawa mereka bersara awal kerana ganjaran bersara yang menarik. Mereka juga mengaitkan pilihan untuk bersara awal dengan

punca tekanan kerja seperti pertambahan kerja perkeranian, peluang kenaikan pangkat terhad, pemilihan untuk kenaikan pangkat yang tidak adil, beban kerja mengajar bertambah, dan gaji yang tidak setimpal. Kajian ini menunjukkan wujudnya pengaruh tekanan kerja ke atas kecenderungan untuk berhenti kerja lebih awal di kalangan guru.

Selain kecenderungan untuk berhenti berkhidmat, tahap kepuasan kerja juga boleh dijadikan petunjuk kepada tekanan kerja. Rosli Mat Taib (1997) menjalankan satu kajian untuk melihat tahap kepuasan kerja guru yang ditinjau dari enam aspek iaitu kepimpinan Pengetua, pentadbiran sekolah, beban tugas, kerjaya masa depan, persekitaran tempat kerja, dan hubungan dengan rakan sekerja. Subjek kajian terdiri daripada 105 orang guru yang sedang berkhidmat di 12 buah sekolah di Selangor. Pengkaji menggunakan Soal Selidik Kepuasan Kerja yang telah diubah suai. Keputusan kajian menunjukkan bahawa 65.7 peratus daripada keseluruhan subjek mengalami kepuasan kerja sederhana manakala 21.9 peratus yang lain mengalami kepuasan kerja tahap tinggi. Guru luar bandar dan guru lelaki melaporkan tahap kepuasan kerja yang lebih tinggi. Punca kepuasan kerja mereka yang utama adalah faktor kepimpinan pengetua. Walau bagaimanapun, majoriti subjek melaporkan tahap tekanan kerja melebihi purata.

Abu Omar Mos (1996) pula telah menjalankan penyelidikan ke atas kumpulan pentadbir sekolah rendah di Selangor. Pemilihan sekolah merangkumi Sekolah Rendah Kebangsaan dan Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan Cina dan Tamil. Sejumlah 59 orang Guru Besar dan 32 orang Guru Penolong Kanan 1 yang terlibat dalam kajian ini telah melengkapkan *Administrative Stress Index*. Punca tekanan kerja yang dilaporkan dalam kajian ini ialah gaji dan elaun yang rendah, jangkaan

atau harapan ibu bapa yang kurang realistik, dan terlalu banyak kertas kerja seperti urusan surat menyurat dan mengisi borang. Keputusan menunjukkan bahawa Guru Penolong Kanan 1 mengalami tahap tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding Guru Besar dalam semua aspek. Pengkaji juga menyatakan bahawa bilangan pelajar dan jenis sekolah mempengaruhi tahap tekanan kerja pentadbir sekolah. Para pentadbir di Sekolah Rendah Jenis Kebangsaan Cina mengalami tahap tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding rakan-rakan mereka di sekolah-sekolah lain.

Polis : tekanan kerja dan kemurungan

Seperti kebanyakan kajian tentang tekanan kerja yang diukur di kalangan pelbagai profesion lain, para pengkaji tekanan kerja polis berusaha mengumpul sebanyak mungkin punca dan kesan tekanan kerja serta cara anggota polis menghadapi tekanan kerja tersebut.

Antara kajian terawal tentang tekanan kerja dalam bidang kepolisan telah dijalankan di kalangan 60 orang anggota polis (Joseph 1989). Beliau mengkaji punca dan kesan tekanan kerja polis. Keputusan kajian menunjukkan bahawa kumpulan Konstabel dan Ketua Konstabel mengalami lebih tinggi tekanan kerja berbanding kumpulan penyelia mereka yang terdiri daripada Sub Inspektor atas alasan kurang penglibatan dalam kerja dan pembuatan keputusan, kurang kuasa, dan status kerja yang rendah. Dua kumpulan itu juga melaporkan kesan negatif tekanan kerja seperti kepuasan kerja yang rendah dan kemurungan.

Salah satu kajian yang paling banyak mengemukakan punca tekanan kerja di kalangan anggota polis adalah kajian yang dilakukan oleh Violanti dan Aron (1994). Dalam kajian tersebut, 103 orang polis telah memberi maklum balas terhadap soal selidik *Spielberger Police Stress Survey* yang mengandungi 60 item punca tekanan kerja yang melibatkan tugas-tugas pasukan polis. Subjek telah dikehendaki membuat pemeringkatan tentang sejauhmanakah item-item tersebut mendatangkan tekanan kerja kepada mereka.

Keputusan kajian tersebut menunjukkan bahawa dua punca tekanan kerja polis yang utama adalah insiden membunuh seseorang dalam menjalankan tugas dan peristiwa pembunuhan rakan sejawat. Subjek melaporkan bahawa insiden tembak menembak yang membawa kepada kejadian pembunuhan merupakan punca tekanan kerja yang paling tinggi kerana ia lazimnya membawa kepada trauma psikologi seperti merasa dalam keadaan bahaya, marah, isolasi, bermasalah untuk tidur, dan murung. Kebanyakan pegawai polis dilaporkan meninggalkan jawatan tersebut kerana tidak sanggup menghadapi pengalaman-pengalaman post-trauma seperti ini.

Dalam kategori punca tekanan kerja organisasi, kerja giliran merupakan punca tekanan kerja tertinggi. Hal ini mungkin disebabkan oleh masalah yang dialami akibat daripada jadual kerja giliran seperti gangguan masa tidur, hubungan kekeluargaan, pemakanan, dan kesejahteraan psikologi. Dapatan kajian ini menyokong penemuan kajian yang dijalankan Pierce dan Dunham (1992) iaitu jadual giliran dalam kerja polis membawa kesan negatif seperti tekanan dan keletihan kepada anggota yang terlibat. Selain itu, penyelia yang kurang atau tidak memberi

sokongan dalam menjalankan tugas turut dilaporkan sebagai salah satu punca tekanan kerja anggota polis (Violanti dan Aron 1994).

Pierce dan Dunham (1992) telah membuat satu kajian untuk melihat tindak balas anggota polis terhadap perubahan pusingan giliran kerja daripada pusingan lapan jam kepada pusingan 12 jam. Dengan kata lain, mereka cuba melihat kesan perubahan pusingan giliran kerja ke atas anggota polis. Kajian ini dijalankan dengan dua kali pentadbiran soal selidik iaitu sebelum dan selepas perubahan pusingan giliran kerja dilakukan. Di antara alat ukuran yang digunakan adalah Indeks Reaksi Organisasi dan soal selidik untuk mengukur tekanan kerja.

Pada pentadbiran soal selidik kali pertama, satu set soal selidik diedarkan kepada setiap anggota polis yang masuk dan keluar dari tempat kajian. Walapun kajian ini dijalankan tanpa penglibatan nama subjek namun setiap subjek diberi kad nombor dan mereka diminta untuk menyimpan kad nombor masing-masing dengan selamat. Langkah ini diambil untuk memudahkan pentadbiran soal selidik pada kali kedua yang dilakukan setahun selepas pemungutan data kali pertama. Sejumlah 74 orang subjek terlibat dalam kajian peringkat pertama. Jumlah ini merupakan 93 peratus daripada jumlah keseluruhan anggota yang diedarkan set soal selidik.

Pada tahun berikutnya, hanya 67 orang sahaja yang berjaya dihubungi untuk menjawab set soal selidik yang sama buat kali kedua. Subjek lain tidak dapat dihubungi kerana telah berpindah, berhenti, bersara, tidak mahu memberi kerjasama atau kehilangan kad nombor subjek yang diberi dahulu. Akhirnya, hanya 50 set soal selidik sahaja yang boleh dimasukkan dalam penganalisisan. Keputusan kajian menunjukkan bahawa markat subjek dalam empat skala yang diukur iaitu simptom

tekanan psikologi, simptom tekanan fisiologi, tekanan, dan keletihan telah menurun akibat daripada perubahan pusingan giliran kerja iaitu daripada pusingan lapan jam kepada pusingan 12 jam. Hal ini menunjukkkan bahawa pusingan giliran kerja yang dimampatkan adalah lebih baik kerana anggota boleh mengatur kehidupannnya dengan lebih baik dengan adanya masa yang lebih panjang untuk melakukan aktiviti peribadi.

Satu kajian tentang prestasi kerja, personaliti serta tekanan kerja yang dilaporkan sendiri oleh 30 orang pegawai polis perempuan dari 19 buah bandar kecil di Vermony telah dijalankan oleh Bartol et al. (1992). Penyelia bagi setiap pegawai perempuan tersebut turut diminta untuk membuat pemeringkatan tekanan kerja yang dialami oleh subordinatnya. Data para pegawai ini telah dibandingkan dengan data 30 orang pegawai polis lelaki dari jabatan yang sama. Kajian ini dijalankan dengan tujuan untuk melihat adakah pegawai polis lelaki dan perempuan mengalami punca tekanan kerja yang sama, adakah tekanan kerja mempunyai pengaruh ke atas prestasi kerja, dan adakah punca tekanan kerja boleh dikenal pasti. Data bagi kajian ini telah dikumpul selama 15 tahun.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa pegawai polis lelaki dan perempuan mengalami punca-punca tekanan kerja yang sama kecuali bagi punca tekanan kerja berhubung dengan tugas. Pegawai polis perempuan didapati lebih tertekan apabila terdedah kepada tragedi. Perasaan tekanan itu lebih dirasai apabila berhadapan dengan tragedi yang mempunyai kaitan dengan tanggungjawab untuk keselamatan awam. Secara keseluruhannya, dua punca tekanan kerja utama yang sama yang dilaporkan oleh pegawai polis lelaki dan perempuan dalam kajian ini ialah kecewa dengan proses jenayah dan keputusan mahkamah. Hal ini menunjukkan bahawa

punca-punca tekanan kerja luaran lebih banyak memberi tekanan kerja kepada para pegawai polis kemudian diikuti dengan punca-punca tekanan kerja dalam organisasi polis. Kajian ini turut mendapati bahawa jantina dan tekanan kerja tidak mempunyai pengaruh ke atas prestasi kerja. Pengkaji mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara punca tekanan kerja dengan kemurungan dengan menggunakan alat *Minnesota Multiphasic Inventory (MMPI)*. Walau bagaimanapun, pengkaji tidak dapat membuktikan bahawa personaliti boleh menjadi peramal yang kuat kepada situasi tekanan kerja.

Sejumlah 358 orang anggota polis lelaki dan 139 orang anggota polis perempuan terlibat dalam satu kajian untuk melihat perbezaan jantina ke atas keterdedahan kepada tekanan kerja dan kesan pengalaman-pengalaman negatif (Brown dan Fielding 1993). Subjek terdiri daripada anggota polis peronda dan polis penyiasat yang berpangkat Konstabel. Agak memeranjatkan apabila keputusan menunjukkan yang anggota polis perempuan kurang kemungkinan terdedah kepada tekanan dalam menjalankan operasi polis. Walau bagaimanapun, jika mereka mengalami tekanan, mereka akan merasai kesan negatif yang lebih teruk berbanding anggota polis lelaki. Anggota polis perempuan dari kedua-dua kumpulan iaitu peronda dan penyiasat yang terlibat dengan mangsa kemalangan atau jenayah dan salah laku seks akan mengalami tahap tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding lelaki.

Dua kategori punca tekanan kerja yang mendapat perhatian para pengkaji tekanan kerja di kalangan anggota polis adalah punca tekanan kerja organisasi dan punca tekanan kerja inherent. Punca-punca tekanan kerja organisasi adalah punca yang berhubung dengan urusan pentadbiran polis yang menyebabkan gangguan

kepada anggotanya seperti menjalankan tugas yang tidak dipersetujui dan kurang pengiktirafan ke atas hasil tugas yang cemerlang. Sementara itu, punca-punca tekanan kerja inherent pula adalah peristiwa-peristiwa yang secara umum berlaku dalam kerja anggota polis yang berpotensi untuk mengganggu mereka dari aspek psikologi dan fikizal seperti keganasan dan jenayah. Violanti dan Aron (1993) telah menjalankan satu kajian untuk melihat jenis punca tekanan kerja yang manakah di antara dua yang dinyatakan di atas yang lebih utama dialami oleh anggota polis. Data kajian tersebut telah diperoleh daripada 103 orang anggota polis. Keputusan kajian menunjukkan bahawa punca-punca tekanan kerja organisasi meningkatkan kemurungan 6.3 kali ganda lebih besar daripada punca-punca tekanan kerja inherent. Dengan kata lain, anggota polis dalam kajian ini lebih tertekan disebabkan oleh urusan organisasi atau pentadbiran polis berbanding kerja-kerja harian polis yang mencabar.

Burke (1994) telah menjalankan satu kajian untuk menguji model yang dibentuknya dengan tujuan untuk memahami sikap kerja serta kesejahteraan emosi dan fizikal. Sejumlah 828 orang pegawai polis telah menjadi subjek kajian ini. Data diperoleh melalui pentadbiran soal selidik. Pengkaji telah mempertimbangkan lima kumpulan pembolehubah peramal yang dikenal pasti daripada kajian-kajan lepas iaitu pembolehubah situasi dan demografi inidividu, peristiwa tekanan, konflik antara keluarga dengan kerja, tindak balas menghadapi tekanan kerja, dan komponen *bumout*. Dalam model kajiannya, Burke (1994) mencadangkan bahawa kelima-lima pembolehubah peramal ini boleh mempengaruhi kesan tekanan kerja ke atas individu dan organisasi. Kajian yang sama turut dilaporkan dalam Burke (1993a dan 1993b).

Keputusan kajian tersebut menunjukkan bahawa ciri-ciri demografi individu mempunyai hubungan dengan sikap kerja, kesejahteraan emosi, dan kesihatan fizikal. Pegawai polis yang mempunyai tahap pendidikan yang lebih tinggi didapati kurang menunjukkan simptom psikosomatik dan perasaan negatif berbanding pegawai polis yang mempunyai tahap pendidikan yang rendah. Sementara itu, pegawai polis yang lebih lama menjawat jawatan yang sedang disandang menunjukkan simptom psikosomatik yang lebih tinggi. Dapatan penting dalam kajian ini menunjukkan bahawa peristiwa-peristiwa tekanan kerja dan *bumout* boleh meramal sikap subjek terhadap kerja.

Dalam satu kajian, sejumlah 954 orang pegawai polis daripada satu pasukan polis di luar kawasan metropolitan di England telah ditanya tentang punca tekanan kerja, kekerapan mereka terdedah kepada punca tekanan kerja tersebut, dan tahap gangguan psikologi yang dialami (Brown dan Cambell 1990). Dalam kajian ini, punca tekanan kerja, perasaan tertekan dan gangguan psikologi telah dibezakan secara konsepsual. Punca tekanan kerja merupakan sumber eksternal kepada reaksi yang tidak menyenangkan manakala perasaan tertekan merujuk kepada kesan negatif yang dipersepsikan akibat daripada punca tekanan kerja. Gangguan atau tekanan pula bermaksud laporan kendiri tentang simptom kebimbangan, kemurungan, ketidakfungsian sosial, dan gangguan somatik.

