

BAB 2

KAJIAN LITERATUR

2.1 PENGENALAN

Dalam membincangkan permasalahan yang telah di ketengahkan iaitu hubungan 'stress' dan masalah disiplin, kebanyakan kajian – kajian yang lepas adalah mengenai 'stress' manakala, bagi kajian literatur yang menyentuh mengenai permasalahan disiplin adalah sukar untuk di perolehi. Bagi kajian ini permasalahan disiplin akan hanya berpandukan kepada maklumat – maklumat yang diperolehi melalui kajian – kajian literatur yang terdahulu dan informasi – informasi sekunder yang berbentuk data , soalan selidik, pandangan pegawai atasan serta pengalaman penulis sendiri. Rujukan melalui kajian – kajian literatur adalah dari kajian – kajian tempatan dan luar negara. Di antara sub topik yang akan di bincangkan di dalam bab ini adalah seperti berikut:

- a. Isu 'stress' dan Persekitaran Pekerjaan.
- b. Isu 'stress' Kerja dan Pihak Pengurusan.
- c. Isu 'stress' dan Masalah Sendiri/ Keluarga.
- d. Teori Herzberg.
- e. Kesimpulan.

2.2 KAJIAN – KAJIAN LEPAS

2.2.1 Isu ‘stress’ dan Persekitaran Pekerjaan

Menurut Cascio (1993) yang melaporkan tatacara pengurusan di Jepun menarik minat ramai ahli perniagaan melalui konsep menghargai kebolehan dan pengorbanan pekerjaanya sebagai dari elemen memajukan diri dalam kerjaya dan pencapaian iaitu faktor – faktor dalaman dalam persekitaran pekerjaan. Pekerja mereka digalakkan mempelajari pengetahuan yang baru dengan menghadiri kursus – kursus, kelas – kelas tambahan dan seminar – seminar.

Abdul Rahman Rani (1990) telah mengkaji hubungan diantara masalah ‘stress’ kerja dengan motivasi. Kerja di kalangan kerani - kerani perkhidmatan awam di Jabatan Kastam dan Eksais Diraja, Pulau Pinang. Beliau mendapati bahawa semakin banyak masalah kerja yang dihadapi oleh seseorang pekerja maka motivasi kerja mereka rneningkat pada permulaan tetapi akhirnya mengalami kemerosotan pada peringkat akhir. Kemerosotan ini disebabkan oleh pekerja-pekerja berkenaan mengalami ‘stress’ kerja dalam menjalankan tugasnya sehari - hari. Kajian menunjukan ‘stress’ kerja yang dihadapi itu telah rnenyebabkan motivasi dan kepuasan kerja yang menurun. Faktor – faktor hubungan dengan rakan setugas yang positif akan menjadi faktor yang dapat meminimumkan kepada ‘stress’ kerja yang dihadapi.

Selain daripada itu, Mahmood Nazar, Abdul Aziz dan Sabitha (1991) telah menjalankan kajian tentang “Perhubungan di antara ‘stress’ Kerja Dan Keletihan Kerja (‘Burnout’) di kalangan Ahli-Ahli Akademik Universiti Utara Malaysia (UUM)”. Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti bentuk ‘stress’ kerja yang dihadapi oleh tenaga akademik serta tahap keletihan kerja yang berlaku di kalangan mereka. Di samping itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji hubungan di antara ‘stress’ yang dialami dengan keletihan kerja. Seramai 60 orang pensyarah dipilih secara rawak untuk bertindak sebagai responden kajian. Dua ukuran digunakan bagi mendapatkan maklumat iaitu *Teaching Event ‘stress’ Inventory* (TESI) dan *Maslach Burnout Inventory* (MBI). Hasil kajian mendapati bahawa banyak perkara yang tidak ada kaitan dengan akademik menyebabkan ‘stress’ yang dialami oleh para pensyarah seperti keadaan kampus yang tidak sempurna. Ini termasuk keperluan asas seperti tempat makan yang bersih, keadaan pejabat yang kondusif, kemudahan tandas yang tidak mencukupi dan rakan – rakan setugas yang mempunyai minat dan kecenderungan yang sama.

