

BAB 5

PENUTUP

Dalam bahagian pertama bab terakhir ini pengkaji akan merumuskan kajian atau dengan kata lain membuat satu kesimpulan tentang kerja dan hasil penyelidikan ini. Di bawah sub topik yang sama, pengkaji akan membincangkan keputusan maklum balas subjek tentang cara mereka berdaya tindak ke atas tekanan kerja. Seterusnya, pengkaji akan menghuraikan implikasi kajian ini ke atas semua pihak yang terlibat. Dengan huraian tersebut diharap pihak yang berkenaan dapat mengambil pengajaran dan berusaha untuk mengawal tahap tekanan kerja dalam organisasi masing-masing agar kekal pada tahap optimum sahaja. Selain itu, saranan pengkaji juga boleh dipertimbangkan oleh pihak pembuat dasar di kementerian terbabit. Pengkaji juga akan menyelitkan tentang program pengurusan tekanan kerja serta cara untuk mengatasi kemurungan yang boleh dipraktikkan oleh ketiga-tiga pihak yang terlibat. Program pengurusan tekanan kerja yang dicadangkan merupakan tindakan yang boleh diusahakan oleh kedua-dua pihak dalam sebuah organisasi iaitu pekerja dan majikan.

Berikutnya disusuli dengan batasan kajian atau masalah-masalah yang dihadapi ketika kajian ini dijalankan. Disertakan juga langkah yang dapat diambil untuk mengatasinya. Akhir sekali, pengkaji akan mencadangkan ide untuk menjalankan kajian

lanjutan yang mungkin boleh dimanfaatkan oleh bakal pengkaji tekanan kerja dan kemurungan pada masa depan.

Rumusan Kajian

Fokus kajian ini ialah pengukuran tahap tekanan kerja bagi tiga kumpulan kerjaya iaitu guru, polis, dan jururawat. Berpandukan kajian-kajian lepas, ketiga-tiga kerjaya ini dikategorikan sebagai kumpulan yang mengalami tahap tekanan kerja yang tinggi. Berikut daripada pengukuran tahap tekanan kerja tersebut, punca tekanan kerja bagi semua kumpulan kerjaya yang terlibat dalam kajian ini turut diselidik. Pengkaji turut melihat perbezaan tahap kemurungan mengikut kumpulan kerjaya. Selain dibandingkan mengikut kerjaya, tahap tekanan kerja guru, tahap tekanan kerja polis, tahap tekanan kerja jururawat, dan tahap kemurungan juga dibandingkan mengikut dimensi personaliti seperti yang disaran oleh Eysenck (1947) iaitu introversi-ekstraversi, neurotisme, dan psikotisme.

Oleh kerana subjek guru dipilih daripada tiga buah sekolah manakala subjek polis pula diambil daripada lima buah IPPD maka perbezaan tahap tekanan kerja mengikut tempat kerja masing-masing bagi kumpulan guru dan polis juga diukur. Walau bagaimanapun, analisis yang sama tidak dilakukan ke atas kumpulan jururawat kerana kesemua mereka merupakan kakitangan di satu tempat kerja yang sama iaitu Institut Pediatrik Hospital Kuala Lumpur (IPHKL). Pengkaji juga telah cuba menyelidik kesan perbezaan tahap tekanan kerja ke atas tahap kemurungan. Akhir sekali, pengkaji

menjalankan analisis statistik untuk meramal tekanan kerja dengan menggunakan lima pembolehubah bebas.

Kajian ini telah dijalankan pada penghujung 1997 di sekitar Lembah Kelang. Tiga buah sekolah yang terlibat dalam kajian ini telah dipilih secara rambang. Sejumlah 60 set soal selidik diedarkan ke Sekolah Menengah Jalan San Peng manakala Sekolah Menengah Convent Jalan Peel dan Sekolah Menengah Puteri Ampang masing-masing menerima 50 set soal selidik. Subjek polis dipilih daripada kesemua lima buah Ibu Pejabat Polis Daerah (IPPD) di bawah Ibu Pejabat Polis Kontinjen Kuala Lumpur. Di setiap IPPD iaitu IPPD Sentul, IPPD Brickfields, IPPD Cheras, dan IPPD Jalan Bandar telah diedarkan sebanyak 30 set soal selidik sementara 60 set soal selidik di hantar ke IPPD Dang Wangi dalam dua kali edaran. Bagi kumpulan jururawat, subjek dipilih dari IPHKL. Pengkaji telah mengedarkan sebanyak 180 set soal selidik di IPHKL. Semua subjek jururawat yang terlibat merupakan kakitangan yang berkhidmat di dalam wad.

Kajian ini dijalankan dengan menggunakan kaedah soal selidik. Setiap set soal selidik mengandungi enam bahagian utama iaitu bahagian Maklumat Diri, Skala Tekanan Hidup Profesional, Inventori Kemurungan Beck, Soal Selidik Personaliti Eysenck, Skala Daya Tindak, dan soal selidik tekanan kerja khusus yang diedarkan berbeza mengikut kerjaya. Semua subjek menerima bahagian set soal selidik yang sama kecuali bahagian soal selidik tekanan kerja khusus. Kumpulan guru diberi Soal Selidik Tekanan Kerja Guru, kumpulan polis diminta mengisi Soal Selidik Tekanan Kerja Polis, dan kumpulan jururawat diedarkan dengan Inventori Tekanan Pengamal Perubatan.

Selain soal selidik, pengkaji juga menjalankan temu bual berstruktur dengan wakil-wakil SMJSP dan SMPA iaitu Guru Penolong Kanan Satu sekolah masing-masing untuk mendapatkan maklumat tentang latar belakang sekolah. Atas permintaan Pengetua sekolah, maklumat tentang SMCJP diperoleh melalui pos. Pengkaji juga telah menjalankan temu bual tidak formal dengan tiga orang guru, tiga orang anggota polis, dan, dua orang jururawat untuk mendapatkan pengetahuan tentang kerjaya masing-masing serta meninjau pengalaman mereka.