Alat ukuran yang digunakan dalam kajian ini adalah seperti *State-Trait Anxiety Inventory* dan *Eysenck Personality Questionnaire* (EPQ). Keputusan kajian menunjukkan bahawa punca tekanan kerja yang utama lebih dikaitkan dengan masalah organisasi dan pengurusan berbanding tugas-tugas operasi harian. Selain itu, kajian ini juga mendapati bahawa anggota yang berpangkat Sarjan terdedah

kepada punca tekanan kerja yang paling banyak manakala Konstabel Pelatih terdedah kepada punca tekanan kerja yang paling sedikit.

Soal selidik *Occupational Stress Indicator* (OSI) yang dibentuk oleh Cooper, Sloan dan Williams (1988) merupakan salah satu daripada alat ukuran tekanan kerja komprehensif yang kerap digunakan dalam kajian tekanan kerja polis era 1990-an (Kirkcaldy 1993; Kirkcaldy, Cooper, Furnham, dan Brown 1993; Kirkcaldy, Shephard, dan Cooper 1993; Kirkcaldy, Cooper, Brown, dan Athanasor 1994; Kirkcaldy, Cooper, Shephard, dan Brown 1994; Kirkcaldy, Furnham, dan Cooper 1994; Kirkcaldy et al. 1995 & Brown, Cooper, dan Kirkcaldy 1996). OSI terdiri daripada tujuh skala iaitu punca tekanan kerja, tingkah laku Jenis A, lokus kawalan, strategi menghadapi tekanan kerja, kepuasan kerja, kesihatan fizikal, dan kesihatan mental. Dalam skala punca tekanan kerja, OSI mencadangkan lima kumpulan punca tekanan kerja iaitu faktor kerja dalaman atau intrinsik, peranan pengurusan, hubungan dengan rakan sekerja, kerjaya dan pencapaian, struktur organisasi, dan konflik antara urusan kerja dengan rumah.

Dengan menggunakan OSI, Kirkcaldy (1993) telah menjalankan satu kajian untuk melihat tekanan dan kepuasan kerja di kalangan 30 orang pegawai polis dari Amerika Syarikat, United Kingdom, Perancis, Ireland, Belanda, Sepanyol, Finland dan Denmark yang menghadiri bengkel seminggu tentang tekanan kerja dan strategi menghadapinya. Data daripada kumpulan ini telah diperbandingkan dengan data kumpulan Britain yang diperoleh lebih awal. Keputusan kajian ini menunjukkan bahawa kumpulan 30 orang pegawai polis tersebut mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi disebabkan oleh struktur dan iklim organisasi, hubungan di antara kehidupan bekerja dan kehidupan di rumah serta perhubungan dengan orang lain.

Secara keseluruhannya, darjah tekanan kerja dalam sampel ini adalah tinggi. Markat tekanan kerja berhubung secara negatif dengan kepuasan kerja tetapi berhubung secara positif dengan kesakitan mental.

Kirkcaldy, Shephard, dan Cooper (1993) pula telah mentadbir OSI ke atas 90 orang anggota polis kanan dari *Berlin Metropolitan Police Force*. Sembilan orang anggota perempuan terlibat dalam kajian ini. Secara umum, para pengkaji ini ingin melihat hubungan di antara tingkah laku Jenis A, kerja, dan aktiviti persantaian termasuk senaman. Selain OSI, *Leisure Interest Inventory* turut diedar kepada subjek kajian yang terdiri daripada anggota polis yang berpangkat Superintenden ke atas. Antara lain, subjek telah ditanya tentang tanggapan terhadap taraf kesihatan mereka, minat terhadap aktiviti bersantai, dan penglibatan dalam aktiviti senaman.

Pengkaji melaporkan bahawa anggota polis yang bersenam mengikut jadual yang teratur mempunyai tahap kesihatan yang lebih baik berbanding anggota yang tidak bersenam. Walau bagaimanapun, kenyataan tersebut boleh dipertikai kerana keputusan tersebut tidak signifikan. Selain itu, keputusan kajian turut menunjukkan bahawa individu yang mempamerkan minat yang tinggi terhadap aktiviti rekreasi berdaya saing menilai tekanan kerja lebih rendah terutamanya dari aspek tekanan kerja yang disebabkan oleh suasana dan struktur organisasi.

Kirkcaldy, Cooper, Brown, dan Athanasor (1994) pula mengkaji tahap tekanan kerja dan profil kesihatan ke atas anggota polis yang dibahagikan kepada tiga kategori iaitu kumpulan perokok, bekas perokok, dan bukan perokok. Penyelidikan ini bertujuan untuk mengkaji hubungan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologi di kalangan 533 orang anggota polis.

Daripada jumlah tersebut, 42 peratus merupakan anggota yang tidak pernah merokok, 40 peratus bekas perokok dan 18 peratus adalah anggota yang merokok. Alat kajian utama yang digunakan dalam kajian ini adalah OSI.

Keputusan kajian menunjukkan bahawa anggota yang mempunyai markat tekanan kerja yang tinggi cenderung untuk melaporkan tahap kesihatan fizikal yang paling teruk. Kumpulan bukan perokok menghasilkan tahap kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologi yang tinggi. Kajian ini menyarankan bahawa orang yang merokok mempunyai kecenderungan untuk mengalami tahap tekanan kerja yang paling tinggi berbanding orang yang tidak merokok.

Kirkcaldy, Cooper, Shephard, dan Brown (1994) telah menjalankan kajian tentang tabit senggang dan kepuasan hidup ke atas 533 orang Pegawai Polis Kanan yang berusia 28 hingga 58 tahun di United Kingdom. Hasil analisis data daripada OSI mendapati bahawa individu yang bersenam menunjukkan tahap kepuasan kerja serta kesihatan mental dan fizikal yang lebih tinggi berbanding individu yang tidak bersenam. Tekanan kerja didapati mempunyai hubungan yang signifikan dengan kesihatan mental, kesihatan fizikal, kepuasan kerja, lokus kawalan dan tingkah laku Jenis A.

Kirkcaldy, Cooper, Furnham, dan Brown (1993) telah menjalankan penyelidikan untuk menilai reaksi terhadap tekanan di kalangan 533 orang Pegawai Polis di Great Britain dan Ireland Utara. Pengkaji telah mengasingkan subjek yang mempunyai tingkah laku Jenis A dengan subjek yang mempunyai tingkah laku Jenis B. Kedua-dua kumpulan tersebut kemudiannya dibezakan mengikut lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran. Maklumat lain yang diperoleh daripada OSI aldah

seperti tekanan kerja, kepuasan kerja, kesihatan fizikal dan kesihatan mental. Jenis tingkah laku A atau B tidak secara tekal mempunyai kesan ke atas pembolehubah terikat yang dikaji sebaliknya lokus kawalan kendiri yang lebih berpengaruh. Kumpulan lokus kawalan dalaman melaporkan kepuasan kerja yang paling rendah sebaliknya kumpulan lokus kawalan luaran menunjukkan tahap kepuasan kerja yang paling tinggi serta tekanan kerja yang paling rendah. Lokus kawalan secara jelas mempunyai hubungan dengan kesihatan fizikal dan psikologikal. Kumpulan dalaman menunjukkan tahap kesihatan mental dan fizikal yang lebih rendah berbanding kumpulan lokus kawalan luaran.

Seterusnya, dengan menggunakan OSI juga, Kirkcaldy, Furnham, dan Cooper (1994) telah menjalankan kajian ke atas 90 orang Pengurus Polis di Berlin. Setelah melengkapkan OSI, subjek dikategorikan kepada tingkah laku Jenis A, tingkah laku Jenis B, lokus kawalan dalaman dan lokus kawalan luaran. Keputusan kajian menunjukkan bahawa subjek yang tinggi tahap tingkah laku Jenis A dan tinggi tanggapan lokus kawalan dalaman melahirkan kurang tekanan kerja serta paling berpuas hati dengan kerja. Subjek yang tinggi tahap tingkah laku Jenis A dan tinggi tanggapan lokus kawalan luaran melaporkan merasa seperti terdera dan tidak mampu untuk mengawal desakan tekanan kerja. Sementara itu, subjek yang tinggi tahap tingkah laku Jenis B dan tinggi tanggapan lokus kawalan dalaman mempamerkan tahap kesihatan mental dan fizikal yang tinggi. Namun begitu, subjek yang tinggi tahap tingkah laku Jenis B dan tinggi tanggapan lokus kawalan luaran melahirkan rasa tertekan, terlalu dikawal dan merasa seperti tidak terbantu. Secara umumnya, keputusan kajian Kirkcaldy et al. (1994) ini berbeza dengan hasil kajian yang dijalankan telebih dahulu oleh Kirkcaldy et al. (1993).

Dalam satu kajian lain yang menggunakan OSI, struktur dan iklim organisasi turut muncul sebagai punca tekanan kerja yang lebih utama di kalangan anggota polis (Kirkcaldy et al. 1995). Dalam kajian ini, markat tekanan kerja 49 orang anggota polis dibandingkan dengan 5500 orang subjek lain yang datang dari pelbagai latar belakang pekerjaan. Kumpulan polis melaporkan bahawa faktor-faktor intrinsik seperti beban kerja yang melampau dan kesan kumulatif daripada tugas-tugas kecil bukanlah punca utama tekanan kerja yang dialami. Sebaliknya, mereka lebih tertekan disebabkan oleh faktor-faktor struktur dan iklim organisasi seperti kurang tunjuk ajar serta komunikasi dengan penyelia dan diskriminasi. Dari aspek personaliti, anggota polis dalam kajian ini didapati mempunyai markat yang tinggi dalam tingkah laku Jenis A dengan ciri-ciri seperti tidak sabar dan asertif. Hal ini dikaitkan dengan cara hidup mereka yang mencabar ketika menjalankan tugas seperti sentiasa berada dalam keadaan berjaga-jaga dan terpaksa memandu dengan laju jika berhadapan dengan kecemasan.

Kajian selanjutnya yang menggunakan OSI melibatkan tiga buah negeri iaitu Ireland Utara, England serta Wales dan Scotland (Brown et al. 1996). Subjek dalam kajian ini adalah 810 orang Superintenden dan Ketua Superintenden Polis dari negeri-negeri tersebut. Penemuan kajian ini memperkukuhkan dapatan kajian terdahulu bahawa struktur dan iklim organisasi merupakan punca tekanan kerja utama bagi anggota polis termasuk kumpulan pegawai kanan. Dalam kajian ini didapati Superintenden dan Ketua Superintenden Polis di England serta Wales lebih tertekan berbanding rakan sejawat mereka di Scotland dan Ireland Utara. Sementara itu, peranan pengurusan merupakan punca tekanan kerja yang kedua bagi kebanyakan subjek dari setiap negeri. Walau bagaimanapun, tidak terdapat

hubungan di antara tekanan kerja dengan personaliti Jenis A yang ditemui oleh para pengkaji

Doctor Cutris dan Isaacs (1994) telah menjalankan satu kajian untuk melihat tahap kesakitan dan sumber tekanan kerja di kalangan 61 orang pegawai polis Selain itu kajian mereka bertujuan untuk menilai hasil sesi kaunseling yang dijalankan Semua subjek diminta untuk melengkapkan *General Health Questionnaire* dan *Stress Situation Scale* Separuh daripada subjek kemudiannya telah dijemput untuk menghadiri sesi kaunseling kelompok selama 12 minggu Seramai 22 orang daripada kumpulan ini menghadiri sesi kaunseling sekurang-kurangnya sekali Subjek diminta menjawab alat kajian sekali lagi pada akhir sesi kaunseling Selain itu jumlah cuti sakit yang diambil oleh semua subjek dalam tempoh 12 minggu sebelum semasa dan selepas sesi kaunseling turut diambil kira Data daripada soal selidik dan sesi kaunseling menunjukkan bahawa subjek mengalami tekanan kerja yang berpunca daripada aspek-aspek dalaman organisasi Namun demikian pengkaji tidak menemukan sebarang perbezaan yang signifikan dalam markat tekanan kerja di antara kumpulan dan dalam kumpulan Dengan kata lain intervensi yang dijalankan tidak memberi kesan ke atas tahap tekanan kerja subjek Jumlah cuti sakit yang diambil sepanjang kajian dijalankan juga tidak berbeza secara signifikan

Kirkcaldy dan Furnham (1995) telah menjalankan satu kajian untuk mengkaji tingkah laku menghadapi tekanan kerja di kalangan 90 orang pengurus polis di Jerman Hanya 6 orang perempuan terlibat dalam kajian ini Selain soal selidik tentang tingkah laku menghadapi tekanan kerja subjek turut diedarkan dengan alat ukuran tekanan kerja kepuasan kerja serta kesihatan mental dan fizikal Keputusan

tidak menemukan sebarang hubungan secara langsung di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja. Selain itu, keputusan kajian menunjukkan bahawa pegawai polis yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi mempamerkan tahap kesihatan psikologi yang baik. Sokongan sosial, iaitu salah satu daripada strategi menghadapi tekanan kerja, dibuktikan mempunyai kesan langsung ke atas kesihatan mental dan fizikal.

Satu kajian tentang hubungan tekanan kerja dengan pengalaman bekerja telah dijalankan di kalangan anggota polis (Patterson 1992). Pengalaman kerja diukur berdasarkan jangka masa perkhidmatan dalam organisasi polis. Ia terbahagi kepada lima kategori iaitu perkhidmatan kurang dari satu tahun, perkhidmatan satu hingga tiga tahun, perkhidmatan empat hingga tujuh tahun, perkhidmatan lapan hingga sebelas tahun, dan perkhidmatan melebihi 12 tahun. Keputusan yang diperoleh menunjukkan bahawa pegawai polis yang mempunyai pengalaman kerja minimum dan maksimum mengalami tahap tekanan kerja yang paling rendah. Secara terperincinya, kumpulan pegawai polis yang berkhidmat kurang satu tahun dan kumpulan pegawai yang telah berkhidmat selama lebih 12 tahun kurang mengalami tekanan kerja berbanding kumpulan-kumpulan pegawai polis lain yang dikaji.

Selain itu, dapatan kajian ini menunjukkan bahawa pegawai yang paling kurang pengalaman tentang keselamatan masyarakat awam, mempamerkan markat tekanan kerja yang paling rendah. Di antara punca-punca tekanan kerja yang dilaporkan dialami oleh subjek dalam kajian ini ialah bahaya yang dihadapi semasa menjalankan tugas, masalah pembuatan keputusan yang tepat, kurang sokongan peribadi, dan jadual giliran kerja.