Kajian oleh Shahrul Baharin (2000) mengenai pendekatan pengurusan ‘stress’ yang diamalkan oleh para pekerja Syarikat Telekom Malaysia, cawangan Johor Selatan menunjukkan bahawa majoriti responden memahami tentang ‘stress’ kerja dan pendekatan untuk menguruskannya. Majoriti pekerja mengalami ‘stress’ kerja pada tahap normal. Kebanyakan responden berpendapat bahawa faktor intrinsik kerja, perkembangan kerjaya dan hubungan interpersonal (rakan setugas) merupakan penyumbang kepada ‘stress’ kerja.

Pendekatan pengurusan 'stress' yang digunakan oleh responden adalah melalui tiga faktor iaitu menumpu kepada masalah, emosi dan penilaian. Hubungan rakan setugas yang baik akan menjadi faktor pendorong menyumbang pekerja setia kepada organisasi dan meningkatkan mutu produktiviti organisasi.

Menurut Mottan (1988), Samsinar (2002) dan Razali (2006) yang menunjukkan bahawa terdapat perbezaan komitmen organisasi melalui tempoh perkhidmatan. Kajian menunjukkan bahawa lagi lama tempoh perkhidmatan, seseorang pekerja akan lebih memberikan komitmen yang tinggi. Menurut Fioroto et al. (2007) menyokong bahawa lebih lama seseorang itu bekerja, maka lebih tinggi komitmen afektif yang ada pada organisasi.

Menurut Myrtle al. (1986) dari University Of Southern California, Amerika Syarikat juga telah menjalankan satu kajian yang bertajuk 'stress' Di kalangan Pegawai Pendidikan Malaysia: Sebab dan Cara Mengendalikannya". Kajian ini telah dijalankan terhadap pegawai - pegawai tinggi pendidikan yang menghadiri kursus Perkembangan Eksekutif. Hasil kajian ini telah mengenalpasti 190 jenis punca 'stress' yang berlaku di alam pekerjaan. Kira-kira 31 peratus peserta menyatakan 'stress' yang dialami disebabkan beban tugas yang terlalu banyak, tarikh akhir yang tidak realistik dan desakan oleh ketua supaya menjalankan tugas seperti yang diharapkan. Seramai 28 peratus daripada mereka pula menyatakan hubungan antara perseorangan seperti pegawai pembantu dan rakan sejawat yang enggan bekerjasama, sikap negatif terhadap kerja dan

konflik menjadi punca 'stress'. Di samping itu, seramai 21 peratus responden pula menyatakan polisi organisasi yang kurang jelas, keutamaan yang bercanggah dan tatacara birokrasi sebagai punca 'stress'. Menurut Cohen (1993), Metcalfe and Dick (2001) membuktikan bahawa kenaikan pangkat, akan memberi impak kepada komitmen terhadap organisasi. Menurut kajian ini lebih tinggi peringkat pangkat akan memberikan lebih komitmen kepada organisasi.

Menurut Cascio (1993) yang melaporkan tatacara pengurusan di Jepun menarik minat ramai ahli perniagaan melalui konsep menghargai kebolehan dan pengorbanan pekerjaanya. Pekerja mereka digalakkan mempelajari pengetahuan yang baru dengan menghadiri kursus – kursus, bengkel – bengkel motivasi dan seminar – seminar berkaitan. Dengan galakan ini pekerja – pekerja akan menunjukkan kesetiaan kepada organisasi, dimana mutu kerja akan meningkat.