Daripada 520 set soal selidik yang dikembalikan, hanya data daripada 411 orang subjek sahaja yang boleh dan telah dianalisis. Menerusi *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS), data dianalisis dengan menggunakan kaedah statistik yang bersesuaian dengan hipotesis dan jenis data. Keputusan yang diperoleh menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan tahap tekanan kerja di antara kerjaya yang berbeza. Subjek daripada ketiga-tiga kumpulan menunjukkan tahap tekanan kerja yang sederhana. Walau bagaimanapun, jika diukur dengan menggunakan alat ukuran tekanan kerja yang khusus untuk kumpulan guru, didapati bahawa lebih daripada separuh subjek guru mengalami tekanan kerja tinggi. Majoriti anggota polis dan jururawat yang terlibat dalam kajian ini mengalami tahap tekanan kerja rendah dan sederhana. Walau bagaimanapun, bilangan anggota polis yang mengalami tahap tekanan kerja tinggi dan sangat tinggi agak membimbangkan iaitu melebihi satu per tiga daripada keseluruhan subjek polis.

Keputusan kajian turut menunjukkan bahawa tekanan kerja guru, sama ada diukur secara umum mahu pun secara khusus, di semua sekolah kajian adalah sama.

Sementara itu, tahap tekanan kerja anggota polis di Cheras adalah yang paling rendah dan ia didapati berbeza secara signifikan dengan tahap tekanan kerja rakan sekerja mereka di semua IPPD kajian yang lain. Seperti yang telah dijangkakan, anggota polis trafik menunjukkan tahap tahap tekanan kerja yang paling tinggi.

Daripada hasil analisis, didapati bahawa subjek guru paling tertekan disebabkan oleh tingkah laku pelajar mereka yang biadap, tidak berdisiplin, dan tidak mempunyai semangat untuk belajar. Kumpulan polis melaporkan punca tekanan mereka adalah kanak-kanak yang teraniaya, pembunuhan rakan sekerja, dan kurang sokongan daripada pihak jabatan. Bagi kumpulan jururawat pula, punca tekanan kerja mereka berkaitan dengan masalah pesakit. Mereka tertekan kerana merasa bertanggungjawab ke atas taraf kesihatan pesakit, usaha-usaha yang perlu dilakukan untuk mencapai tahap mutu rawatan yang dikehendaki, dan terpaksa mengambil berat tentang emosi pesakit.

Pengkaji mendapati bahawa tahap tekanan kerja guru dan tahap tekanan kerja jururawat berbeza mengikut dimensi personaliti neurotisme tetapi keputusan yang bertentangan diperoleh bagi kumpulan polis. Difahami bahawa hanya subjek guru dan jururawat yang neurotik sahaja mempamerkan tahap tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding subjek yang tidak neurotik. Perbandingan tahap tekanan kerja mengikut dimensi personaliti introversi-ekstraversi dan psikotisme tidak signifikan bagi semua kumpulan kerjaya.

Menyentuh tentang kemurungan pula, keputusan kajian menunjukkan bahawa wujud perbezaan tahap kemurungan bagi kerjaya yang berbeza. Jururawat merupakan kerjaya yang paling tinggi tahap kemurungan sebaliknya guru mempamerkan tahap kemurungan yang paling rendah. Keputusan juga menunjukkan bahawa perbezaan tahap tekanan kerja guru dan tahap tekanan kerja jururawat mempunyai kesan ke atas tahap kemurungan. Subjek guru dan jururawat yang mengalami tahap tekanan kerja tinggi akan mempamerkan tahap kemurungan yang tinggi juga dan begitulah sebaliknya. Sementara itu, sesuai dengan penemuan pengkaji-pengkaji lepas, tahap kemurungan didapati berbeza mengikut dimensi personaliti introversi-ekstraversi dan neurotisme.

Di antara penemuan penting dalam kajian ini adalah berhubung dengan pembolehubah yang mampu meramal tahap tekanan kerja. Analisis regresi berganda stepwise telah menghasilkan tiga peramal tekanan kerja yang terbaik iaitu pembolehubah kemurungan, diikuti dengan dimensi personaliti neurotisme, dan introversi.

Pengkaji telah mengira kekerapan subjek menggunakan teknik tertentu dalam menghadapi tekanan kerja dan ia telah dibentangkan dalam bahagian keputusan statistik deskriptif. Pemeringkatan teknik menghadapi tekanan kerja yang pertama dan kedua adalah sama bagi ketiga-tiga kumpulan kerjaya. Mereka melaporkan bahawa teknik menghadapi tekanan kerja yang paling kerap digunakan adalah pendekatan agama iaitu dengan berdoa serta beribadat dan kedua, menyusun atur pemikiran dengan cara berusaha untuk melupakan tekanan kerja yang dialami.

Pemilihan cara subjek berdaya tindak terhadap tekanan yang ketiga menunjukkan sedikit perbezaan di antara kerjaya. Kumpulan guru lebih cenderung untuk menganggap bahawa tekanan kerja membawa manfaat di kemudian hari manakala majoriti anggota polis memilih untuk merahsiakan masalah yang mereka hadapi. Kumpulan jururawat pula mengambil langkah yang lebih praktikal iaitu dengan mengumpul maklumat serta merancang untuk menyelesaikan masalah berkaitan dengan tekanan kerja yang dialami. Langkah ini dikategorikan oleh Lazarus (1966) sebagai daya tindak menghadapi tekanan kerja berfokuskan masalah. Cara menghadapi tekanan kerja dengan menggunakan pendekatan agama, melupaskan tekanan kerja, menganggap tekanan kerja sebagai sesuatu yang berfaedah, dan merahsiakan masalah daripada umum seperti yang telah dijelaskan di atas adalah strategi daya tindak menghadapi tekanan kerja berfokuskan emosi.