Terdahulu daripada kajian yang dijalankan oleh Patterson (1992), Burke (1989) telah pun menjalankan satu penyelidikan untuk melihat hubungan di antara tahap kerjaya dengan pengalaman dan kepuasan kerja di kalangan Konstabel polis. Sejumlah 522 orang Konstabel terlibat dalam kajian ini secara suka rela. Burke (1989) mengkategorikan pengalaman kerja kepada lima tahap iaitu kurang satu tahun, satu hingga lima tahun, enam hingga 15 tahun, 16 hingga 25 tahun, dan 25 tahun ke atas. Konstabel yang berada dalam tahap kerjaya pertengahan iaitu enam hingga 15 tahun melaporkan keadaan kerja yang paling negatif, paling tertekan dan tinggi tahap *burnout*, rendah kepuasan kerja, serta mengalami banyak konflik antara kerja dengan keluarga. Hal ini dikaitkan dengan beberapa faktor iaitu antaranya ialah kebanyakan Konstabel polis yang menyertai pasukan ini pada usia 25 tahun akan kekal sebagai anggota polis sehingga tiba masa persaraan dan mereka merasakan bahawa kemahiran sebagai anggota polis tidak boleh diaplikasi dalam bidang kerjaya lain. Keputusan kajian ini nampaknya tidak disokong oleh kajian yang dijalankan oleh Patterson (1992) tiga tahun kemudian. Data kajian Patterson (1992) mencadangkan bahawa pegawai polis yang berkhidmat melebihi 12 tahun mengalami tahap tekanan kerja yang rendah. Hal ini mungkin kerana wujudnya pengaruh perbezaan pangkat subjek yang dikaji dalam kedua-dua kajian tersebut.

Burke (1989) telah menjalankan satu kajian perbandingan di antara Konstabel yang telah bekerja selama lebih 15 tahun tetapi tidak mendapat kenaikan pangkat dengan kumpulan pegawai yang telah dinaikkan pangkat dalam masa tempoh perkhidmatan yang sama. Walaupun pengkaji mendapati kumpulan Konstabel mempamerkan kepuasan kerja yang lebih rendah, lebih banyak mengalami konflik antara kerja dengan keluarga, dan menunjukkan hasrat yang

lebih tinggi untuk meninggalkan kerjaya tersebut namun perbezaan tekanan kerja di antara kedua-dua kumpulan kajian tidak signifikan.

Perrott dan Taylor (1995) mendakwa bahawa pangkat merupakan satu ciri yang paling sedikit mendapat perhatian para pengkaji yang melibatkan anggota polis sebagai subjek. Justeru, dengan andaian bahawa perbezaan pangkat mempunyai kesan ke atas persepsi tekanan kerja, autoritarianisme dan kedekatan sosial, Perrott dan Taylor (1995) telah menjalankan kajian perbandingan di antara kumpulan Konstabel dan kumpulan penyelia polis. Perbezaan persepsi tersebut dikatakan berpunca daripada peranan dalam kerjaya dan pengalaman kerja yang berbeza bagi kedua-dua kumpulan tersebut. Seramai 123 orang Konstabel dan 36 orang penyelia polis mengambil bahagian dalam kajian ini.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa kumpulan penyelia mempunyai markat autoritarianisme, kepuasan kerja, dan kedekatan sosial yang lebih tinggi. Markat kedekatan sosial dan tahap autoritarianism yang lebih rendah di kalangan Konstabel menunjukkan bahawa perasaan kedekatan sosial mungkin ada hubungan dengan faktor-faktor situasi. Sungguhpun demikian, Perrott dan Taylor (1995) menyimpulkan bahawa perbezaan pangkat tidak mempengaruhi tahap tekanan kerja di kalangan anggota polis. Penemuan ini selari dengan keputusan kajian Burke (1989). Walau bagaimanapun, keputusan kajian Perrott dan Taylor (1995) ini mungkin dipengaruhi oleh jurang perbezaan bilangan subjek Konstabel dan penyelia yang luas. Bilangan 123 orang subjek bagi kumpulan Konstabel dan hanya 36 orang bagi kumpulan penyelia, tidak menunjukkan satu perbandingan yang adil telah dilaksanakan.

Dalam satu kajian lain, seramai 60 orang pegawai polis dari tujuh buah jabatan polis di kawasan separa bandar telah ditadbir dengan soal selidik sebanyak dua kali dalam masa enam bulan (Tang dan Hammontree 1992). Kajian ini dijalankan dengan tujuan untuk melihat kesan personaliti tahan lasak, tekanan kerja polis, dan tekanan hidup ke atas kesakitan serta ketidakhadiran di kalangan para pegawai tersebut.

Analisis data menunjukkan bahawa tahap tekanan kerja polis yang tinggi ada hubungan dengan tahap kesakitan dan ketidakhadiran yang tinggi juga. Pegawai polis yang mempunyai sikap tahan lasak dan mengalami tekanan kerja yang tinggi cenderung untuk tidak hadir ke tempat kerja lebih kerap berbanding pegawai polis yang tahan lasak tetapi mempunyai tahap tekanan kerja yang rendah. Sementara itu, pegawai polis yang tidak tahan lasak mempunyai tahap ketidakhadiran ke tempat kerja yang tinggi tanpa mengira tahap tekanan kerja yang dialami. Dengan keputusan ini disimpulkan bahawa sikap tahan lasak bertindak sebagai faktor penyederhana dalam hubungan di antara tekanan kerja polis dan ketidakhadiran.

Hart, Wearing dan Heady (1995) telah menjalankan satu kajian untuk melihat faktor-faktor berkaitan dengan kerja dan peribadi seseorang anggota polis yang boleh mempengaruhi kesejahteraan psikologi mereka. Kesejahteraan psikologi dilihat daripada rangka kerja Persepsi Terhadap Kualiti Hidup yang merangkumi tiga aspek iaitu dimensi personaliti, proses daya tindak ke atas tekanan kerja serta pengalaman kerja seharian yang positif dan negatif. Persepsi Terhadap Kualiti Hidup yang negatif merupakan petunjuk kepada tahap tekanan kerja yang tinggi. Sementara itu, pengalaman kerja seharian yang positif merujuk kepada pengalaman yang memberi manfaat kepada kesejahteraan psikologi anggota polis sebaliknya

pengalaman kerja yang negatif merupakan pengalaman kerja yang membawa kesan buruk ke atas kesejahteraan psikologi mereka.

Data kajian ini diperolehi daripada 527 orang anggota polis yang mengisi soal selidik dalam dua kajian yang berkaitan. Analisis persamaan struktural menunjukkan bahawa kedua-dua pengalaman positif dan negatif mampu memberi kesan yang berbeza ke atas Persepsi Terhadap Kualiti Hidup. Pengalaman dalam organisasi didapati lebih penting berbanding pengalaman dalam operasi. Keputusan kajian juga menunjukkan bahawa dimensi personaliti neurotisme dan ekstraversi merupakan peramal Persepsi Terhadap Kualiti Hidup anggota polis yang paling kuat. Keputusan kajian juga menunjukkan bahawa proses daya tindak terhadap tekanan yang berfokuskan masalah akan membawa kepada pengalaman kerja yang positif manakala proses daya tindak terhadap tekanan yang berfokuskan emosi boleh mempengaruhi pengalaman kerja yang negatif.

Satu kajian telah dijalankan dengan tujuan untuk melihat kesan-kesan tekanan kerja polis di kalangan anggota yang berkhidmat di satu kawasan separa bandar (Robinson et al. 1997). Kesan tekanan kerja polis dalam kajian ini dilihat dari aspek simptom-simptom gangguan tekanan post-trauma atau ringkasnya, PSTD. Sejumlah 100 orang angota terlibat dalam kajian ini. Setiap subjek kajian diberi satu set soal selidik yang mengandungi item-item demografi, SCL-90-R yang digunakan untuk mengukur tekanan kerja, Skala PSTD, *Critical Incident Stress Debrifing* dan skala lokus kawalan.

Keputusan kajian ini menunjukkan bahawa terdapat hubungan di antara tekanan kerja dengan simptom-simptom PSTD. Keterdedahan kepada peristiwa

kematian dan ancaman hidup boleh digunakan untuk meramal simptom-simptom PSTD. Pengkaji menyatakan bahawa pegawai polis lebih terdedah kepada PSTD kerana mereka ditugaskan untuk menangani pelbagai insiden yang kritikal seperti penganiayaan, mangsa kemalangan yang serius, aktiviti menunjuk perasaan, konfrontasi, dan malapetaka.

Beberapa kajian tekanan kerja polis di kalangan anggota PDRM dilakukan oleh anggota polis yang mengikuti kursus Diploma Sains Kepolisan di Fakulti Sains Kemasyarakatan dan Kemanusiaan Universiti Kebangsaan Malaysia seperti kajian oleh Wee Beng Gee 1996 dan Othman Harun 1997. Wee Beng Gee (1996) telah melakukan satu kajian yang membandingkan tahap tekanan kerja pegawai penyiasat polis bandar dan luar bandar. Sejumlah 20 subjek yang terlibat dalam kajian ini dipilih daripada IPPD Petaling sebagai mewakili kumpulan pegawai penyiasat bandar dan IPPD Sabak Bernam sebagai mewakili kumpulan pegawai penyiasat luar bandar.

Selain soal selidik, pengkaji mendapatkan data melalui temu bual dan statistik kejadian jenayah bagi tahun 1994 dan 1995 di kedua-dua IPPD. Indeks jenayah yang dipertimbangkan dalam kajian ini adalah jenayah kekerasan seperti bunuh, samun dan jenayah harta benda seperti pecah rumah serta kecurian kenderaan. Dalam bahagian keputusan, Wee Beng Gee (1996) mendakwa bahawa tahap tekanan kerja polis di bandar lebih tinggi berbanding tahap tekanan kerja polis di kawasan luar bandar. Walau bagaimanapun, pengkaji meragui keputusan tersebut kerana analisis Wee Beng Gee (1996) menunjukkan bahawa 40 peratus daripada subjek di IPPD Petaling dan 56 peratus daripada subjek di IPPD Sabak Bernam tidak mengalami sebarang tekanan kerja manakala subjek yang mengalami tahap

tekanan kerja tinggi hanyalah 16 peratus di IPPD Petaling dan 10 peratus di IPPD Sabak Bernam. Hal ini menunjukkan bahawa kebanyakan subjek dalam kajian ini tidak mengalami sebarang tekanan kerja dan perbezaan tahap tekanan kerja tinggi di antara subjek di IDP Petaling dan IPPD Sabak Bernam tidak begitu ketara. Justeru, dapatan kajian ini boleh dipertikai.

Othman Harun (1997) pula telah mengkaji hubungan di antara tekanan kerja, beban kerja, dan prestasi juga di kalangan anggota pegawai penyiasat tetapi tumpuan beliau adalah di IPPD Sentul. Sejumlah 34 pegawai penyiasat polis terlibat dalam kajian yang menggunakan soal selidik ini. Set soal selidik yang diedarkan itu mengandungi empat bahagian iaitu biodata subjek, faktor tekanan kerja, maklumat tentang beban kerja, dan prestasi kerja.

Keputusan kajian menunjukkan bahawa lebih daripada 75 peratus subjek mengalami tekanan kerja pada tahap tinggi dan amat tinggi serta lebih daripada 70 peratus subjek menyatakan bahawa mereka mempunyai beban kerja yang tinggi dan amat tinggi. Selain itu, pengkaji melaporkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tekanan kerja dan beban kerja dengan prestasi kerja tetapi terdapat hubungan positif yang signifikan di antara beban kerja dengan tekanan kerja.

Satu kajian berkaitan dengan tekanan kerja di kalangan anggota polis di Selangor telah dijalankan oleh Samsudin Yaacob (1996). Beliau mengkaji faktor tekanan kerja dan faktor kepuasan kerja. Dua aspek tersebut telah diperbandingkan di antara kumpulan pegawai dengan kumpulan berpangkat rendah dan di antara anggota di bandar dengan anggota yang berkhidmat di luar bandar. Selain itu, soal

selidik tentang sikap terhadap pekerjaan turut diedarkan. Sejumlah 200 orang anggota terlibat dalam kajian ini yang dipilih dari IPPD Kelang, IPPD Ampang, IPPD Shah Alam, IPPD Kuala Selangor, IPPD Sepang dan IPPD Kuala Langat.

Hasil kajian tersebut menunjukkan 50 peratus subjek mengalami tekanan kerja pada tahap rendah dan sederhana, 18.1 peratus subjek mengalami tekanan kerja pada tahap tinggi manakala 31 peratus lagi melaporkan tidak mengalami sebarang tekanan kerja. Daripada keputusan ini dapat difahami bahawa kes tekanan kerja yang dialami oleh subjek kajian ini tidak begitu membimbangkan. Pengkaji juga menyatakan bahawa jumlah anggota yang mengalami tekanan kerja adalah lebih tinggi di kawasan bandar berbanding anggota yang berkhidmat di kawasan luar bandar. Antara faktor tekanan kerja yang dilaporkan dalam kajian ini adalah seperti gaji yang tidak setimpal berbanding beban kerja yang melampau dan tidak menentu, kurang mendapat pengiktirafan daripada orang atasan, peluang melanjutkan pelajaran yang terhad serta dasar pentadbiran dan organisasi yang tidak disenangi.

Jururawat : tekanan kerja dan kemurungan

Bagi profesion kejururawatan, pengkaji tidak banyak menemukan kajian lepas yang mempunyai kaitan secara langsung dengan persoalan kajian ini. Secara umumnya, perkembangan kajian yang dilakukan pada dekad 90-an memperteguhkan bahawa jururawat merupakan antara profesion yang mengalami tekanan kerja tinggi. Rees dan Smith (1991) yang menggunakan soal selidik OSI, mendapati bahawa kumpulan subjek jururawat mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding dengan kumpulan-kumpulan profesional yang lain.

Penemuan dua orang pengkaji tersebut turut disokong oleh kajian Orpen (1991) yang memperbandingkan tekanan kerja di antara kumpulan jururawat dengan kumpulan pensyarah kolej. Dalam kajian tersebut, sejumlah 121 orang pensyarah kolej yang mewakili profesion yang bertekanan rendah manakala 136 orang jururawat mewakili kumpulan profesion bertekanan tinggi terlibat sebagai subjek kajian. Kedua-dua kumpulan melengkapkan soal selidik *Cognitive Failure Questionnaire*. Dalam kajian ini didapati bahawa kumpulan jururawat lebih tertekan berbanding dengan pensyarah. Kajian beliau juga menunjukkan bahawa kegagalan kognitif bertindak sebagai faktor penyederhana di antara hubungan tekanan kerja dan tekanan hidup hanya benar bagi kumpulan jururawat.

Dalam satu kajian yang lain, tahap tekanan kerja di kalangan 1176 pekerja dari semua kumpulan di sebuah pusat kesihatan di United Kingdom telah dikaji oleh Rees dan Cooper (1992). Mereka mendapati bahawa kumpulan pekerja yang terlibat dengan hal penjagaan kesihatan seperti jururawat, doktor dan ahli farmasi menunjukkan tahap tekanan kerja yang tinggi. Mereka juga mempamerkan markat yang rendah dalam tingkah laku jenis A dan lebih kerap menggunakan strategi daya tindak terhadap tekanan kerja. Tahap tekanan kerja yang tertinggi dilaporkan oleh kumpulan jururawat manakala kumpulan pengurus besar mengalami tekanan kerja yang paling rendah. Selain itu, kumpulan pengurus besar juga didapati lebih bersifat lokus kawalan dalaman, mempunyai tahap kepuasan kerja yang lebih tinggi dan kadar ketidakhadiran dengan alasan sakit yang lebih rendah.