Menurut Sirgy (2001) dan Samsinar (2002) yang menyatakan bahawa dimensi membangunkan individu mempunyai perkaitan yang signifikan terhadap komitmen kepuasan persekitaran organisasi atau pekerjaan. Menurut kajian Mc Murray, Scott dan Pace (2004) di dalam kajian Bholra (2006), persekitaran organisasi mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja kerana ia akan menggambarkan bahawa pekerja mengambil berat sama ada persekitaran organisasi menyumbang kepada pelaksanaan tugas yang dilakukan, dan dapat mencapai penetapan objektif dan piawaian kerja jabatan.

Menurut Everd (1989) yang mengatakan bahawa faktor tempat kerja dan pencapaian sebagai bukan sesuatu keadaan yang berkaitan dengan persekitaran tempat kerja sahaja, tetapi lebih kepada apa yang wujud dipemikiran pekerja-pekerja tersebut. Ia adalah berkaitan dengan apa yang dirasakan oleh pekerja tersebut dan bagaimana tanggapan pekerja lain terhadap dirinya, tentang kepentingan dan nilai kerjanya kepada dirinya dan juga kumpulan kerjanya. Dapatan Razali (2006) juga selaras dengan kajian ini yang menunjukkan bahawa aspek hubungan dengan rakan setugas menjadi faktor penyumbangan kepada peningkatan kemajuan kerjaya yang baik dalam organisasi dan merupakan petunjuk kepada komitmen organisasi yang tinggi.

2.2.2 Isu 'Stress' dan Pihak Pengurusan

Model Pembentukan Analitik Laluan 'stress' telah dikaji oleh Summers, Denis dan Decotiis (1989). Kajian ini mengukur tahap 'stress' individu, manifestasi dan potensi 'stress' ke atas kerja. Menurut mereka, tujuan kajian tersebut ialah untuk melihat hubungan personal (rakan setugas), organisasi dan karektor peranan pihak pengurusan. Hasil kajian menunjukkan bahawa 'stress' kerja mempunyai hubungan yang positif dengan pihak pengurusan.

Menurut Davis et al. (2001) adalah disebabkan corak pengurusan TDM yang berkonsepkan *top-down* telah menghalang *paraterup* ini untuk terlibat secara langsung dalam proses-proses pengurusan seharian seperti proses pembuatan keputusan. Penglibatan menyeluruh terhadap sesuatu tugas

termasuk perancangan dan perlaksanaannya terhalang disebabkan kerja seharian mereka yang lebih bersifat rutin dan berorientasikan *SOP* serta mempunyai hirarki pangkat yang tertentu seperti ditemui dalam kajian Oldham dan Hackman (1980).

Harris Sulaiman (1993) pula menyelidik mengenai tahap 'stress' kerja dan hubungannya dengan status individu dalam masyarakat. Beliau mengkaji mengenai sejauh manakah kedudukan seseorang individu dan tahap 'stress' yang di alami. Berdasarkan kepada kajiannya dikalangan penyelia-penyelia kilang dalam sektor industri pembuatan di Bayan Lepas, Pulau Pinang, beliau mendapati semakin tinggi kedudukan status seseorang, maka semakin kurang 'stress' kerja yang dialaminya. Ini adalah disebabkan individu yang memiliki status tinggi kurang diberikan tugas berat yang boleh mendatangkan 'stress' kepadanya. Faktor 'stress' yang di kaji adalah kerjaya dan pencapaian. Kajian menunjukkan terdapat hubungan positif diantara 'stress' dan status individu.

Zahran Haji Mahmood (1996), mengkaji mengenai 'stress' pekerjaan dan kesannya ke atas kesihatan pekerja-pekerja pengeluaran di Syarikat Puspamara Sdn Bhd, Cawangan Kota Bahru, Kelantan. Beliau mendapati bahawa persekitaran kerja adalah bertanggungjawab sebagai punca utama yang menimbulkan 'stress' kerja di kalangan pekerja pengeluaran berkenaan. 'stress' kerja juga timbul kerana faktor-faktor seperti kurangnya peluang kenaikan pangkat, permintaan terhadap penugasan tambahan daripada pegawai yang

berpangkat dan bebanan kerja yang terlalu berat. Faktor 'stress' yang dikaji adalah pihak pengurusan. Kajian mendapati bahawa pekerja pengeluaran yang menghadapi 'stress' pekerjaan yang tinggi akan mengalami lebih banyak masalah kesihatan. Terdapat hubungan yang positif diantara 'stress' dan pihak pengurusan.