Penggunaan pendekatan agama dilihat sebagai kaedah yang paling baik untuk menghadapi tekanan kerja dan kemurungan (Syed Hassan Al-Mashoor dan Raihanah Abdullah 1993) khususnya jika masalah yang dialami itu serius. Saranan ini sesuai dengan maksud al-Quran, surah Ar-Ra'd ayat 28.

الذين امنوا و تطمئن قلوبهم بذكر الله لا بد من تطمئن القلوب

(Al-Quran: Surah Ar-Ra'd 13 : 28)

Maksud : Orang-orang yang beriman itu hati mereka menjadi tenteram dengan mengingati Allah. Ingatlah, hanya dengan mengingati Allah hati menjadi tenteram. (Terjemahan : Sheikh Abdullah Basmeih 1992).

Implikasi Kajian

Penemuan utama kajian ini adalah tahap tekanan kerja yang dialami oleh kebanyakan subjek daripada tiga kerjaya yang berbeza berada pada tahap sederhana. Walau bagaimanapun, berdasarkan alat ukuran tekanan kerja khusus didapati bahawa bilangan guru yang mengalami tahap tekanan kerja tinggi adalah lebih ramai berbanding subjek guru yang mengalami tahap tekanan kerja sederhana dan rendah. Walaupun peratusan anggota polis yang mengalami tahap tekanan kerja tinggi dan sangat tinggi lebih rendah berbanding peratusan anggota polis yang mengalami tahap tekanan kerja rendah dan sederhana namun ia membimbangkan kerana satu per tiga daripada jumlah keseluruhan subjek polis mengalami tekanan kerja tahap tinggi dan sangat tinggi.

Keputusan kajian ini menunjukkan bahawa wujud gejala tekanan kerja dalam setiap kerjaya yang dikaji. Walaupun pada umumnya mereka mengalami tahap tekanan kerja sederhana namun, semua pihak yang terlibat tidak wajar memandang ringan perkara ini. Bilangan subjek guru dan polis yang mengalami tahap tekanan kerja tahap tinggi dan sangat tinggi seperti yang ditunjukkan oleh alat ukuran tekanan kerja khusus

masing-masing merupakan satu perkara yang serius. Ia perlu diberi perhatian agar kemungkinan berlakunya gejala yang lebih teruk dapat dibendung.

Semua organisasi yang terlibat dalam kajian ini iaitu sekolah, IPPD dan IPHKL perlulah mengambil langkah-langkah sesuai untuk membantu kakitangan mereka yang mengalami tekanan kerja agar ia tidak berlanjutan. Tekanan kerja tahap optimum memang diperlukan untuk meningkatkan prestasi ke tahap maksimum. Dalam pada itu, dibimbangi bahawa tekanan kerja sederhana yang berterusan akan menyebabkan tekanan kerja menjadi lebih serius dan seterusnya mengganggu prestasi organisasi.

Tekanan kerja yang dialami oleh kakitangan tidak boleh dianggap sebagai masalah peribadi mereka semata-mata kerana tekanan kerja akan turut memberi kesan kepada organisasi. Pihak organisasi juga akan merasa kesan tekanan kerja misalnya, penurunan mutu perkhidmatan pekerja serta peningkatan kes cuti sakit, ponteng dan berhenti kerja. Selain itu, kos perubatan turut akan meningkat dan majikan terpaksa mengeluarkan penambahan kos untuk mengiklan jawatan kosong, menemuduga, dan memilih pekerja baru. Oleh yang demikian, pihak majikan perlulah mengambil tindakan sewajarnya untuk mengekalkan tekanan kerja pada tahap sesuai atau dengan kata lain membendung peningkatan tahap tekanan kerja dan membantu mengurangkan beban tekanan kerja yang tinggi.

Oleh kerana tahap tekanan kerja berada pada tahap sederhana, pengkaji ingin menyarankan agar guru, polis, dan jururawat mengambil tindakan proaktif untuk berdaya tindak terhadap tekanan kerja. Walaupun tekanan kerja tidak boleh dielak sama sekali,

sekurang-kurangnya tindakan bersesuaian dapat menurunkan tahap tekanan kerja mereka kepada tahap rendah yang akan berperanan sebagai agen untuk meningkatkan motivasi bekerja. Tindakan proaktif untuk berdaya tindak ke atas tekanan kerja ini perlulah mendapat sokongan pihak pentadbir berkaitan. Perincian tentang tanggungjawab individu dan organisasi ke arah menangani dengan sistematik tekanan kerja yang memudarangkan disertakan dalam sub bahagian selanjutnya. Walau bagaimanapun, dalam bahagian ini, pengkaji menyumbang saran beberapa langkah spesifik yang boleh dipraktikkan.

Secara umum, pihak Kementerian Pendidikan, PDRM, HKL, dan pihak-pihak lain yang mungkin berkaitan disaran untuk mengkaji beberapa aspek dalam kerjaya perguruan, kepolisan, dan kejururawatan seperti pendapatan, beban kerja, program membantu kakitangan, dan latihan kemahiran yang dijangka mempunyai hubungan tidak langsung dengan tahap tekanan kerja.

Bagi mengatasi masalah kumpulan guru yang mengalami tekanan kerja akibat tingkah laku pelajar yang biadap dan tidak berdisiplin, pihak Kementerian Pendidikan perlu memberi semula kuasa menghukum pelajar termasuk merotan dengan syarat-syarat yang dipersetujui kepada semua guru. Buat masa ini, kuasa menghukum pelajar bermasalah khususnya penggunaan rotan hanya terhad kepada Guru Besar, Pengetua, Guru Penolong Kanan, guru disiplin, dan sebarang guru yang diamanahkan oleh pihak pentadbir sekolah tersebut. Tindakan merotan bukan dengan tujuan untuk menyakitkan sebaliknya bermaksud untuk meningkatkan rasa hormat dan takut pelajar kepada guru. Peruntukan merotan yang hanya diberikan kepada pihak pentadbir sekolah sahaja tidak

cukup kerana pertama, pihak pentadbir tidak dapat menangani terlalu banyak kes salah laku pelajar dan kedua, para pelajar akan rasa hormat dan takut hanya kepada pihak pentadbir dan tidak kepada guru yang mengajar setiap hari.