Tahap *burnout* di kalangan 248 orang doktor, 397 orang jururawat dan 256 pembantu perubatan telah dikaji oleh De-Mercato, Cantiello, Celentano, dan Romano (1995). Selain item-item demografi, subjek telah melengkapkan soal selidik

berhubung dengan aktiviti profesional, kepuasan kerja dan *burnout*. Sejumlah 108 orang doktor, 241 orang jururawat dan 61 orang pembantu perubatan atau 45.5 peratus daripada keseluruhan subjek melaporkan sindrom *burnout*. Perbandingan tahap *burnout* di antara kumpulan doktor dengan jururawat dan pembantu perubatan telah menunjukkan perbezaan yang signifikan. Walau bagaimanapun, jika kumpulan doktor diasingkan mengikut kepakaran masing-masing, perbandingan tahap *burnout* di antara kumpulan doktor dengan jururawat tidak menghasilkan keputusan yang signifikan.

Orpen (1990) pula mengkaji tahap tekanan kerja di kalangan 42 orang jururawat yang berdaftar di Australia dengan menggunakan *Nursing Stress Scale*. Skala ini dibentuk dengan tujuan supaya subjek boleh melaporkan darjah tekanan kerja yang dihasilkan oleh setiap punca tekanan kerja dan kekerapan ia berlaku berdasarkan pengalaman mereka. Selain itu, subjek juga mengisi soal selidik berhubung dengan kepuasan kerja, penglibatan dalam kerja dan kesejahteraan psikologi. Orpen (1990) melaporkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara ukuran tekanan kerja dan kesejahteraan psikologi.

Tahap tekanan kerja yang tinggi di kalangan jururawat dikaitkan dengan banyak faktor khususnya beban kerja yang terlalu banyak. Weng (1991) telah menjalankan satu kajian untuk mengenal pasti faktor asas yang menyebabkan tekanan kerja di kalangan jururawat di Singapura. Sejumlah 371 orang pembantu jururawat, 532 orang Ketua Jururawat, dan 121 pegawai jururawat telah memberi tindak balas ke atas soal selidik yang dikemukakan. Subjek berumur sekitar 20 hingga 57 tahun dan 94 peratus daripada mereka adalah perempuan. Mereka diedarkan dengan soal selidik tekanan kerja, kesihatan mental, dan kepuasan kerja.

Weng (1991) mengemukakan dua belas punca tekanan kerja utama antaranya ialah bebanan kerja yang terlalu banyak dan perubahan-perubahan dalam bebanan kerja. Selain itu, ketiadaan doktor semasa menjalankan tugas turut menjadi punca tekanan kerja yang utama kerana tanpa doktor, jururawat merasa kurang jelas tentang perkara yang seharusnya dilakukan. Kajian ini juga menunjukkan bahawa tekanan kerja dan tekanan hidup yang dialami mempunyai hubungan yang positif dengan kesakitan mental dan ketidakpuasan kerja.

Dengan menggunakan sampel kajian yang terdiri daripada 248 orang jururawat Israel yang bertugas di Unit Rawatan Rapi, Enrenfeld (1991) mendapati bahawa ketiadaan doktor ketika menjalankan tugas turut dilaporkan sebagai punca tekanan kerja yang utama. Selain itu, mereka juga merasa tertekan dengan sikap masyarakat khususnya jika pesakit yang mendapatkan rawatan serta waris yang melawat melahirkan rasa kurang yakin terhadap kemahiran dan pengetahuan jururawat berhubung dengan tugasnya. Kenyataan ini menyebabkan para jururawat merasa seperti dipandang rendah dari aspek kemampuan mereka. Walau bagaimanapun, subjek dilaporkan seperti telah bersedia atau mahu bekerja dalam keadaan tekanan.

Keputusan kajian tersebut selaras dengan dapatan kajian Heim (1991) yang mengkaji punca-punca tekanan kerja jururawat dan tekanan kerja doktor. Sejumlah 1248 orang jururawat mengambil bahagian dalam kajian tersebut. Kajian tersebut mengesahkan bahawa punca utama tekanan kerja jururawat mempunyai kaitan dengan penjagaan pesakit, konflik dengan rakan sekerja, dan beban kerja yang tinggi. Kumpulan doktor pula menyatakan tekanan kerja mereka berpunca daripada beban kerja yang banyak berbanding masa yang tidak cukup. Walau bagaimanapun,

kedua-dua kumpulan melaporkan tahap kepuasan kerja yang tinggi. Hal ini selaras dengan kajian yang dijalankan oleh Rosli Mat Taib (1997) iaitu kumpulan guru mempamerkan kepuasan kerja yang tinggi dan dalam masa yang sama melaporkan tahap tekanan kerja yang tinggi juga.

Tsai (1993) telah mengkaji persepsi terhadap tekanan kerja di kalangan 137 orang jururawat Cina yang dipilih secara rambang dari tiga buah hospital di Taiwan. Data dikumpulkan daripada jawapan kepada dua soalan berhujung terbuka berhubung dengan tekanan kerja. Punca tekanan kerja yang dilaporkan ialah penjagaan pesakit, perhubungan interpersonal, bebanan kerja, dan peluang kenaikan pangkat. Keempat-empat kategori ini didakwa oleh pengkaji sebagai sama dengan punca tekanan kerja yang dilaporkan oleh jururawat di barat. Walau bagaimanapun, jururawat Cina lebih menekankan aspek melanjutkan pelajaran dan keharmonian interpersonal.

Dalam sebuah kajian, soal selidik berhubung dengan tekanan kerja, teknik-teknik menghadapi tekanan kerja, dan kesannya terhadap kesihatan telah ditadbir di kalangan 72 orang jururawat di sebuah hospital umum (Tyler dan Cushway 1992). Kajian ini menunjukkan bahawa semakin tinggi gred jururawat maka semakin tinggilah tahap tekanan kerja yang disebabkan oleh konflik kakitangan dan beban kerja. Pengkaji juga mendapati bahawa persepsi jururawat terhadap beban kerja yang melampau boleh digunakan untuk meramal keadaan kesihatan mental yang negatif dan mengaplikasi strategi daya tindak mengelak. Selanjutnya, dua orang pengkaji ini menyarankan agar pihak yang berkenaan dapat menyediakan sumber yang secukupnya untuk mengurangkan beban kerja dan memperkenalkan program pengurusan tekanan kerja.

Hal tersebut bersesuaian dengan dapatan kajian McGrath, Reid, dan Boore (1989) iaitu tekanan kerja yang dialami oleh jururawat disebabkan oleh kurangnya kuasa, masa, dan sumber. Dalam kajian tersebut mereka mengukur tekanan kerja yang dialami 171 orang jururawat dengan menggunakan *General Health Questionnaire* dan *Maslach Burnout Inventory*. Kekurangan kuasa yang dilaporkan oleh para jururawat ini bermaksud mereka tidak mempunyai autoriti secukupnya untuk menjalankan tugas dalam keadaan yang terdesak manakala kekurangan masa pula melibatkan beban kerja yang terlalu banyak untuk ditangani dalam masa yang terhad dan kekurangan sumber merujuk kepada maklumat yang tidak cukup untuk menghadapi sesuatu masalah yang timbul semasa bertugas.

Satu lagi perkara yang dikaitkan dengan punca tekanan kerja jururawat adalah kerja mengikut sistem giliran (Barton dan Folkard 1991; Jamal Muhammad dan Baba 1992, Kandolin 1993 dan Bernreuter dan Sullivan 1995). Kajian Barton dan Folkard (1991) melibatkan sejumlah 126 orang jururawat daripada hospital psikiatri yang bekerja dalam dua jadual giliran kerja iaitu sama ada giliran siang atau giliran malam terlibat dalam kajian ini. Kedua-dua kelompok subjek jururawat dalam kajian ini diperbandingkan dari aspek kepuasan terhadap jadual giliran kerja, gangguan jadual giliran kerja ke atas hal-hal peribadi, dan tekanan yang dialami dalam masa beberapa bulan yang lepas. Pembolehubah kepuasan terhadap jadual giliran kerja dilihat dari segi jumlah dan pembahagian masa lapang, jumlah jam bekerja sebenar, dan bilangan jam serta ketekalan masa rehat.

Kajian tersebut dijalankan dengan menggunakan kaedah soal selidik. Antara soal selidik yang ditadbir ke atas kumpulan jururawat tersebut adalah soal selidik tentang kepuasan berhubung dengan jadual kerja giliran, soal selidik tentang

masalah yang dialami akibat daripada jadual kerja giliran dan *Symptom Checklist 90-R* yang digunakan untuk mengukur tahap tekanan kerja. Keputusan yang diperoleh menunjukkan bahawa jadual kerja giliran siang dan malam boleh digunakan untuk menentukan tahap tekanan kerja. Jururawat yang bekerja pada giliran malam secara signifikan didapati lebih tinggi tahap tekanan kerja berbanding jururawat yang bekerja pada giliran siang. Selain itu, jururawat yang bekerja pada giliran siang didapati lebih puas dengan masa lapang dan masa rehat berbanding kumpulan yang satu lagi.

Jamal Muhammad dan Baba (1992) telah mengkaji hubungan di antara jadual giliran kerja dan jenis jabatan dengan tekanan kerja, punca tekanan kerja, dan sikap terhadap kerja di kalangan 1148 orang jururawat dengan menggunakan soal selidik. Keputusan kajian ini menyokong ramalan bahawa jadual giliran kerja tetap adalah lebih baik berbanding jadual giliran kerja yang berubah-ubah.

Kandolin (1993) pula mengkaji tentang *burnout* dan tekanan psikologi di kalangan 124 orang jururawat untuk orang sakit mental dan 162 orang jururawat untuk pesakit cacat mental. Sebahagian besar daripada subjek adalah perempuan dengan 52 peratus daripada mereka berada dalam pusingan jadual tiga giliran kerja manakala selebihnya dalam pusingan dua giliran kerja. Keputusan menunjukkan bahawa jururawat perempuan dalam pusingan jadual tiga giliran kerja melaporkan lebih simptom tekanan kerja serta kurang keseronokan bekerja lebih kerap berbanding teman sekerja mereka yang bertugas dalam pusingan dua giliran kerja sahaja. Walau bagaimanapun, keletihan psikologi tidak bergantung kepada sistem pusingan giliran kerja. Sementara itu, Bernreuter dan Sullivan (1995) pula telah mengemukakan saranan daripada kajian mereka bahawa tahap tekanan kerja

jururawat yang paling tinggi adalah individu yang bekerja dengan pusingan giliran kerja 12 jam.

Eastburg et al. (1994) telah menjalankan penyelidikan untuk melihat hubungan di antara sokongan sosial di tempat kerja, perubahan personaliti, dan *bumout* di kalangan jururawat. Mereka cuba menilai sama ada sokongan sosial dan ekstraversi berhubung secara signifikan dengan tekanan kerja. Sejumlah 76 orang jururawat terlatih dan penyelia di sebuah hospital perubatan swasta ditadbir dengan soal selidik personaliti, sokongan sosial di tempat kerja, dan *bumout*. Mereka melaporkan bahawa wujud hubungan negatif di antara sokongan sosial di tempat kerja dengan *bumout*. Jururawat terlatih yang berpersonaliti ekstravert lebih memerlukan rakan sokongan di tempat kerja untuk mengurangkan tekanan kerja.

Pengawasan kendiri dikatakan boleh menyederhanakan hubungan di antara tekanan kerja dengan tahap kesihatan (Fox dan Dwyer 1995). Fox dan Dwyer (1995) telah menjalankan kajian berhubung dengan isu tersebut ke atas 198 orang jururawat berdaftar yang bekerja sepenuh masa di sebuah hospital swasta bersaiz sederhana. Walau bagaimanapun, hanya 138 orang jururawat sahaja melengkapkan soal selidik dan kesemuanya adalah perempuan berumur di antara 21 hingga 60 tahun dengan min umur sampel adalah 35 tahun. Subjek kajian yang telah dipilih daripada 15 jabatan di hospital tersebut, bekerja dalam tiga pusingan giliran kerja iaitu giliran pagi, petang, dan malam.

Dalam kajian ini air liur subjek diambil dan tahap kortisol yang terkandung dalam air liur tersebut telah diukur. Tahap kortisol tersebut digunakan untuk mengukur tahap tekanan psikologi subjek. Selain itu, data kajian ini turut diperoleh

melalui pentadbiran soal selidik pengawasan kendiri dan *Job Environment Scale*. Di samping itu, subjek ditanya juga tentang beban kerja masing-masing yang diukur berdasarkan bilangan pesakit yang dirawat dan jumlah masa yang dihabiskan dengan pesakit.

Hasil analisis menunjukkan bahawa tekanan psikologi subjek mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan beban kerja. Tekanan kerja yang disebabkan oleh faktor persekitaran di tempat kerja yang tidak menyenangkan mempunyai kesan negatif ke atas kesejahteraan subjek. Selain itu, dilaporkan bahawa pengawasan kendiri mampu bertindak sebagai pembolehubah penyederhana yang signifikan di antara punca tekanan kerja dengan tahap tekanan kerja itu sendiri. Akhir sekali pengkaji menyarankan bahawa subjek yang lebih mengambil berat tentang kesesuaian situasi lebih banyak mengalami tekanan mental dan fizikal apabila didedahkan kepada tahap tekanan kerja yang lebih tinggi.

Teori Identiti menyarankan bahawa seseorang kakitangan akan mengalami tekanan kerja apabila matlamat kerja yang dijalankan terhalang dan tahap tekanan kerja yang dialami itu akan lebih tinggi jika kakitangan tersebut mempunyai iltizam yang tinggi terhadap kerja. Walau bagaimanapun, kebanyakan kajian lepas menyatakan bahawa iltizam berhubung secara negatif dengan tahap tekanan kerja. Perkara ini telah cuba diselidik oleh Reilly (1994) dalam satu kajian yang dijalankan ke atas 645 orang jururawat. Secara jelas, kajian tersebut dijalankan dengan tujuan untuk mengkaji peranan iltizam sebagai faktor penyederhana dalam hubungan di antara punca tekanan kerja dengan *burnout* .

Sejumlah 1520 set soal selidik telah diedarkan di tiga buah hospital tetapi hanya 42 peratus sahaja yang dikembalikan dan boleh dianalisis. Subjek terdiri daripada 611 orang Jururawat Terlatih manakala 34 yang lain merupakan Penolong Jururawat Terlatih. Majoriti subjek adalah perempuan iaitu 603 orang. Subjek mengisi soal selidik yang mengukur iltizam terhadap kerja, punca tekanan kerja jururawat, dan *burnout*. Keputusan kajian menunjukkan bahawa tekanan kerja mempunyai hubungan negatif yang signifikan dengan iltizam terhadap kerja. Dengan kata lain, jururawat yang tinggi iltizam cenderung untuk mempunyai tahap tekanan kerja yang lebih rendah berbanding jururawat rendah iltizam terhadap kerja. Pengkaji berpendapat bahawa subjek yang tinggi iltizam lebih bersedia untuk menerima sebarang kejadian yang berlaku dalam persekitaran kerja serta boleh membezakan punca tekanan kerja dan seterusnya boleh bertoleransi dengannya.