2.2.3 Isu 'Stress' dan Masalah Sendiri/ Keluarga

Md. Hasidin Zaini (1995) telah mengkaji faktor ciri-ciri kerja yang mempengaruhi 'stress' guru di negeri Johor. Hasil kajiannya menunjukkan bahawa semua kakitangan sumber kemahiran hidup di sekolah menengah mengalami 'stress' di dalam tugas mereka. Secara purata, tahap 'stress' kerja mereka adalah diperingkat sederhana dengan responden lelaki didapati lebih 'stress' daripada responden perempuan. Manakala kakitangan yang berkahwin pula mengalami kadar 'stress' lebih rendah daripada kakitangan yang masih bujang. Faktor 'stress' yang dikaji adalah status perkahwinan (berkeluarga). Kajian mendapati bahawa kakitangan yang menghadapi 'stress' pekerjaan yang tinggi adalah kakitangan yang belum berkahwin. Terdapat hubungan yang positif diantara 'stress' dan status perkahwinan.

Menurut CSC Cheok, YG Ang, WM Chew dan HY Tan (2000) faktor kekeluargaan dan taraf perkahwinan mempengaruhi seorang tentera dalam mengadaptasikan diri dalam dunia ketenteraan di mana sejarah ikatan kekeluargaan dan taraf perkahwinan yang baik dapat mempengaruhi keadaan

'stress' dan seterusnya dapat mengadaptasikan diri dalam kehidupan penuh disiplin di persekitaran dunia ketenteraan.

Menurut Steers (1977); Angle dan Perry (1981); Kamsiah (2003) mengenai perkaitan lama berkhidmat dengan komitmen organisasi. Dapatan Razali (2006) yang menyatakan bahawa terdapat perbezaan komitmen organisasi di antara kumpulan taraf perkahwinan iaitu mereka yang telah berkahwin menunjukkan taraf komitmen yang lebih tinggi.

2.2.4 Isu 'Stress' dan Masalah Displin

Menurut Sigry (2001) di mana penerangan mengenai teori-teori gelagat pekerja seperti teori dua faktor Herzberg (1968), mengambilkira aspek motivasi dan kepuasan kerja. Herberg mengkategorikan keinginan manusia kepada dua iaitu keinginan *motivator* dan keinginan *hygiene*. *Motivator* merupakan keinginan peringkat tinggi yang akan memotivasikan pekerja ke arah prestasi yang tinggi. Ia berkaitan dengan ciri-ciri dalaman sesuatu tugas seperti pencapaian, pengiktirafan, pekerjaan itu sendiri, tanggungjawab dan kejayaan. *Hygiene* adalah keinginan yang berkaitan dengan kesejahteraan individu. Iaitu berkaitan dengan keinginan yang terdapat di luar kerja dan melibatkan persekitaran pekerjaan antaranya termasuklah:

- i. Dasar pihak pengurusan.
- ii. Pangkat/ status pekerjaan.

- iii. Gaji.
- iv. Hubungan antara individu dengan pihak pengurusan.
- v. Hubungan individu sesama peringkat.
- vi. Status Perkahwinan/ keluarga
- vii. Status pekerjaan.
- vii.i Keadaan tempat kerja.