Selain itu, pihak sekolah boleh mendapatkan kerjasama daripada pihak polis dalam mengurangkan masalah berhubung dengan disiplin pelajar. Misalnya, setiap balai polis di daerah tertentu disaran mengambil sekolah yang terletak dalam kawasan tanggungjawabnya sebagai sekolah angkat. Pihak polis mungkin boleh mengadakan lawatan ke sekolah-sekolah berkenaan setiap minggu atau setiap bulan mengikut kesesuaian. Di samping itu, pihak polis boleh bekerjasama dengan mengadakan aktiviti seperti ceramah, kempen, seminar, gotong royong, dan aktiviti-aktiviti lain yang boleh meningkatkan keakraban pelajar dengan pihak polis.

Pelajar juga perlu didedahkan dengan maklumat tentang akta, undang-undang, dan peraturan serta hukuman-hukuman yang dikenakan untuk kesalahan-kesalahan tertentu. Natijahnya, pelajar mungkin akan berasa takut dan seterusnya cenderung untuk bertingkah laku baik. Kerjasama di antara guru dengan pihak polis ini dijangka memberi kesan dalam menangani masalah samseng dan kongsi gelap yang semakin berleuasa di sekolah-sekolah di bandar (Berita Harian 21 Oktober 1998)

Tindakan lain yang boleh dilaksanakan oleh pihak sekolah adalah dengan mengeratkan hubungan pelajar yang bermasalah dengan guru-guru tertentu yang paling disukai oleh pelajar tersebut. Guru mungkin boleh menjadi abang, kakak, ibu, atau bapa angkat kepada pelajar berkenaan. Dengan adanya perhatian peribadi seperti ini diharap

tingkah laku pelajar boleh dikawal. Hal ini bertitik tolak daripada pendapat ahli psikologi bahawa tingkah laku nakal anak-anak mungkin mempunyai kaitan dengan keinginan mereka untuk mendapatkan perhatian daripada orang yang lebih dewasa.

Pihak sekolah juga boleh mengambil langkah untuk menyerap masuk pelajar nakal ke dalam program kepimpinan tertentu atau diberi tanggungjawab penting seperti pengawas. Tindakan ini, selain melatih mereka untuk lebih berdisiplin dan bertanggungjawab, dapat juga memisahkan mereka daripada kawan-kawan nakal lain dan seterusnya menyebabkan mereka patah kaki untuk berkelakuan yang menyalahi undang-undang serta peraturan sekolah seperti dahulu.

Pihak Kementerian Pendidikan pula disaran untuk mempertimbangkan semula peraturan yang membenarkan pelajar-pelajar yang mendapat sekurang-kurangnya kelulusan D dalam sebarang mata pelajaran dalam Penilaian Menengah Rendah untuk melanjutkan pelajaran ke Tingkatan Empat. Tujuan kementerian tersebut dianggap murni kerana tidak ingin melihat pelajar belasan tahun menamatkan persekolahan terlalu awal. Namun begitu, kumpulan pelajar lembab ini secara jelas membebankan guru. Mereka bukan sahaja mempunyai masalah dari segi kemampuan untuk menerima pelajaran malah mereka juga sebenarnya tidak mempunyai motivasi untuk meneruskan pelajaran. Pihak kementerian disaran untuk menyalurkan pelajar-pelajar ini ke dalam bidang kemahiran seperti vokasional dan seni mengikut minat para pelajar itu sendiri.

Bagi anggota polis yang menghadapi tekanan disebabkan oleh kejadian penganiayaan kanak-kanak dan pembunuhan iaitu punca tekanan kerja utama yang

dilaporkan dalam kajian ini, cuti rehat yang cukup perlulah diluluskan agar tidak menjadi beban yang lebih teruk kepada diri dan prestasi kerja mereka. Tindakan-tindakan lain seperti berjumpa dengan kaunselor atau ahli psikiatri harus dipertimbangkan jika dirasakan perlu dan bermanfaat.

Anggota polis terbabit juga mungkin boleh dipertimbangkan untuk ditukarkan ke jabatan lain yang kurang risiko bahaya dan tekanan kerja seperti polis pelancong atau bahagian bengkel dalam jangka masa tertentu. Dengan itu, anggota polis berkenaan bukan sahaja dapat mengurangkan rasa tekanan malah dapat juga menambah pengetahuan baru dan meningkatkan kemahiran tertentu.

Oleh kerana persekitaran kerja yang negatif tidak boleh dielakkan oleh para jururawat maka tindakan yang dikira bermanfaat seperti kursus menghadapi atau mengurus tekanan kerja perlu dilaksanakan. Selain itu, pihak hospital perlu memastikan bahawa pengetahuan dan kemahiran yang dimiliki oleh jururawat cukup untuk merawat penyakit dan menghadapi pelbagai karenah pesakit. Persediaan mental juga perlu diambil kira agar jururawat akan lebih bersedia untuk menghadapi pelbagai kemungkinan terutama dalam kes kecemasan.