Tekanan kerja di kalangan jururawat tidak berlaku hanya ketika mereka telah menjalankan tugas secara rasmi di hospital atau klinik malah jururawat pelatih juga dikatakan mengalami tekanan kerja akibat daripada persekitaran tempat kerja. Mahat (1998) telah menjalankan satu kajian untuk mengenal pasti tahap tekanan kerja dan cara berdaya tindak ke atas tekanan kerja di kalangan jururawat pelatih semasa menjalankan aktiviti klinikal dalam pembelajaran. Sampel kajian terdiri daripada 107 orang pelajar kejururawatan yang mendaftar dalam kursus klinikal. Jururawat pelatih tersebut diberikan set soal selidik selepas 12 hingga 14 minggu mereka menjalani latihan klinikal. Antara alat kajian yang ditadbir adalah *The Critical Incident Technique Tool* yang digunakan untuk mengukur tahap dan punca tekanan kerja. Selain itu, item-item demografi turut ditanya. Maklumat tentang cara-cara subjek menghadapi tekanan kerja didapatkan menerusi satu soalan berhujung terbuka.

Hasil kajian ini menunjukkan bahawa kebanyakan jururawat pelatih ini mengalami tekanan kerja dengan kerap. Di antara faktor-faktor yang menyebabkan tekanan kerja adalah tidak biasa dengan aktiviti klinikal atau dengan kata lain, mereka kurang berpengalaman, masalah berkaitan dengan hubungan interpersonal, ketidakmampuan untuk memainkan peranan dengan baik, beban kerja yang tinggi, dan merasa seperti tidak dibantu. Kebanyakan subjek menyatakan mereka mengambil langkah seperti menyelesaikan masalah yang dihadapi untuk mengurangkan tahap tekanan kerja. Selain itu, mereka juga mendapatkan bantuan daripada orang yang hampir, mengurangkan ketegangan, dan mengelak daripada punca tekanan kerja.

Glass, McKnight dan Valdimarsdottir (1993) telah menjalankan kajian ke atas 162 orang jururawat untuk melihat tahap kemurungan, *burnout*, dan persepsi terhadap kawalan mereka. Data dalam kajian ini dikutip dengan menggunakan soal selidik. Keputusan kajian menunjukkan bahawa 19 peratus varians kelelahan emosi disumbangkan oleh kemurungan. Subjek yang mempersepsikan diri sebagai tidak mampu mengawal keadaan di hospital secara signifikannya mempamerkan tahap kemurungan dan *burnout* yang lebih tinggi.

Definisi Konsep

Konsep-konsep utama yang ditumpukan dalam kajian ini perlu didefinisikan secara konsepsual berdasarkan kamus serta pendapat para sarjana dan secara operasional seperti yang digunakan oleh pengkaji. Konsep-konsep tersebut adalah kerjaya,

tekanan kerja, kemurungan, dimensi personaliti, dan strategi daya tindak ke atas tekanan kerja.

Kerjaya

Dalam etika kerja, pekerjaaan dianggap sebagai sesuatu yang penting dan mulia serta berupaya meningkatkan martabat seseorang dalam masyarakat. Ia sangat bermakna sehinggakan manusia merasakan mereka masih perlu bekerja walaupun kedudukan kewangan mereka kukuh dan lebih dari cukup untuk menampung kehidupan sehingga akhir hayat (Miner 1992). Terdapat dua prinsip utama dalam pekerjaan iaitu matlamat dan kaedah (Tagliere 1973). Matlamat kerja merujuk kepada hasil akhir kerja yang dilakukan manakala kaedah pula merujuk kepada cara membuat sesuatu kerja. Sebagai contoh, matlamat akhir tugas seorang guru adalah pelajarnya lulus dalam peperiksaan atau menjawat jawatan yang tinggi sementara kaedah pula merujuk kepada cara seseorang guru itu menyampaikan ilmu pengetahuan kepada pelajarnya agar matlamat akhir pengajarannya tercapai.

Istilah kerjaya mempunyai kaitan dengan kerja dan pekerjaan. Kamus Dewan (1992) mendefinisikan kerja sebagai usaha yang bertujuan untuk menghasilkan sesuatu manakala pekerjaan adalah sesuatu yang diusahakan kerana mencari nafkah. Sementara itu, kerjaya pula merujuk kepada penglibatan yang berterusan serta perkembangan dan kemajuan seseorang di dalam sesuatu lapangan yang biasanya dirujukkan sebagai cara seseorang itu mencari kehidupan atau rezeki (Kamus Dewan 1992).

Dengan mengkhususkan kepada bidang industri dan organisasi, kerja lebih sesuai didefinisikan sebagai tugas khusus yang dipertanggungjawabkan ke atas seseorang kakitangan (Tangliere 1973) atau satu kumpulan posisi, tugas, kerja, dan tanggungjawab yang dilakukan oleh seseorang secara sambilan atau sepenuh masa (Dunn dan Stephens 1972). Menurut Arifin Haji Zainal (1985), kerjaya atau pekerjaan merupakan beberapa aktiviti berfaedah menggunakan tenaga fizikal dan mental yang dilakukan dalam tempoh yang agak panjang walaupun mungkin tidak selama-lamanya tetapi berterusan dengan tujuan supaya seseorang dapat memenuhi keperluan hidup masing-masing.

Dalam kajian ini, kerjaya yang dimaksudkan adalah jawatan guru yang mengajar di tiga buah sekolah menengah di Kuala Lumpur, anggota polis yang berkhidmat di IPPD Kontingen Kuala Lumpur, dan jururawat yang merawat pesakit kanak-kanak di IPHKL. Tidak seperti kerjaya guru, kumpulan polis dan jururawat terdiri daripada berbilang pangkat. Dalam kelompok polis misalnya, pangkat subjek kajian yang paling rendah adalah Konstabel manakala yang tinggi adalah Asisten Superintenden Polis. Sementara itu, kumpulan jururawat terdiri daripada Penolong Jururawat Terlatih, Jururawat Terlatih dan Ketua Jururawat.

Tekanan Kerja

Pembolehubah tekanan kerja merupakan konsep pokok dalam penyelidikan ini. Ia dibahagikan kepada dua aspek iaitu tekanan kerja umum dan tekanan kerja khusus. Tekanan kerja khusus merujuk kepada tekanan kerja guru, tekanan kerja polis, dan tekanan kerja jururawat.

Bagaikan telah menjadi satu kelaziman bagi kebanyakan pengkaji untuk menyatakan bahawa tiada suatu definisi tekanan yang disepakati oleh semua pengkaji tekanan. Hakikatnya, masing-masing mendefinisikannya mengikut pendekatan tersendiri. Dengan kata lain, makna tekanan sering menjadi perbahasan pakar-pakar tekanan.

Walau bagaimanapun, kebiasaannya, tekanan dikonsepsikan dalam tiga cara iaitu, tekanan sebagai tindak balas individu terhadap rangsangan negatif, tekanan sebagai rangsangan negatif itu sendiri, dan tekanan dilihat sebagai kemampuan individu untuk berurusan dengan rangsangan negatif (Cox 1978). Ramai pengkaji yang lebih senang dengan cara pendefinisian yang ketiga misalnya Lazarus (1961), Cox (1978), dan Ashcraft (1992).

Contoh terbaik untuk menjelaskan cara pendefinisian yang pertama adalah definisi Selye (1956) iaitu tekanan adalah reaksi badan yang disebabkan oleh sebarang perkara yang negatif seperti kecederaan, jangkitan atau gangguan psikologi. Dalam kes ini, tekanan dilihat sebagai pembolehubah terikat dalam kajian.

Berdasarkan cara pengkonsepsian tekanan yang kedua, tekanan dilihat sebagai sebarang perkara yang mendatangkan keburukan secara langsung kepada individu iaitu seperti peperangan, malapetaka alam dan kecederaan (Lazarus 1961). Dengan kata lain, dalam konteks ini, tekanan difahami sebagai pembolehubah bebas atau punca yang menyebabkan kesan positif atau sebaliknya.

Akhir sekali, tekanan didefinisikan secara transaksional atau pada tahap awalnya dinamakan oleh Lazarus (1961) sebagai tekanan psikologi. Lazarus (1966)

mencadangkan bahawa tekanan berlaku apabila desakan yang dikenakan ke atas individu melampaui kemampuan daya tahannya. Dalam konteks ini, tekanan dilihat sebagai pembolehubah mencelah di antara rangsangan dan tindak balas.

Merujuk kepada konsep tekanan kerja, terdapat sarjana yang mendefinisikan tekanan kerja secara khusus untuk kerjaya tertentu, misalnya guru, seperti yang dikemukakan oleh Kyriacou dan Sutcliffe (1978). Kyriacou dan Sutcliffe (1978) menyarankan definisi tekanan kerja guru sebagai tindak balas perasaan negatif seperti marah dan murung yang dialami oleh guru yang lazimnya disertai dengan perubahan-perubahan fisiologi dan biologi seperti peningkatan kadar denyutan jantung atau pembebasan hormon adrenokortikotropik ke dalam saluran darah akibat daripada aspek-aspek kerja guru dan disederhanakan oleh persepsi bahawa desakan yang dibuat ke atas guru tersebut mengancam penghargaan kendiri atau kesejahteraannya serta menggunakan mekanisma daya tindak untuk mengurangkan ancaman. Definisi ini dilihat sebagai cukup terperinci dan mempunyai persamaan dengan definisi saranan Lazarus (1966) dari aspek interaksi individu dengan persekitaran dan peranan persepsi atau tanggapan ke atas sesuatu desakan. Justeru, pengkaji berpendapat bahawa definisi ini tepat dan sesuai digunakan dalam kajian ini serta boleh diaplikasi untuk kerjaya-kerjaya lain yang terlibat.

Secara operasional, maksud tekanan kerja umum dalam kajian ini adalah jumlah markat yang diperolehi individu dalam Skala Tekanan Kehidupan Profesional. Setiap subjek akan masuk ke dalam salah satu daripada kategori tekanan kerja seperti yang disarankan oleh Fontana dan Abouserie (1992). Subjek yang mendapat markat di antara 0 hingga 12 dikategorikan sebagai mengalami TEKANAN RENDAH, markat 13 hingga 25 kategori TEKANAN SEDERHANA, markat 26 hingga

38 kategori TEKANAN SERIUS dan markat 39 hingga 52 kategori TEKANAN AMAT SERIUS.

Bagi tekanan kerja guru, definisinya adalah jumlah markat yang diperolehi dalam Skala Tekanan Kerja Guru. Individu yang mendapat markat 0 hingga 29 dikategorikan dalam kumpulan TEKANAN RENDAH, markat 30 hingga 59 TEKANAN SEDERHANA, markat 60 hingga 89 TEKANAN TINGGI dan markat 90 hingga 120 TEKANAN SANGAT TINGGI.

Tekanan kerja polis adalah jumlah markat yang diperolehi daripada Skala Tekanan Polis. Individu yang mendapat markat 0 hingga 59 dikategorikan dalam kumpulan TEKANAN RENDAH, markat 60 hingga 119 TEKANAN SEDERHANA, markat 120 hingga 179 TEKANAN TINGGI dan markat 180 hingga 240 TEKANAN SANGAT TINGGI.

Akhir sekali, definisi operasional tekanan kerja bagi kumpulan jururawat adalah jumlah markat yang diperolehi subjek jururawat dalam Indeks Tekanan Profesion Kesihatan. Subjek yang mendapat 0 hingga 29 dikategorikan sebagai jururawat yang SANGAT JARANG mendapat tekanan kerja, 30 hingga 59 KADANG KALA mengalami tekanan kerja, 60 hingga 89 KERAP mengalami tekanan kerja dan 90 hingga 120 SANGAT KERAP mengalami tekanan kerja.

Kemurungan

Secara umum, kemurungan boleh didefinisikan sebagai tahap emosi yang ditandai dengan sedih, takut, bimbang, rasa bersalah yang keterlaluan, sering mengutuk diri sendiri, enggan bercampur gaul dengan orang lain, mempunyai masalah dalam keinginan untuk makan , tidur dan aktiviti seks (Kimble, Garmezy dan Zigler 1984).

Kemurungan merupakan satu jenis kecelaruan emosi yang lazim berlaku. Seorang pelajar yang bersedih kerana gagal dalam peperiksaan di sekolah boleh dikatakan mengalami kemurungan. Walau bagaimanapun, kemurungan dianggap sebagai suatu perkara yang abnormal apabila ia berlaku secara berterusan dan tidak dapat diatasi dalam jangka masa panjang (Atkinson, Atkinson, Smith dan Bem 1990). Atkinson et al. (1990) menyatakan bahawa kebanyakan kes kemurungan akan selesai sama ada dalam masa kurang daripada sebulan, satu hingga tiga bulan atau kurang daripada setahun. Hanya 10 peratus kes sahaja yang tidak dapat diselesaikan selepas tempoh setahun.

Individu yang pernah mengalami kemurungan akan menghadapi kemungkinan untuk menjadi murung semula kerana kes kemurungan biasanya berulang (Atkinson et al. 1990). Selain itu, kes kemurungan juga mempunyai perkaitan dengan personaliti seseorang. Individu neurotik dan rendah penghargaan kendiri dilaporkan cenderung untuk mengalami kemurungan.

Berdasarkan *Diagnostic and Statistical Manual of Disorders - Third Edition*, iaitu satu sistem klasifikasi untuk tingkah laku abnormal yang dikeluarkan oleh Persatuan Psikiatrik Amerika, sindrom kemurungan dapat dikenal pasti melalui

empat ciri iaitu ragam, vitaliti, agitasi, dan tingkah laku yang diarahkan untuk mencari ketenangan (Mahmood Nazar Mohamed 1990). Di bawah kategori ragam, individu yang murung dilihat sebagai mempunyai sifat seperti bersedih, menangis, tidak ketawa, mempunyai niat untuk mati, perasaan rendah diri, bosan, tidak mempunyai minat terhadap peristiwa serta pengalaman dan teman baru, menyalahkan diri sendiri, rasa tidak mempunyai nilai diri, dan pelbagai ragam yang negatif (Mahmood Nazar Mohamed 1990).

Dari aspek vitaliti, individu yang murung mempunyai perasaan tidak boleh berfikir dengan betul, kerap rasa penat, lelah, letih lesu, rasa sukar untuk memulakan sesuatu kerja, jarang rasa lapar, hilang selera makan, kurang berat badan, rasa sukar untuk memulakan sesuatu kerja, kurang nafsu, dan sentiasa menjauhi hubungan peribadi yang intim (Mahmood Nazar Mohamed 1990).

Dari perspektif agitasi, individu yang mengalami kemurungan sering merasa takut, seram, ketegangan, termenung, risau, dan runsing. Mereka tidak boleh tidur, kelihatan lembab, dan sering mengalami mimpi yang seram. Tingkah laku mereka juga berubah dengan kadar yang amat ketara. Mereka selalu rasa gelisah, cemas, menggigit kuku, merokok tanpa henti, membazir wang, dan mengambil risiko dengan kadar yang melampau (Mahmood Nazar Mohamed 1990).