Herzberg mengatakan bahawa sesuatu kerja atau organisasi tidak harus dicemari oleh sistem pentadbiran yang tidak cekap, sekatan-sekatan pada pemberian ganjaran yang bersesuaian dan beberapa faktor yang boleh menghalang pelaksanaan kerja dengan baik. Faktor-faktor negatif seperti ini boleh menghindar proses kepuasan kerja yang ingin dicapai oleh manusia yang bekerja. Oleh itu, satu faktor penting yang perlu diingat oleh pengurus serta pentadbir adalah memastikan suasana tempat kerja dan persekitarannya berada dalam keadaan yang optimum supaya perkembangan diri dapat dicapai oleh pekerja dengan cepat (Mahmood Nazar, 2001).

McCandless (1970), menggunakan prinsip – prinsip pembelajaran sosial dengan memberikan perhatian kepada aspek-aspek perasaan yang tertekan didalam mengadaptasikan perilaku disiplin dikalangan pelajar. Oleh yang demikian, Bandura (1977), telah menekankan kelakuan moral dari kod moral supaya kanak-kanak membesar dapat dipengaruhi oleh ibubapa, guru dan masyarakat. Dengan itu teori Bandura (1977), adalah lebih sesuai digunakan

untuk memahami pembelajaran tingkah laku moral dan disiplin dalam bidang pendidikan.

Dalam pendidikan sosial, model ini contoh peniruan di kalangan pelajar didedahkan kepada perkara-perkara yang negatif boleh membawa kepada peniruan tingkah laku yang salah. Pengaruh-pengaruh yang cepat dipelajari oleh pelajar perlu mengawal bahan-bahan kerosakan daripada remaja. Tingkah laku merosakkan merupakan tingkah laku yang paling kerap terdapat di kalangan pelajar yang berumur di antara 15 hingga 17 tahun. Sikap agresif mereka akan kelihatan dalam tingkah laku yang merosakkan. Jenis-jenis tingkah laku yang merosakkan termasuk pemusuhan nyata, vandalisme aktiviti kumpulan liar, mengugut guru, mencalar kereta atau motosikal guru dan menconteng dinding bangunan sekolah.

Menurut CSC Cheok, YG Ang, WM Chew dan HY Tan (2000) faktor kekeluargaan dan taraf perkahwinana mempengaruhi seorang tentera dalam mengadaptasikan diri dalam dunia ketenteraan dimana sejarah ikatan kekeluargaan dan taraf perkahwinan yang baik dapat mempengaruhi keadaan 'stress' dan seterusnya dapat mengadaptasikan diri dalam kehidupan penuh disiplin di persekitaran dunia ketenteraan. Pengendalian tahap 'stress' ditempat kerja mempunyai hubungan yang positif dengan perilaku disiplin.

2.3 KESIMPULAN

Fenomena 'stress' adalah sesuatu yang bersifat global dan akibatnya boleh memberi kesan dan impak kepada sesebuah organisasi. Perbincangan mengenainya telah dibicarakan melalui kajian – kajian tempatan dan luar negara. Ini menunjukkan 'stress' merupakan salah satu dari sindrom yang diakui kehadirannya oleh masyarakat.

Walaupun bagaimanapun, pengkaji mendapati bahawa kajian seumpama ini terutama yang membincangkan hubungan 'stress' dan masalah disiplin bagi anggota tentera dan Penjawat Awam masih kurang dikajikan di Malaysia. Persekitaran kajian yang berkaitan di dalam profesion perguruan dan masalah yang dihadapi, dimana 'stress' dan masalah disiplin pelajar – pelajar remaja telah digunakan sebagai timbangtara kajian. Berdasarkan hasil kajian – kajian literatur yang terdahulu, dapat dirumuskan bahawa terdapat pelbagai faktor yang mampu mempengaruhi kesan 'stress' dan masalah disiplin di dalam sesebuah organisasi. Pada Bab 3 akan menghuraikan metodologi kajian. Kaedah yang di gunakan di dalam kajian iaitu meliputi model kajian, rekabentuk kajian, kerangka kajian konseptual, hipotesis kajian, kaedah persampelan dan instrumen kajian.