Seperti yang dijangkakan, tahap kemurungan berbeza di antara kerjaya. Jururawat mengalami tahap kemurungan yang paling tinggi. Gejala seterusnya mungkin menyebabkan jururawat tidak dapat menjalankan tugas dengan sempurna serta dedikasi dan sebagai akibat pesakit mungkin akan menjadi mangsa. Pihak yang berkenaan perlu mengambil langkah-langkah perlu agar jururawat mereka tidak

berterusan terbeban dengan dunia pekerjaan mereka. Antara tindakan yang boleh diambil mungkin adalah dengan membentuk jadual kerja anjal dan membenarkan jururawat bercuti yang sesuai dengan keadaan psikologi masing-masing. Sebelum langkah ini diambil kira, pihak hospital perlulah menambah bilangan jururawat terlatih agar tidak timbul masalah kekurangan kakitangan jika terdapat jururawat yang bercuti panjang. Justeru, usaha-usaha untuk menambah jumlah pengambilan jururawat pelatih setiap tahun haruslah dipertingkatkan.

Keputusan kajian turut menjelaskan bahawa subjek guru dan jururawat yang tidak neurotik lebih mampan terhadap tekanan kerja kerja berbanding subjek neurotik. Sementara itu, subjek yang introvert dan neurotik lebih terdedah kepada kemurungan berbanding kumpulan perbandingan mereka. Hal ini selaras dengan keputusan kajian bahawa pembolehubah kemurungan, neurotisme dan introversi boleh meramal keadaan tekanan kerja. Oleh yang demikian, satu ujian personaliti wajar dijalankan ketika pemilihan calon untuk mengikuti latihan perguruan, kepolisan, atau kejururawatan. Individu yang didapati memiliki jenis personaliti yang mempunyai kecenderungan untuk lebih mudah mengalami tekanan kerja dan kemurungan seperti yang disaran oleh dapatan kajian ini hendaklah ditolak permohonannya untuk jawatan tersebut. Jika individu tersebut difikirkan mempunyai kelayakan akademik yang cemerlang, berkualiti dan mahu diambil bekerja, ia haruslah serap kebahagian yang kurang tekanan kerja. Dalam bidang kejururawatan misalnya, individu tersebut boleh diletakkan di bahagian farmasi yang kurang interaksi dengan pesakit.

Rancangan pengurusan tekanan kerja dan kemurungan

Tekanan kerja kerja memang tidak boleh dielak. Walau bagaimanapun, pihak majikan dan kakitangan boleh berusaha berganding bahu untuk membendung tekanan kerja agar tidak mencapai tahap yang begitu tinggi sehingga boleh mendatangkan kesan negatif ke atas kesihatan fizikal dan mental, prestasi kerja, dan kualiti serta kuantiti produktiviti sesebuah organisasi. Terdapat beberapa cara yang boleh dipraktikkan untuk mengekalkan tahap tekanan kerja pada tahap optimum atau merendahkan tahap tekanan kerja dalam jangka pendek dan jangka panjang, jika ia telah mencapai tahap yang membahayakan. Beberapa cara yang digunakan untuk mengatasi tekanan kerja difikirkan sesuai untuk dipraktikkan oleh individu yang murung. Malah, dalam kes-kes tertentu, untuk mengatasi kemurungan, tekanan kerja perlu ditangani terlebih dahulu.

Salah satu cara yang boleh dilakukan adalah dengan melancarkan program pengurusan tekanan kerja dalam organisasi (Adam 1987). Program ini terdiri daripada satu set tanggungjawab mengurus tekanan kerja yang boleh diambil oleh pihak organisasi dan juga individu dalam organisasi. Ia dibahagikan kepada tiga tahap berdasarkan tindak balas terhadap tekanan kerja. Pengkaji membuat huraian ini berdasarkan rancangan pengurusan tekanan (Adam 1987) dan mengikut konteks kajian ini. Jelasnya, pihak organisasi yang dimaksudkan dalam huraian ini adalah kumpulan kakitangan yang terlibat dalam pentadbiran sekolah, IPPD dan institut atau jabatan di hospital manakala istilah pekerja atau kakitangan atau individu yang mengalami tekanan kerja merujuk kepada kumpulan guru, polis, dan jururawat.

Pada tahap pertama, organisasi dan pekerja disaran mengambil langkah-langkah mengelakkan diri daripada punca tekanan kerja. Dengan kata lain, masing-masing berperanan untuk mengambil langkah-langkah bersiap sedia mengatasi tekanan kerja sebelum ia mendatangkan kemudarat. Pihak pekerja disaran untuk meningkatkan kesedaran kendiri. Dengan kesedaran kendiri yang tinggi, pekerja boleh memilih untuk mengelak daripada punca tekanan kerja atau keluar dari situasi yang diketahui akan menyebabkan tekanan kerja.

Selain itu, pengurusan masa juga penting. Pekerja disaran untuk mengamalkan cara menjalankan tugas yang sistematik dan merancang masa depan agar tidak berlaku masalah terlalu banyak kerja bertimbun untuk diselesaikan dalam masa yang terhad. Peningkatan kesedaran kendiri dan kemahiran mengurus masa boleh diajar dan diterap menerusi kursus, bengkel, atau seminar yang bersesuaian.

Pekerja juga disaran untuk mewujudkan rangkaian sokongan sosial yang kukuh agar dapat membantu menyelesaikan masalah kerja dan peribadi seawal mungkin bagi mengelakkan konflik yang berterusan. Rangkaian sokongan sosial mungkin terdiri daripada rakan sekerja, keluarga, kawan rapat, atau seseorang yang dikasihi.

Pada tahap pertama ini, pihak organisasi disaran untuk mengamalkan komunikasi dua hala di antara pihak atasan dengan pihak bawahan. Pihak atasan hendaklah memberi arahan dengan jelas dan tepat, tidak membuat perubahan secara mengejut atau tanpa persediaan orang bawahan, dan perlu bersedia untuk menerima serta mempertimbang pendapat pekerja. Majikan digalakkan untuk bersemuka dengan

kakitangan untuk mengenal pasti masalah dalam organisasi serta mengambil langkah-langkah perubahan jika dirasakan perlu.