Akhir sekali, dalam menjalinkan hubungan dengan orang lain, individu murung sering merayu, menunjukkan kelemahan, dan kadang kala suka menuntut sesuatu daripada orang lain. Dalam usaha untuk mencari ketenangan, mereka bersendirian, banyak tidur, terlalu bergantung pada sesetengah ubat, dan dadah yang berbahaya (Mahmood Nazar Mohamed 1990).

Ciri-ciri individu murung yang disenaraikan di atas cukup jelas dan terperinci. Dalam kajian ini, kemurungan diukur dengan Indeks Kemurungan Beck. Subjek yang mendapat markat 0 hingga 9 dikatakan mengalami KEMURUNGAN PURATA, 10 hingga 15 KEMURUNGAN RINGAN, 16 hingga 19 KEMURUNGAN SEDERHANA, 20 hingga 29 KEMURUNGAN SERIUS, dan 30 hingga 63 KEMURUNGAN SANGAT SERIUS.

Dimensi Personaliti

Personaliti yang berasal dari pada perkataan Greek dan Latin, *persona* (Phares 1984) sering dikaitkan dengan cara dan gaya penampilan diri seseorang. Usaha-usaha awal berhubung dengan kajian personaliti banyak dilakukan oleh Allport dan Murray (Phares 1984). Allport telah mengemukakan lebih daripada 50 definisi personaliti (Engler 1991) namun secara umum, menurut Allport (1937), personaliti adalah organisasi dinamik dalam diri individu yang terdiri daripada sistem psikofizikal yang menentukan penyesuaian unik seseorang dalam bertindak balas dengan persekitarannya. Pernyataan ini membawa maksud bahawa personaliti adalah cara seseorang membuat sesuatu contohnya, bercakap, mengingat, berfikir, dan menyayangi.

Ewen (1993) menjelaskan bahawa personaliti adalah ciri atau kualiti dalam diri individu seperti pemikiran, perasaan, dan tingkah laku fizikal yang muncul sama ada ketika berada di hadapan orang lain atau pun ketika bersendirian. Secara umumnya, personaliti merujuk kepada ciri penting yang diamalkan dalam tempoh yang lama dan stabil namun secara khususnya, ia mungkin berubah dalam jangka

masa panjang. Dalam pada itu, perlu dimaklumi bahawa seseorang individu mungkin bertindak berbeza-beza mengikut keadaan (Ewen 1993).

Dalam kajian ini, dimensi personaliti dilihat berdasarkan pembahagian Eysenck (1947). Beliau mendefinisikan personaliti sebagai organisasi ciri individu yang agak stabil dan kekal seperti kehendak, emosi, pembawaan, kecerdasan, dan tingkah laku fizikal yang menentukan penyesuaian uniknya dengan persekitaran. Menurut pendapat Eysenck (1947) personaliti adalah corak tingkah laku potensi dan tingkah laku sebenar yang ditentukan oleh baka dan persekitaran.

Dalam penyelidikan ini, pengkaji berminat untuk melihat dimensi personaliti ekstraversi-introversi, neurotisme, dan psikotisme yang digunakan secara meluas oleh Eysenck (1947). Dalam membezakan individu ekstravert dengan introvert, Eysenck (1947) melihat daripada tiga aspek. Individu ekstravert mempunyai pandangan yang objektif, lebih banyak melakukan aktiviti fizikal, dan kurang mengawal diri. Ciri lain individu ekstarvert adalah seperti, asertif, suka bergaul, berpengaruh, sentiasa bersemangat, tidak runsing, berani menanggung risiko (Eysenck 1947), optimistik, dan aktif (Byrne dan Kelley 1981).

Sebaliknya, individu introvert pula mempunyai pandangan yang lebih subjektif, menunjukkan aktiviti serebral dengan kadar yang lebih tinggi, dan mempunyai kecenderungan untuk mengawal diri (Eysenck 1947). Selain itu, individu introvert mempunyai ciri seperti sensitif, tidak suka bergaul dengan masyarakat, tidak suka kepada lawak jenaka, cerdik (Eysenck 1947), lebih berhati-hati, pasif, dan pendiam (Byrne dan Kelley 1981).

Orang yang berpersonaliti neurotik mempamerkan ciri seperti murung, merasa bersalah, rendah penghargaan kendiri, tidak rasional, pemalu, perasaan, sering berubah-ubah, emosional, dan bimbang. Sementara orang yang psikotik mempunyai ciri-ciri seperti agresif, dingin, tidak mempunyai perasaan dan hati kepada orang lain atau egosentrik, suka mengikut gerak hati atau impulsif, anti sosial, tidak empati, tidak mesra, degil, dan kreatif. Secara kesimpulannya, boleh dikatakan bahawa individu neurotik adalah seorang yang sering bersedih dan runsing manakala individu psikotik adalah orang yang tegar.

Dalam mengaitkan dimensi personaliti dengan kerjaya, Eysenck dan Eysenck (1985) menyatakan bahawa orang yang berpersonaliti ekstravert meminati kerja-kerja praktikal dan mempunyai kecenderungan untuk melakukan kerja yang berurusan dengan orang lain seperti menjual insurans dan melakukan kerja-kerja sosial. Sebaliknya, orang introvert gemar melakukan kerja yang tidak banyak interaksi dengan orang lain seperti menjadi penulis dan arkitek. Sementara itu, orang yang tinggi tahap neurotik tidak suka melakukan kerja-kerja yang berkaitan dengan urusan perniagaan seperti akauntan dan pegawai pengurusan bank.

Dalam kajian ini, dimensi personaliti diukur dengan menggunakan Soal Selidik Personaliti Eysenck. Bagi dimensi personaliti ekstraversi-introversi, subjek yang mendapat markat 10 ke bawah dikatakan mempunyai personaliti introvert manakala subjek yang mendapat markat 11 hingga 21 merupakan individu yang berpersonaliti ekstravert. Subjek yang mendapat markat 12 hingga 23 daripada item-item gagasan neurotisme dikatakan mempunyai personaliti neurotik sementara subjek yang mendapat markat 11 ke bawah dikategorikan dalam kumpulan tidak neurotik. Akhir sekali, bagi gagasan psikotisme, individu yang mendapat markat 13

hingga 25 daripada item-item gagasan psikotisme dikatakan mempunyai personaliti psikotik dan subjek yang mendapat markat 12 ke bawah merupakan individu yang tidak psikotik.

Daya Tindak Ke Atas Tekanan

Secara umumnya, daya tindak ke atas tekanan bermaksud proses yang dilakukan oleh seseorang untuk mengurus desakan tekanan. Menurut Folkman (1984), strategi daya tindak merujuk kepada usaha-usaha kognitif dan tingkah laku untuk menguasai, mengurangkan atau bertahan dengan desakan-desakan dalaman dan luaran yang dihasilkan oleh transaksi yang menekankan. Dengan kata lain, strategi daya tindak adalah langkah-langkah yang diambil oleh kakitangan dan majikan untuk mengatasi atau mengurangkan tahap tekanan kerja yang dialami oleh ahli organisasi. Tindak balas daya tindak tidak akan berlangsung kecuali interaksi persekitaran dilihat sebagai menekankan.

Terdapat banyak teknik daya tindak yang dilaporkan seperti penafian, pengelakan, penarikan diri, dan projeksi (Folkman, Schaefer dan Lazarus 1979) serta pemikiran berharapan, kejujuran, dan tindakan rasional (McCrae 1984). Mekanisma bela diri yang disaran oleh Frued (1967) seperti represi dan pindah gantian, juga adalah contoh kepada strategi daya tindak ke atas tekanan yang dilakukan secara sedar, separa sedar, atau tidak sedar.

Umumnya, terdapat dua pembahagian asas strategi daya tindak terhadap tekanan iaitu langkah yang berfokuskan masalah dan langkah yang berfokuskan

emosi. Strategi daya tindak berfokuskan masalah dilakukan dengan menilai situasi tekanan dan mengambil langkah-langkah tertentu untuk sama ada mengubah situasi atau mengelak daripada situasi tersebut. Sementara itu, langkah yang berfokuskan emosi dilakukan dengan tujuan untuk mengurangkan kebimbangan. Ia tidak melibatkan sebarang tindakan secara langsung dengan situasi yang menimbulkan tekanan. Dalam pada itu, terdapat juga individu yang menggabungkan kedua-dua pendekatan ini dalam menghadapi tekanan kerja (Atkinson et al. 1990).

Dari aspek keberkesanan, langkah yang berfokuskan masalah dikatakan lebih berkesan untuk berhadapan dengan tekanan bertahap sederhana dan situasi yang diramal boleh berubah, misalnya, kegagalan dalam peperiksaan. Pelajar tersbut dikatakan mengambil langkah yang berfokuskan masalah jika ia meningkatkan usaha-usaha untuk lulus dalam peperiksaan. Dalam pada itu, untuk tahap tekanan yang tinggi dan situasi tekanan tidak boleh diubah, contohnya individu merasa tertekan akibat daripada kehilangan orang yang disayangi, maka langkah berfokuskan emosi akan lebih berkesan. Langkah berfokuskan emosi dilakukan dengan tujuan untuk mengekalkan harapan, mempertahankan semangat agar individu dapat terus berfungsi.

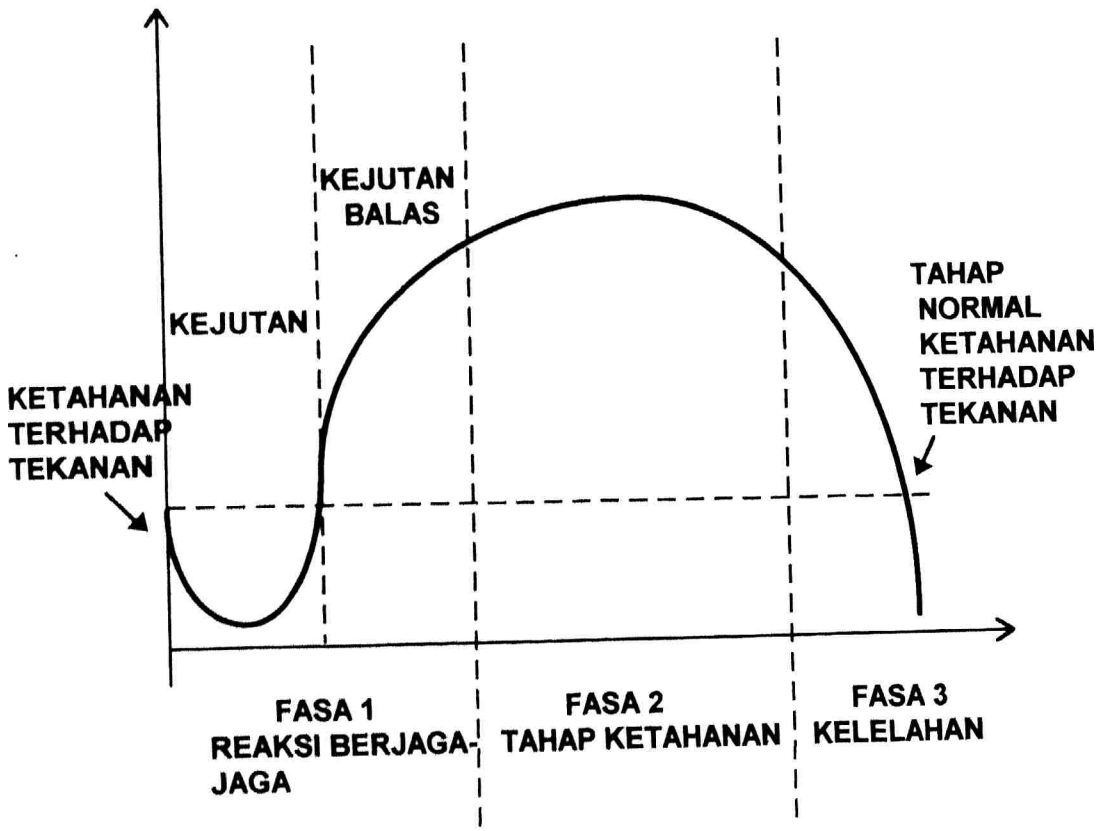
Dalam kajian ini, pengkaji cuba melihat cara subjek kajian menghadapi tekanan kerja. Pengkaji menyenaraikan beberapa pilihan cara bertindak ke atas tekanan kerja dan meminta subjek menyatakan kekerapan mereka menggunakan cara-cara tersebut dalam menghadapi dan mengurangkan tekanan kerja.

Kerangka Teoritikal

Kajian berhubung dengan tekanan telah dipelopori oleh Selye (1956). Beliau menyatakan tekanan adalah tindak balas tidak spesifik badan terhadap sebarang desakan yang dikenakan ke atasnya. Tekanan dikatakan mempunyai bentuk ciri dan komposisi tersendiri tetapi tiada punca yang khusus. Unsur bentuknya adalah perubahan yang disebabkan oleh tekanan tanpa mengira puncanya. Tekanan dilihat secara jelas sebagai tindak balas individu terhadap desakan persekitarannya. Fokus atau tumpuan utama Selye (1956) adalah mekanisma fisiologi dan ini telah membawa kepada perhubungan rapat di antara model tekanan fisiologi dan model yang berasaskan tindak balas. Tindak balas tekanan fisiologi tidak bergantung kepada sifat punca tekanan dan tidak juga bergantung kepada spesis dari ia dibangkitkan. Sebaliknya, sindrom tindak balas mewakili satu pola sejagat reaksi pertahanan untuk mengawal individu dan melindungi intergritinya. Secara jelas, dilihat bahawa sumber tekanan bukanlah persoalan utama. Reaksi pertahanan tidak spesifik pada asasnya adalah sama bagi semua manusia.

Tindak balas umum terhadap persekitaran atau peristiwa yang menekankan ini dikatakan mengikut pola tekal yang dikenali sebagai Sindrom Adaptasi Umum (GAS). GAS adalah perkembangan reaksi pertahanan menerusi pendedahan kepada punca tekanan secara berterusan atau berulang yang terdiri daripada tiga tahap. Tahap pertama adalah tahap reaksi berjaga-jaga. Pada tahap ini badan memperlihatkan perubahan ciri akibat daripada pendedahan awal kepada punca tekanan dan pada masa yang sama tahap ketahanan individu merosot. Sekiranya punca tekanan itu cukup kuat, sistem pertahanan badan mungkin akan mengalami kegagalan fungsi. Dengan kata lain, individu tersebut mungkin akan mati.

Tahap kedua dikenali sebagai tahap ketahanan. Pada tahap ini jika pendedahan kepada punca tekanan bersesuaian dengan adaptasi, ciri-ciri perubahan badan reaksi berjaga-jaga akan hilang dan digantikan dengan perubahan yang menandakan adaptasi individu terhadap situasi tersebut. Ketahanan badan meningkat kepada melebihi tahap normal. Tahap terakhir adalah tahap kelelahan. Tahap ini merujuk kepada pendedahan kepada punca tekanan yang sama dalam jangka masa yang panjang. Tanda-tanda seperti dalam tahap berjaga-jaga muncul semula dan individu mungkin akan mati. GAS digambarkan oleh Cox (1978) seperti dalam Gambarajah 1.2.



Gambarajah 1.2 Sindrom Adaptasi Umum (Sumber : Cox 1978 hlm 6)

Selye (1956) amat menekankan secara kritikal kepada tindak balas tekanan yang tidak spesifik. Menerusi GAS, organ-organ dalaman kita khususnya kelenjar endokrin dan sistem saraf membantu kita mengubah suai diri kita kepada perubahan tekal yang berlaku di dalam dan di sekitar kita.

Secara kesimpulannya, Selye (1956) mendefinisikan tekanan dari aspek tahap atau pola tindak balas yang dipamerkan oleh seseorang. Intipatinya, tekanan dikonsepsikan sebagai sesuatu yang berlaku dalam diri individu. Kerja-kerja Selye (1956) ini dikenali sebagai model fisiologi kerana identifikasi dan kuantifikasi individu sebagai tekanan pada tahap awalnya dirujuk kepada pola tindak balas fisiologikal individu.

Walau bagaimanapun, terdapat pendapat yang menyatakan bahwa ide Selye (1956) ini keterlaluan. Pendapat Selye (1956) kurang dipersetujui kerana beliau menolak sama sekali aspek psikologi seperti kebimbangan dan keagresifan, sebaliknya beliau hanya menumpukan kepada aspek fisiologi sahaja (Cox 1978).

Semenjak Selye (1956) mempelopori kajian tentang tekanan, pengkaji-pengkaji lain banyak menumpukan perhatian kepada kajian tekanan sebagai pembolehubah bebas atau sebagai pembolehubah terikat. Walau bagimanapun, semenjak 30 tahun yang lampau, para pengkaji lebih berminat untuk mengkaji berdasarkan pendekatan ketiga yang disaran oleh Cox (1978) sebagai pendekatan yang lebih produktif iaitu mengkaji tekanan dari aspek faktor-faktor wujudulu dan kesannya. Pendekatan ketiga ini dirujuk sebagai pendekatan interaksional atau transaksional.

Selain model tekanan transaksional Cox (1978), seorang sarjana yang kuat memperjuangkan model tekanan transaksionalnya menerusi Teori Tekanan dan Daya Tindak yang berorientasikan kognitif ialah Lazarus (1966). Teori ini bersifat transaksional yang bermaksud individu dan persekitaran yang ditinjau dianggap sebagai berada dalam hubungan yang dinamik, bertimbal balik, dan dua hala (Folkman, Lazarus, Gruen dan De Longis 1986). Teori Lazarus (1966) ini adalah relasional dan berorientasikan proses. Ini dibuktikan dalam definisi tekanan yang disaran beliau. Lazarus (1966) mengkonsepsikan tekanan sebagai satu hubungan di antara individu dan persekitaran yang dinilai oleh individu tersebut sebagai melampaui kemampuannya dan membahayakan kesejahteraannya. Unsur kritikal dalam rangka kerja Lazarus (1966) ini adalah penilaian individu terhadap persekitarannya. Tekanan hanya wujud jika individu menilai peristiwa-peristiwa dalam persekitarannya sebagai melampaui sumber-sumber adaptifnya.

Definisi relasional seperti ini membezakan teori ini daripada pendekatan lain yang mendefinisikan tekanan sebagai rangsangan atau punca tekanan seperti peperiksaan atau kejutan atau pun pendekatan yang mendefinisikan tekanan sebagai tindak balas seperti bangkitan fisiologi atau kesakitan subjektif. Jelasnya, dalam definisi ini, tekanan bukanlah sifat individu atau persekitaran serta bukan juga rangsangan atau tindak balas. Sebaliknya tekanan adalah satu perhubungan khusus di antara individu dan persekitarannya (Folkman 1984) yang berubah-ubah mengikut keadaan dan masa.

Teori ini mengenal pasti tiga proses yang menjadi perantara kritikal bagi perhubungan individu dengan persekitaran serta kesan jangka pendek dan jangka

panjang perhubungan tersebut. Dua proses yang dimaksudkan ialah penilaian kognitif dan daya tindak terhadap tekanan.

Penilaian kognitif terbahagi kepada tiga komponen iaitu penilaian primer, penilaian sekunder, dan penilaian semula. Dalam penilaian primer atau penilaian asas, individu akan menilai sama ada pertembungannya dengan persekitaran sebagai tidak relaven, mesra dan positif, atau mendatangkan tekanan. Pertembungan yang tidak relaven bermaksud ia tidak signifikan bagi kesejahteraan individu tersebut. Mesra-positif bermakna pertembungan akan hanya menghasilkan kesan yang positif. Sementara itu, pertembungan yang mendatangkan tekanan akan mengancam, mencabar, atau memudaratkan individu terlibat. Dalam membuat penilaian primer, ciri personaliti individu termasuk nilai, komitmen, matlamat, kepercayaan terhadap diri dan persekitaran, pengalaman, dan kerangka persepsi akan membantu untuk mendefinisikan transaksi dirinya dengan persekitaran. Dengan kata lain, perkara-perkara tersebut yang berbeza di antara satu individu dengan lain boleh menyederhanakan penilaian primer yang dibuat.

Dalam penilaian sekunder, individu akan menilai langkah-langkah yang boleh diambil untuk berdaya tindak ke atas tekanan yang dialami sama ada untuk mengatasinya atau mencegah keburukannya atau pun untuk meningkatkan prospek matlamat yang ada. Secara umum, pemilihan daya tindak terdiri daripada sama ada untuk mengubah situasi tekanan atau menerima sahaja tekanan kerana ia telah ditakdirkan atau mendapatkan maklumat lanjut tentang sumber tekanan atau pun tidak mengendahkannya sama sekali.

Proses penilaian primer dan sekunder bertindak saling bergantungan atau berintergrasi dalam satu transaksi. Misalnya, jika individu mempunyai sumber daya tindak yang secukupnya, penilaiannya ke atas sesuatu persekitaran sebagai suatu ancaman boleh dikurangkan. Begitu juga sebaliknya, sesuatu persekitaran yang pada awalnya tidak mendatangkan sebarang kesan negatif, boleh menjadi ancaman kepada individu yang tidak mempunyai sumber daya tindak yang cukup untuk berhadapan dengan persekitaran tersebut. Darjah rangsangan tekanan yang dirasakan sebagai mengancam, memudaratkan, atau mencabar akan memberi kesan kepada reaksi individu daripada aspek fisiologi dan pemilihan strategi daya tindak.

Aspek ketiga penilaian dalam teori ini adalah penilaian semula (Lazarus 1966). Dalam penilaian semula, individu menilai adakah langkah-langkah yang telah diambil untuk menghadapi tekanan mencapai kejayaan atau sebaliknya. Penilaian ini boleh berlaku dalam keadaan sedar atau pun separa sedar.

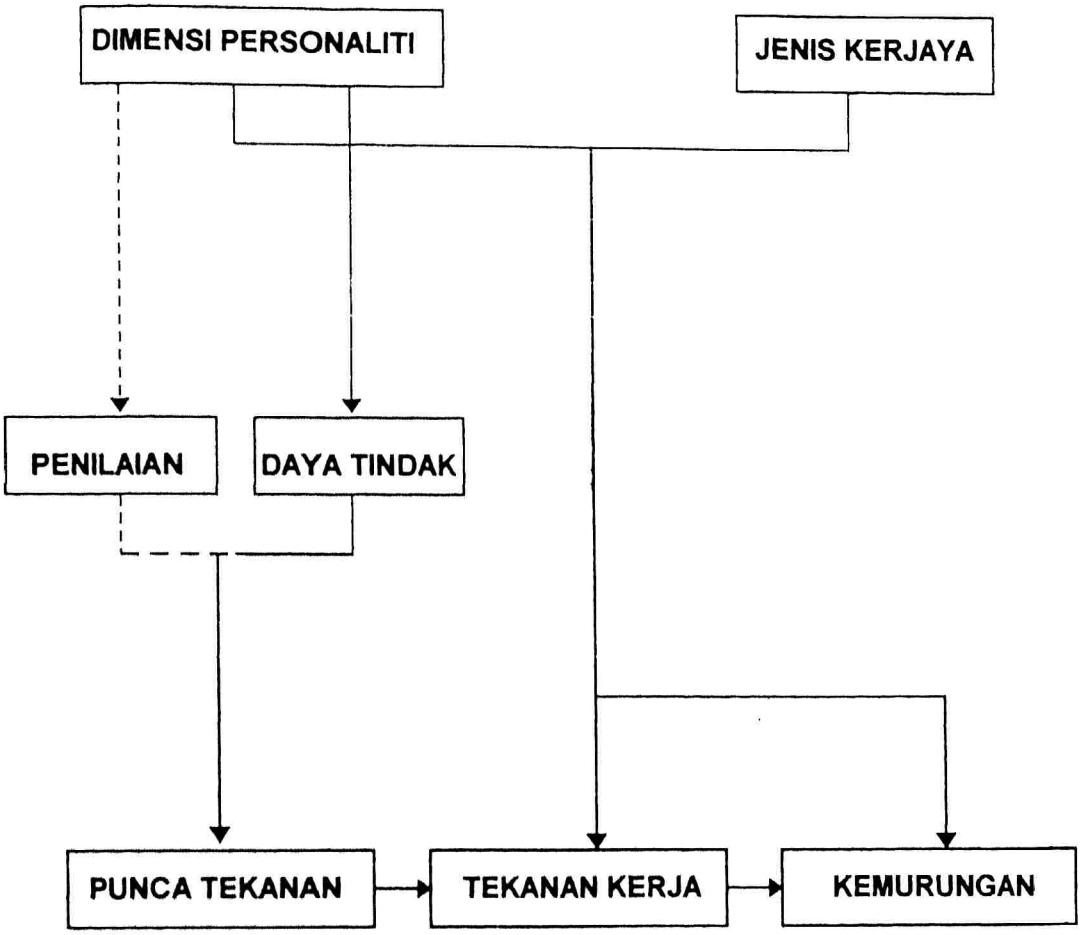
Proses kedua penting dalam teori Tekanan dan Daya Tindak Lazarus (1966) ini adalah tingkah laku daya tindak ke atas tekanan. Tingkah laku daya tindak merangkumi tingkah laku dan pemikiran tertentu yang digunakan oleh individu untuk mengurusi desakan dalaman dan luaran dalam transaksi individu dengan persekitaran yang dinilai sebagai melampaui kemampuannya. Merujuk kepada definisi daya tindak yang dikemukakan, difahami bahawa daya tindak dilihat sebagai bebas daripada hasilnya. Dengan kata lain, daya tindak dirujukkan sebagai usaha-usaha untuk menguruskan desakan persekitaran ke atas individu tanpa mengambil kira kejayaan usaha-usaha tersebut.

Lazarus (1966) mengenal pasti dua fungsi utama strategi daya tindak iaitu strategi berurusan dengan masalah yang menyebabkan tekanan. Strategi ini dikenali sebagai daya tindak berfokuskan masalah. Strategi kedua ialah daya tindak berfokuskan emosi yang berfungsi untuk mengatur emosi tekanan. Kedua-dua jenis strategi daya tindak ini merupakan yang paling kerap digunakan (Folkman dan Lazarus 1985). Walau bagaimanapun, teknik berfokuskan masalah lebih kerap digunakan apabila individu menilai keadaan sebagai boleh diubah manakala teknik berfokuskan emosi lebih kerap digunakan apabila individu menilai keadaan sebagai tidak boleh diubah.

Model Kajian

Berdasarkan tujuan, skop, dan permasalahan kajian ini maka sebuah model kajian telah dibina seperti yang ditunjukkan dalam Gambarajah 1.3. Ia bertujuan untuk menunjukkan hubung kait di antara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji.

Sesuai dengan kerangka teoritikal yang digunakan untuk penyelidikan ini iaitu teori transaksional tekanan dan daya tindak (Lazarus 1966), pengkaji mengandaikan bahawa tekanan kerja berlaku apabila individu menilai punca tekanan kerja sebagai mengancam, memudaratkan, atau mencabar kesejahteraannya. Aspek penilaian ini turut dikemukakan Kyriacou dan Sutcliffe (1978) dan Borg dan Riding (1993) dengan menggunakan istilah persepsi. Tekanan juga mungkin akan berlaku sekiranya individu menilai bahawa ia kekurangan sumber untuk berdaya tindak ke atas tekanan tersebut. Penilaian-penilaian ini amat berkait rapat dengan ciri diri individu itu sendiri. Dalam konteks kajian ini ciri diri individu merujuk kepada dimensi personaliti.



Gambarajah 1.3 **Model Kajian : Saling hubungan di antara dimensi personaliti, jenis kerjaya, penilaian, daya tindak, punca tekanan kerja , tekanan kerja, dan kemurungan**

*** Garis putus-putus menunjukkan gagasan yang tidak dikaji secara langsung dalam kajian ini**

Selain itu, berdasarkan model kajian ini juga, pengkaji mengandaikan bahawa interaksi di antara dimensi personaliti dengan jenis kerjaya mempunyai hubungan dengan tahap tekanan kerja. Interaksi kedua-dua pembolehubah itu juga diandaikan mempengaruhi tahap kemurungan.

Walaupun dalam kajian ini terdapat dua komponen tekanan kerja iaitu tekanan kerja umum dan tekanan kerja khusus yang terdiri daripada tekanan kerja guru, tekanan kerja polis, dan tekanan kerja jururawat namun dalam model kajian ini, pembahagian tekanan kerja tersebut tidak dibezakan. Di bawah label tekanan kerja terangkum sekali tekanan kerja khusus.

Hipotesis

Dalam kajian ini, terdapat empat pembolehubah yang diukur iaitu kerjaya, tekanan kerja, kemurungan, dan dimensi personaliti. Pembolehubah kerjaya terdiri daripada tiga kumpulan iaitu guru, polis, dan jururawat. Tekanan kerja pula diukur dari dua aspek iaitu tekanan kerja umum dan tekanan kerja khusus bagi setiap kumpulan kerjaya. Tekanan kerja umum ditulis sebagai tekanan kerja umum manakala tekanan kerja yang khusus bagi setiap kerjaya masing-masing dinamai sebagai tekanan kerja guru, tekanan kerja polis, dan tekanan kerja jururawat. Dimensi personaliti terdiri daripada tiga dimensi iaitu dimensi introversi-ekstraversi, neurotisme dan psikotisme. Pengkaji membahagikan hipotesis kepada sebelas tema utama iaitu tekanan kerja dan kerjaya, tekanan kerja guru dan tekanan kerja polis mengikut tempat kerja, tekanan kerja guru, tekanan kerja polis, dan tekanan kerja jururawat mengikut dimensi personaliti, kemurungan dan kerjaya, kemurungan dan dimensi personaliti, kesan tekanan kerja ke atas kemurungan, punca tekanan kerja khusus, dan peramal tekanan kerja.