Selain itu, cara pembuatan keputusan wajar diubah jika selama ini ia hanya melibatkan pihak atasan semata-mata tanpa mengambil kira kepentingan atau masalah orang bawahan. Penugasan semula perlu dilakukan jika diketahui wujud kepincangan dalam organisasi, misalnya seorang guru ditugaskan untuk mengajar mata pelajaran yang asing baginya atau seorang anggota trafik diarah untuk mengawal lalu lintas sedangkan ia telah disahkan mengidap asma.

Sekiranya tekanan kerja yang dialami melampaui tahap kemampuan seseorang kakitangan, langkah-langkah tertentu perlu diambil untuk berdaya tindak ke atas tekanan yang dialami itu. Adam (1987) mengkelaskan langkah-langkah yang diambil pada tahap kedua ini sebagai tindak balas terhadap tekanan kerja dalam masa jangka pendek.

Pada peringkat individu, usaha-usaha daya tindak ke atas tekanan kerja banyak bergantung kepada kemahiran interpersonal individu terbabit. Dalam usaha untuk menghadapi atau menangani tekanan kerja dengan efektif maka pekerja terlibat perlulah mempunyai kemahiran mengatasi konflik, kemahiran mempengaruhi orang lain, kemahiran melaksanakan runding cara yang saksama dan asertif. Pengkaji berpendapat bahawa langkah-langkah menghadapi tekanan kerja yang dilaporkan dalam kajian ini seperti berdoa dan beribadat, mencari punca masalah dan menyelesaikannya, bercuti atau berehat dan menerima tekanan kerja sebagai sesuatu

yang bermanfaat tergolong dalam kategori tindak balas terhadap tekanan kerja dalam masa jangka pendek.

Satu perkara penting yang perlu diambil kira dalam usaha untuk menyelesaikan masalah adalah kesedaran tentang realiti. Kadang-kadang, jangkaan seseorang pekerja melampaui atau sebaliknya lebih rendah daripada hakikat sebenar. Oleh itu, untuk mengurangkan risiko tekanan kerja tinggi maka mereka perlulah mengubah suai jangkaan mereka agar sesuai dengan kenyataan yang sebenarnya. Misalnya, seorang jururawat yang bertugas di wad kanak-kanak seperti dalam kajian tidak wajar menganggap bahawa kes yang bakal dirawat tidak akan seserius atau sesukar kes di wad dewasa kerana pada hakikatnya, kanak-kanak dan orang dewasa mempunyai kemungkinan yang sama untuk mendapat sebarang jenis penyakit atau mengalami kecederaan.

Selain itu, pada tahap ini juga individu disaran untuk mendapatkan sokongan sosial daripada orang yang signifikan dalam hidupnya. Kesediaan kaum keluarga atau kawan untuk mendengar masalah dan seterusnya memberi bantuan untuk menyelesaikan masalah tersebut mungkin akan dapat membantu mengurangkan tahap tekanan kerja.

Pada tahap kedua ini pihak organisasi pula perlulah berusaha mengenal pasti masalah dan punca masalah dalam organisasi yang menyebabkan tekanan kerja kepada kakitangan dan seterusnya mengambil langkah tertentu untuk menyelesaiannya. Pihak organisasi juga perlu mengambil tanggungjawab untuk

mendidik kakitangan tentang tekanan kerja, kesannya kepada pekerja dan majikan, cara mengatasinya, dan membekalkan kemahiran serta latihan yang bersesuaian.

Selain itu, pihak organisasi boleh melaksanakan program membantu pekerja iaitu dengan mengadakan perkhidmatan kaunseling. Sesi kaunseling secara individu atau kelompok dikira berkesan untuk menyelesaikan masalah psikologi yang disebabkan oleh tekanan kerja seperti rendah penghargaan kendiri dan kemurungan. Sesi kaunseling juga merupakan salah satu daripada langkah yang sesuai diambil untuk mengurangkan simptom kemurungan (Syed Hassan Al-Mashoor dan Raihanah Abdullah 1993). Sekiranya masalah tersebut serius, selain kaunselor, perkhidmatan ahli psikiatri perlu dipertimbangkan. Pakar psikiatri boleh mencadangkan pengambilan ubat tertentu seperti metildopa, prazosin dan benzodiazepines (Read 1993) untuk mengurangkan rasa tekanan dan kemurungan. Di samping itu, sebagai pilihan terakhir, terapi elektrokonvulsif juga boleh digunakan.

Dalam dunia pekerjaan, mungkin terdapat situasi atau perkara yang kekal mendatangkan tekanan kerja. Terkadang tahap tekanan kerja yang tinggi tidak boleh dielakkan walaupun dalam jangka masa panjang yang menyebabkan langkah-langkah yang disaran dalam tahap kedua tidak berkesan. Justeru, dalam tahap ketiga ini pekerja secara individu disaran untuk mengamalkan pengurusan kendiri yang berkesan seperti memakan makanan yang seimbang, berkhasiat serta bersantai, dan bersenam secara teknal selama 20 minit setiap hari.

Langkah-langkah tersebut disarankan dengan tujuan untuk mengurangkan risiko mendapat penyakit kronik seperti barah, sakit jantung, dan ulser kerana tekanan kerja yang berpanjangan akan menyebabkan sistem badan lemah dan kurang mampu melawan penyakit. Keadaan ini diperburukkan dengan sikap kurang mengambil berat tentang kesihatan di kalangan orang yang sedang mengalami tekanan kerja. Hal ini mungkin menyebabkan penyakit-penyakit kronik mudah berkembang.

Pada tahap ketiga, pihak organisasi disaran untuk menggalak dan menyokong secara aktif amalan pengurusan kendiri yang elok di kalangan pekerjanya. Galakan dan sokongan ini ditunjukkan melalui persekitaran kerja yang tenteram, kemudahan bersantai, kemudahan melakukan senaman berserta dengan tunjuk ajar yang perlu, menu yang sesuai di kafeteria organisasi, dan kemudahan-kemudahan lain yang boleh membantu dan dimanfaatkan oleh kakitangan.