Tekanan kerja dan kerjaya

Ashcraft (1992) dan Woodham (1995) melaporkan bahawa guru dan polis merupakan dua kerjaya yang paling banyak mengalami tekanan kerja dalam senarai sepuluh kerjaya yang paling tinggi tekanan kerja. Selain guru dan polis, pengawal lalu lintas udara dan setiausaha turut tersenarai. Satu-satunya kajian yang ditemui yang memperbandingkan tekanan kerja di kalangan guru, polis, dan jururawat adalah kajian yang dilakukan oleh Pines dan Guendelman (1995). Kyriacou (1987) dan Borg (1992) dalam ulasan kajian tekanan kerja bagi guru di negara-negara barat masing-masing mencatatkan kerjaya tersebut sebagai yang paling tinggi kadar tekanan kerja. Dalam dekad 1990-an sahaja, telah ramai pengkaji lain yang melaporkan wujudnya tekanan kerja dalam ketiga-tiga kerjaya yang menjadi tumpuan kajian ini. Sekadar menulis beberapa pengkaji, bagi sampel polis, kajian telah dilakukan misalnya oleh Violanti dan Aron (1993, 1994), Kirkcaldy (1993), Kirkcaldy et al. (1995), Brown, et al. (1996), dan Burke (1989 dan 1992), dan bagi sampel jururawat pula seperti kajian oleh Orpen (1991), Rees dan Smith (1991), Weng (1991), Tyler dan Cushway (1992) dan Tsai (1992).

Berpandukan hasil kajian para penyelidik di atas, pengkaji telah membentuk hipotesis yang berikut :

Hipotesis 1

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja umum yang signifikan mengikut kerjaya

Tekanan kerja guru dan tekanan kerja polis mengikut tempat kerja

Tahap tekanan kerja dijangka berbeza mengikut tempat kerja akibat daripada faktor persekitaran yang berbeza. Tahap tekanan kerja guru pernah dilaporkan berbeza mengikut sekolah (Pierce dan Molloy 1990; Byrne 1991; Siti Rohani Md Sharif 1991; Beer dan Beer 1992; Schonfeld 1992; Hodge, Jupp dan Taylor 1994; Kinnunen et al. 1994; Abu Omar Mos 1996 dan Rosli Mat Taib 1997). Dua orang pengkaji tempatan pula mendapati bahawa tahap tekanan kerja polis berbeza mengikut IPPD (Samsudin Yaacob 1996, Wee Beng Gee 1996 dan Othman Harun 1997). Berdasarkan kajian-kajian ini, hipotesis yang dibentuk ialah :

Hipotesis 2a

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja umum yang signifikan bagi kumpulan guru mengikut sekolah

Hipotesis 2b

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja guru yang signifikan mengikut sekolah

Hipotesis 3a

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja umum yang signifikan bagi kumpulan polis mengikut Ibu Pejabat Polis Daerah

Hipotesis 3b

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja polis yang signifikan mengikut Ibu Pejabat Polis Daerah

Tekanan kerja khusus dan dimensi personaliti

Beberapa kajian yang telah dilakukan menunjukkan bahawa tahap tekanan kerja berbeza mengikut dimensi personaliti. Di antara jenis personaliti yang sering dikaitkan dengan tekanan kerja ialah tingkah laku Jenis A (Kirkcaldy et al. 1995; Brown et al. 1996 dan Rees dan Cooper 1992), lokus kawalan kendiri (Gaziel 1993), dan ciri optimistik (Bartol et al 1992). Dalam kerjaya polis misalnya, Kirkcaldy, Cooper dan Ruffalo (1995) dan Brown et al. (1996) dan dalam kerjaya jururawat misalnya kajian Rees dan Cooper (1992) telah mengkaji hubungan di antara tekanan kerja dengan tingkah laku Jenis A. Kecuali kajian Brown et al. (1996), kajian oleh Kirkcaldy et al. (1995) dan Rees dan Cooper (1992) menunjukkan terdapatnya hubungan di antara tingkah laku Jenis A dengan tekanan kerja. Sementara itu, individu yang mempunyai lokus kawalan kendiri luaran (Gaziel 1993) serta bersifat optimistik (Bartol et al 1992) lebih terdedah dengan risiko tekanan kerja terutamanya ketika menghadapi beban kerja yang banyak.

Selain itu, dimensi personaliti introversi-ekstraversi, neurotisme, dan psikotisme juga sering diuji hubungannya dengan tekanan kerja (Holt 1993). Individu yang mempunyai jenis personaliti psikotik dan neurotik cenderung untuk mengalami tekanan kerja yang tinggi seperti yang dilaporkan oleh Fontana dan Abouserie (1993) yang membuat kajian di kalangan sampel guru dan Eastburg et al. (1994) yang mengkaji tekanan kerja jururawat. Sementara itu, personaliti introversi-ekstraversi didapati berhubungan secara negatif dengan tekanan kerja.

Dalam kajian ini, pengkaji cuba meninjau perbezaan tahap tekanan kerja khusus mengikut setiap dimensi personaliti. Hipotesis-hipotesis yang diuji di bawah tema ini adalah :

Hipotesis 4a

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja guru yang signifikan mengikut dimensi personaliti introversi-ekstraversi

Hipotesis 4b

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja guru yang signifikan mengikut dimensi personaliti neurotisme

Hipotesis 4c

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja guru yang signifikan mengikut dimensi personaliti psikotisme

Hipotesis 5a

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja polis yang signifikan mengikut dimensi personaliti introversi-ekstraversi

Hipotesis 5b

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja polis yang signifikan mengikut dimensi personaliti neurotisme

Hipotesis 5c

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja polis yang signifikan mengikut dimensi personaliti psikotisme

Hipotesis 6a

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja jururawat yang signifikan mengikut dimensi personaliti introversi-ekstraversi

Hipotesis 6b

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja jururawat yang signifikan mengikut dimensi personaliti neurotisme

Hipotesis 6c

Terdapat perbezaan tahap tekanan kerja jururawat yang signifikan mengikut dimensi personaliti psikotisme

Kemurungan dan kerjaya

Pembolehubah kemurungan selalunya dilihat sebagai kesan daripada tekanan kerja. Ini telah dibuktikan dalam kerja Gruen (1993) dan ulasan kajian oleh Holt (1993). Dalam sampel guru misalnya, Schonfeld (1990 dan 1992) serta Beer dan Beer (1992) telah membuktikan bahawa terdapatnya hubungan di antara tekanan kerja dengan kemurungan. Borg (1990) melaporkan dalam ulasan tentang kajian-kajian tekanan kerja yang dilakukan di institusi pendidikan Britain bahawa kemurungan adalah salah satu daripada akibat daripada tekanan kerja. Hasil kajian yang sama

turut didapati oleh Violanti dan Aron (1993 dan 1994) dan Bartol et al. (1992) ketika menjalankan kajian ke atas sampel polis.

Walau bagaimanapun, pengkaji tidak menemukan sebarang kajian lepas yang mengkaji secara langsung hubungan di antara tekanan kerja dengan kemurungan di kalangan jururawat. Namun begitu, kajian oleh Weng (1991), Tyler dan Cushway (1992) serta Rees dan Cooper (1992) mendapati terdapat hubungan positif di antara tekanan kerja jururawat dengan kesakitan mental. Sementara itu, pengkaji lain mendapati tekanan kerja berhubungan secara negatif dengan kesejahteraan psikologi (Orpen 1990) dan keseronokan bekerja (Kandolin 1993). Berdasarkan dapatan kajian-kajian ini, pengkaji mengandaikan kemungkinan wujud juga hubungan di antara tekanan kerja dengan kemurungan di kalangan jururawat kerana kesakitan mental, ketidaksejahteraan psikologi, dan ketidakseronokan bekerja merupakan unsur-unsur kemurungan.

Hubungan di antara tekanan kerja dengan kesakitan mental turut diperolehi oleh Kirkcaldy (1993) dan Brown et al. (1996) dalam sampel polis serta oleh Cooper dan Kelly (1993) dalam sampel guru. Selain itu, Burke (1994) menemukan hubungan di antara tekanan kerja guru dengan kesejahteraan emosi manakala Tang dan Hammontree (1992) menyatakan terdapatnya hubungan positif di antara tekanan kerja dengan ketidakhadiran ke tempat kerja.

Kajian-kajian lepas menunjukkan wujudnya hubungan di antara tekanan kerja dengan kemurungan atau simptom-simptom kemurungan seperti kesakitan mental dan ketidakseronokan bekerja. Dalam kajian ini, pengkaji cuba melihat adakah terdapat perbezaan tahap kemurungan mengikut jenis kerjaya yang berbeza.

Berdasarkan kajian-kajian lepas yang diutarakan, pengkaji membentuk satu hipotesis iaitu :

Hipotesis 7

Terdapat perbezaan tahap kemurungan yang signifikan mengikut kerjaya

Kemurungan dan dimensi personaliti

Cooper dan Kelly (1993) telah melaporkan bahawa guru yang mempamerkan tingkah laku Jenis A cenderung untuk mengalami kesakitan mental, iaitu salah satu daripada simptom kemurungan, jika berhadapan dengan beban kerja yang tinggi. Dengan kata lain, kajian tersebut memberi ide bahawa terdapatnya hubungan di antara kemurungan dengan dimensi personaliti. Lanjutan daripada itu, pengkaji ingin melihat adakah wujud perbezaan tahap kemurungan mengikut dimensi personaliti introversi-ekstraversi, neurotisme dan psikotisme dalam sampel kajian ini. Justeru, tiga hipotesis telah dibentuk untuk diuji.

Hipotesis 8a

Terdapat perbezaan tahap kemurungan yang signifikan mengikut dimensi personaliti introversi-ekstraversi

Hipotesis 8b

Terdapat perbezaan tahap kemurungan yang signifikan mengikut dimensi personaliti neurotisme

Hipotesis 8c

Terdapat perbezaan tahap kemurungan yang signifikan mengikut dimensi personaliti psikotisme

Kesan tekanan kerja ke atas kemurungan

Seperti yang telah dimaklumkan, kemurungan merupakan kesan negatif daripada tekanan kerja. Bagi sampel guru, dapatan seperti ini telah ditemukan oleh Schonfeld (1990 dan 1992), Beer dan Beer (1992), Cooper dan Kelly (1993) dan Kinnunen et al. (1994) manakala bagi kumpulan polis pula, hasil kajian yang sama dilaporkan oleh Joseph (1989), Bartol et al. (1992), Violanti dan Aron (1993 dan 1994), Kirkcaldy (1993), Kirkcaldy et al. (1995), dan Robinson et al. (1997). Akhir sekali, bagi kumpulan jururawat, kajian oleh Donat, Neal dan Addleton (1991), Weng (1991), dan Tyler dan Cushway (1992) menunjukkan bahawa salah satu daripada kesan tekanan kerja adalah kemurungan.

Dalam kajian ini, pengkaji ingin melihat kesan perbezaan tahap tekanan kerja guru, polis, dan jururawat ke atas kemurungan. Justeru, tiga hipotesis telah dibentuk :

Hipotesis 9a

Tahap kemurungan berbeza mengikut tahap tekanan kerja guru

Hipotesis 9b

Tahap kemurungan berbeza mengikut tahap tekanan kerja polis

Hipotesis 9c

Tahap kemurungan berbeza mengikut tahap tekanan kerja jururawat

Punca tekanan kerja khusus

Dalam kebanyakan kajian lepas, punca utama tekanan kerja guru yang dilaporkan adalah tingkah laku pelajar. Tekanan kerja guru yang disebabkan oleh tingkah laku pelajar dilaporkan oleh Byrne (1991), Siti Rohani Md Sharif (1991), Borg dan Riding (1993), Suseela Malakalunthu (1994), Junaidah Mohd Jamil (1995), Tan Huat Chye (1996) beserta ulasan kajian oleh Borg (1990) dan Kyriacou (1987). Sementara itu, punca tekanan kerja polis lebih banyak dikaitkan dengan struktur dalaman organisasi kepolisan yang negatif seperti kurang sokongan teman sekerja dan penyelia, kurang komunikasi dan maklum balas serta diskriminasi (Joseph 1989; Pierce dan Dunham 1992; Violanti dan Aron 1993; Kirkcaldy 1993; Kirkcaldy et al. 1995; Brown et al. 1996; dan Samsudin Yaacob 1996). Punca tekanan kerja yang utama di kalangan jururawat pula dikaitkan dengan terlalu banyak bebanan kerja atau tanggungjawab (McGrath et al. 1989; Weng 1991; Tyler dan Cushway 1992; Tsai 1993; dan Fox dan Dywer 1995). Berdasarkan maklumat-maklumat ini, tiga hipotesis yang diuji adalah seperti berikut:

Hipotesis 10a

Punca tekanan kerja guru yang utama adalah berkaitan tingkah laku pelajar

Hipotesis 10b

Punca tekanan kerja polis yang utama adalah berkaitan dengan struktur dalaman organisasi kepolisan

Hipotesis 10c

Punca tekanan kerja jururawat yang utama adalah beban kerja yang melampau

Peramal tekanan kerja

Akhir sekali, pengkaji ingin menguji peranan lima pembolehubah, tiga daripadanya adalah dimensi personaliti, dalam meramal keadaan tekanan kerja. Dimensi personaliti introversi-ekstraversi dan neurotisme merupakan peramal tekanan kerja yang terbaik (Fontana dan Abouserie 1993 dan Hart et al. 1995). Hubungan di antara tekanan kerja dengan kemurungan juga telah banyak diperkatakan. Hubungan tersebut dikatakan bertimbal balik iaitu tekanan kerja boleh meningkatkan kemurungan dan sebaliknya kemurungan boleh juga meningkatkan tekanan kerja (Gruen 1993). Menurut Gruen (1993) lagi, antara faktor yang boleh mempengaruhi tekanan kerja adalah peristiwa kemurungan yang pernah dialami oleh seseorang. Kajian Glass et al. (1993) pula menunjukkan bahawa 19 peratus daripada varians kelelahan emosi disumbangkan oleh kemurungan.

Justeru, dalam kajian ini, dimensi personaliti introversi-ekstraversi, neurotisme dan kemurungan beserta dimensi personaliti psikotisme dan pembolehubah kerjaya dijangka boleh meramal tekanan kerja dengan baik. Lima hipotesis terakhir yang dibentuk adalah seperti berikut :

Hipotesis 11a

Pembolehubah kerjaya boleh meramal tekanan kerja

Hipotesis 11b

Gagasan introversi-ekstraversi boleh meramal tekanan kerja

Hipotesis 11c

Gagasan neurotisme boleh meramal tekanan kerja

Hipotesis 11d

Gagasan psikotisme boleh meramal tekanan kerja

Hipotesis 11e

Gagasan kemurungan boleh meramal tekanan kerja

Kesimpulan

Dalam bab pertama ini pengkaji telah menyentuh tentang latar belakang kajian. Maklumat tentang JPWP, PDRM, dan IPHKL serta tugas-tugas guru, polis, dan jururawat juga telah dibentang. Dimuatkan juga permasalahan kajian, tujuan dan kepentingan kajian dijalankan kepada pihak-pihak yang terlibat. Daripada kajian-kajian lepas yang sorot, difahami bahawa wujud tekanan kerja yang membimbangkan dalam setiap kerjaya yang dikaji. Perkara-perkara penting lain yang membawa kepada pembentukan hipotesis seperti kerangka teoritikal dan model kajian turut dikemukakan.