Sebagai kesimpulan, usaha untuk mengatasi tekanan kerja bukan sahaja perlu dilakukan oleh pihak kakitangan yang mengalami tekanan kerja malah oleh pihak organisasi kerana kesan negatif tekanan kerja akan dirasai oleh kedua-dua belah pihak. Pada hakikatnya, pihak organisasi perlu mengambil lebih banyak langkah positif dan efektif untuk mengatasi masalah ini kerana kebijakan para pekerja merupakan tanggungjawab organisasi.

Masalah dan Batasan Kajian

Seperti sebarang kajian yang pernah dijalankan, pengkaji turut menghadapi masalah dan batasan dalam melaksanakan kajian ini. Pengkaji melihat masalah dan batasan kajian ini dari aspek subjek dan alat kajian.

Masalah pertama yang dihadapi ialah berhubung dengan jantina subjek. Rata-rata kumpulan guru adalah perempuan manakala kebanyakan anggota polis adalah lelaki. Pengkaji menghadapi masalah untuk mendapatkan subjek guru lelaki dan subjek polis perempuan sedangkan kerjaya tersebut dilakukan oleh kedua-dua belah pihak. Hal ini sebenarnya bertepatan dengan hakikat corak pembahagian jantina dalam bidang kerjaya tersebut. Masalah ini tidak timbul dalam memilih subjek jururawat kerana memang tidak wujud jururawat lelaki yang bertugas di wad sekurang-kurangnya di IPHKL. Pembahagian subjek lelaki dan perempuan yang tidak seimbang ini menyebabkan pengkaji terpaksa menganalisis data tanpa mengambil kira perbezaan jantina walaupun pengkaji merasa agak kurang adil untuk menganalisis subjek tanpa sensitiviti terhadap gender.

✓ Masalah kedua berhubung dengan bilangan subjek bagi kumpulan psikotik. Majoriti subjek kajian ini mempunyai jenis personaliti tidak psikotik. Bilangan subjek yang psikotik amat kecil berbanding bilangan subjek yang tidak psikotik. Justeru, perbandingan tahap tekanan kerja tidak dapat dianalisis dari aspek dimensi personaliti psikotik. Hal ini menyebabkan data yang telah dikutip berhubung dengan dimensi personaliti tersebut tidak dapat dimanfaatkan.

Ketika kajian dijalankan, HKL mempunyai lebih 3,000 orang jururawat yang menawarkan perkhidmatan di pelbagai jabatan antaranya Jabatan Obstetrik dan Ginokologi, Jabatan Ortopedik, Jabatan Neurologi, Unit Kecemasan, dan Unit Pesakit Luar. Pengkaji hanya menumpukan kajian kepada Institut Pediatrik dengan 128 orang jururawat sahaja. Perkara yang sama berlaku dalam kerjaya polis. Pengkaji hanya melibatkan anggota polis yang menjalankan Tugas-tugas Am dan Trafik sedangkan anggota lain dari Pasukan Penyiasat, Bahagian Narkotik, dan Polis Pelancongan tidak diambil kira. Justeru, pengkaji merasakan bahawa kajian ini amat terhad cakupannya dari aspek kepelbagaiannya latar belakang kerja subjek.

Ditinjau dari segi alat kajian pula, pengkaji berpendapat bahawa soal selidik yang digunakan untuk membuat perbandingan tahap tekanan kerja di antara ketiga-tiga kerjaya adalah terlalu umum. PLSS mungkin tidak sesuai digunakan untuk mengukur tahap tekanan kerja ketiga-tiga kerjaya secara serentak. Akibatnya, analisis perbandingan tahap tekanan kerja menunjukkan keputusan yang tidak signifikan walaupun keputusan sebaliknya diharapkan.

Salah satu unsur penting yang tidak harus dikesampingkan dalam sebarang kajian tentang tekanan sama ada tekanan kerja mahu pun tekanan hidup ialah cara berdaya tindak ke atas tekanan. Dalam kajian ini, pengkaji turut melampirkan soal selidik untuk mengukur gagasan ini. Walau bagaimanapun, ia tidak diusahakan dengan sistematik dan lengkap. Soal Selidik Daya Tindak (SDT) terhadap tekanan kerja yang dilampirkan hanya mengandungi sebelas soalan ringkas. Daya tindak terhadap tekanan merupakan satu proses yang berterusan. Dengan kata lain sentiasa berubah. SDT yang

digunakan dalam kajian ini, walau bagaimapun, tidak menepati ciri daya tindak yang sentiasa tidak statik itu.

Data daripada soal selidik daya tindak terhadap tekanan kerja tidak dianalisis dengan terperinci kerana tujuan ia disertakan dalam set soal selidik itu sekadar untuk digunakan dalam bahagian kesimpulan. Ia tidak dilibatkan dengan pengujian hipotesis padahal ia juga sepatutnya menjadi perkara pokok dalam kajian ini.

Saranan Kajian

Berdasarkan masalah dan batasan kajian yang telah dikemukakan serta pengalaman dan pembacaan di sepanjang penyelidikan ini dijalankan, pengkaji ingin mengutarakan beberapa saranan untuk kajian lanjutan. Pengkaji ingin mencadangkan agar pengkaji tekanan kerja guru, polis, dan jururawat pada masa akan datang berusaha untuk meluaskan kajian ini dari aspek pemilihan subjek. Bagi kumpulan guru dan polis misalnya, pengkaji akan datang harus memikirkan untuk membuat pemilihan subjek yang seimbang dari segi jantina. Untuk mendapatkan bilangan guru lelaki yang cukup bakal pengkaji disaran untuk melibatkan lebih banyak sekolah untuk memilih sampel lelaki manakala bilangan sekolah untuk pemilihan subjek guru perempuan dihadkan. Sementara itu, bakal pengkaji boleh meminta kerjasama atau bantuan pihak yang berkenaan di Ibu Pejabat Polis untuk mendapatkan bilangan subjek polis perempuan yang cukup.

Pengkaji juga menyarankan agar pengkaji akan datang mereplikasi kajian ini dengan menggunakan kaedah kajian dan soal selidik yang sama. Tempat kajian boleh dipelbagaikan, mungkin di negeri-negeri lain di Malaysia. Berikut itu, perbandingan keputusan kajian dapat dilaksanakan. Oleh yang demikian, pemahaman tentang pola tekanan kerja dan kemurungan di antara guru, polis, dan jururawat dapat dipertingkatkan.

Pengkaji masa depan boleh meluaskan kajian seperti ini di kalangan kerjaya-kerjaya lain yang turut dikatakan mempunyai tahap tekanan kerja yang tinggi seperti pengawal lalu lintas udara, setiausaha, dan telefonis. Sekiranya terdapat pengkaji yang bercadang untuk membuat perbandingan tahap tekanan kerja mengikut jenis kerjaya yang berbeza maka pemilihan soal selidik yang sesuai perlu dititikberatkan. Soal selidik tersebut perlulah mencakupi pelbagai aspek dalam setiap kerjaya yang hendak dikaji.

Selain itu, kajian juga boleh diperluaskan cakupannya dengan melihat dari aspek silang budaya. Pengkaji di negara kita mempunyai kelebihan dan kemudahan untuk menjalankan kajian silang budaya kerana Malaysia terdiri daripada pelbagai bangsa. Pengkaji akan datang boleh menyelidik kemungkinan faktor budaya dalam sesebuah bangsa mempunyai pengaruh ke atas tekanan kerja dan kemurungan.

Dari aspek soal selidik, alat ukuran tekanan kerja polis perlu ditadbir secara khusus. Misalnya, jika pengkaji ingin meninjau tahap dan punca tekanan kerja anggota polis di bahagian Siasatan Jenayah, semua item yang berkaitan dengan polis trafik seperti masalah mengeluarkan saman kepada pesalah lalu lintas hendaklah

dikesampingkan untuk mengelakkan kekeliruan. Hal ini perlu kerana dalam soal selidik yang digunakan dalam kajian ini terdapat item yang tidak berkaitan dengan pengkhususan tugas subjek yang dipilih. Dengan mengemukakan item-item yang relevan, diharap subjek akan lebih memberi tumpuan ketika melengkapkan soal selidik. Oleh yang demikian, data yang dikumpul akan lebih tepat.

Pengkaji juga ingin menyarankan agar tahap tekanan kerja dan kemurungan di kalangan jururawat dan anggota polis dari jabatan-jabatan lain dikaji pada masa akan datang. Hal ini perlu diambil kira kerana kakitangan yang berkhidmat di jabatan yang berbeza melakukan jenis tugas yang berlainan dalam persekitaran yang tidak sama. Perbandingan tahap tekanan kerja dan kemurungan di antara jabatan atau unit juga wajar dilaksanakan.

Pengkaji mengandaikan bahawa tahap tekanan kerja dan kemurungan berbeza secara signifikan di antara kakitangan kerajaan dengan kakitangan swasta. Hal ini kerana corak pentadbiran, peraturan dan undang-undang, persekitaran tempat kerja, dan penawaran ganjaran di antara kedua-dua pihak tersebut adalah berlainan. Soal gaji misalnya, klinik dan hospital swasta menawarkan imbuhan yang lebih baik sehingga mampu menarik jururawat kerajaan untuk bertukar majikan. Malah, ada jururawat yang membuat kerja lebih masa di klinik dan hospital swasta untuk menambah pendapatan (Star 28 Ogos 1991). Justeru, pengkaji menyarankan agar dijalankan kajian untuk memperbandingkan tahap tekanan kerja dan kemurungan di antara guru di sekolah kerajaan dengan guru di sekolah persendirian dan di antara jururawat di hospital atau klinik kerajaan dengan jururawat di hospital atau klinik swasta.

Dalam kajian ini pengkaji mendapat keputusan bahawa dimensi personaliti yang berbeza boleh mempengaruhi tahap tekanan kerja. Justeru, pengkaji pada masa akan datang disarankan untuk meninjau peranan jenis personaliti lain seperti tingkah laku Jenis A dan lokus kawalan. Pengkaji mungkin boleh melihat perkaitan di antara lokus kawalan dalaman dan luaran dengan dimensi personaliti introversi-ekstraversi dari sudut menilai tekanan kerja serta cara berdaya tindak ke atas tekanan kerja.

Akhir sekali, dicadangkan kepada pengkaji selanjutnya agar dapat memberi penekanan kepada aspek kesan tekanan kerja dan kemurungan ke atas kerjaya yang berbeza. Cara subjek berhadapan dengan tekanan kerja dan kemurungan juga perlu diberi perhatian dan dikaji dengan lebih terperinci. Oleh kerana cara subjek berdaya tindak ke atas tekanan kerja dan kemurungan merupakan satu proses yang berterusan dan berubah-ubah maka alat ukuran yang bakal digunakan untuk mengukurnya hendaklah menepati ciri-ciri tersebut.

Kesimpulan

Dalam bab kesimpulan ini, pengkaji telah merumuskan kajian yang telah dijalankan dari awal hingga hasil penemuan kajian. Pengkaji juga telah menulis tentang langkah atau tindakan yang boleh diambil oleh pihak sekolah atau Kementerian Pendidikan, polis dan hospital untuk mengurangkan tahap tekanan kerja di kalangan kakitangan mereka. Pengkaji juga menampilkkan rancangan pengurusan tekanan kerja dan kemurungan yang boleh dipraktikkan. Selain itu, pengkaji telah mendedahkan masalah yang

dihadapi dalam menjalankan kajian ini serta batasan ruang lingkup kajian. Pengkaji menamatkan penulisan penyelidikan ini dengan mengutarakan beberapa saranan untuk kajian pada masa akan datang.