

Dimikrofiskan pada 10-10-1997
No. Mikrofis..... 13250
Jumlah Mikrofis..... 3

Amezar Puzi b. A. Wahab.

UPR UNIT REPROGRAFI
PERPUSTAKAAN UTAMA
UNIVERSITI MALAYA

CLOSED STACKS

CLOSED STACKS

STRESS KERJA: KAJIAN KES TERHADAP KAKITANGAN BAHAGIAN KAUNTER DI JABATAN PENDAFTARAN NEGARA MALAYSIA (JPN)

OLEH:
ROSLI BIN HASSAN
B.Ec (Hons.), Universiti Malaya, 1994

PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYA

Perpustakaan Universiti Malaya



A606426853



Laporan penyelidikan ini diserahkan kepada Fakulti Ekonomi dan
Pentadbiran, Universiti Malaya sebagai memenuhi sebahagian syarat
untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Pentadbiran Awam (MPA).
Sesi 1995/96

SINOPSIS

Stress kerja atau tekanan kerja adalah satu fenomena yang normal. di mana ianya akan dialami oleh setiap pekerja dan seseorang pekerja itu tidak dapat lari daripada masalah stress kerja ini. Apabila disebut sahaja mengenai stress, ramai yang memberikan tanggapan bahawa stress adalah satu fenomena yang akan memberikan pelbagai kesan-kesan yang negatif kepada sesiapa sahaja yang menghadapinya. Kepada golongan yang berada dalam bidang perubatan, mereka akan mengaitkan stress kerja dengan pelbagai penyakit seperti sakit jantung, darah tinggi dan asma.

Manakala itu, bagi golongan yang berada dalam bidang psikologi, mereka sentiasa mengaitkan stress dengan masalah-masalah seperti gangguan mental, sakit jiwa atau gejala membunuh diri. Bagi golongan yang dikategorikan sebagai pengurus-pengurus sumber manusia mereka mengatakan stress adalah antara punca yang menyebabkan kejatuhan prestasi dan produktiviti seseorang pekerja yang akan menyebabkan syarikat mereka mengalami kerugian dan kejatuhan mutu pengeluaran. Berdasarkan pelbagai tanggapan tentang kesan-kesan stress ini, maka ternyata stress adalah satu masalah yang agak serius terhadap manusia.

Namun demikian, stress tidak boleh dikatakan sebagai satu tragedi yang boleh dielakkan daripada kita mengalaminya. Stress adalah satu fenomena biasa kepada manusia, maksudnya stress adalah satu kejadian yang lumrah kepada manusia dan setiap manusia akan mengalaminya sekurang-kurangnya sekali seumur hidup. Walaupun begitu, stress kadang-kala boleh memberikan kesan yang positif kepada manusia seperti ianya menyebabkan manusia menjadi lebih rajin, berdisiplin dan juga ianya boleh menyebabkan manusia menjadi lebih matang dalam mengharungi cabaran hidup.

Jika dibuat perbandingan di antara kesan-kesan stress, maka manusia lebih bimbang mengenai kesan yang negatif akibat daripada stress tersebut. Menyedari akan masalah stress ini, maka penyelidikan ke atas stress perlu dibuat dengan lebih banyak. Malangnya, penyelidik-penyelidik di negara ini sama ada penyelidik dari bidang akademik ataupun dari bidang psikologi kurang melakukan kajian terhadap stress tersebut. Jika adapun kajian mengenai stress tersebut, kebanyakannya hanya tertumpu kepada stress dalam kehidupan.

Sebenarnya, kajian terhadap isu stress dalam kerja juga perlu diberi perhatian. Stress dalam kerja bukan sahaja boleh menyebabkan kakitangan mengalami kemerosotan dalam prestasi dan produktiviti, namun masalah ini juga boleh menyebabkan sesuatu organisasi itu mengalami kerugian akibat terlalu ramai kakitangan yang berhenti kerja akibat daripada masalah stress kerja.

Kajian mengenai stress dalam kerja sangat kurang dilakukan mungkin disebabkan masalah ini dianggap masih baru lagi dalam bidang pengurusan masa kini. Terdapat hanya segelintir sahaja penyelidikan mengenai stress kerja yang dilakukan oleh ahli-ahli akademik di negara ini, tetapi kebanyakannya hanya tertumpu kepada kakitangan yang terlibat dalam sektor swasta. Sebenarnya stress kerja bukan sahaja terjadi di kalangan kakitangan yang terlibat dalam sektor swasta tetapi ianya juga berlaku terhadap kakitangan yang berkhidmat dalam sektor awam.

Dengan adanya kajian mengenai stress dalam kerja ini di kalangan kakitangan awam, maka diharapkan ianya akan menyediakan satu laporan penyelidikan mengenai stress kerja di kalangan kakitangan sektor awam di negara ini.

PENGHARGAAN

Setelah hampir setahun penyelidikan mengenai stress kerja ini, akhirnya ianya dapat disiapkan dalam tempoh masa yang ditetapkan. Pertama sekali syukur terhadapNya kerana dengan limpah dan kurniaNya dapat juga laporan ini dapat disiapkan dengan sempurna.

Penyelidik ingin sekali mengambil kesempatan untuk mengucapkan jutaan terima kasih kepada pihak-pihak yang terbabit dalam membantu untuk menyiapkan penyelidikan ini. Pertama sekali, jutaan terima kasih diucapkan kepada Encik Kuppusamy Singaravelloo, penyelia saya yang banyak membantu, memberikan dorongan dan orang yang banyak bersabar dengan kerenah saya ketika saya melakukan kajian ini. Dengan bantuan yang diberikan oleh beliau dapatlah saya melakukan segala perancangan dalam kajian ini dengan lebih lancar.

Jutaan terima kasih juga saya ucapkan kepada Ketua Pengarah, Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia (JPN), kerana mengizinkan saya membuat kajian di organisasi beliau. Saya juga berterima kasih kepada beberapa kakitangan di Jabatan Pendaftaran Negara (JPN), iaitu Encik Fazillah bin Salleh, Puan Rossilawati binti Alias dan Tuan Syed Habib bin Omar yang banyak membantu saya semasa menjalankan kajian di ibu pejabat JPN Petaling Jaya. Manakala itu kakitangan di JPN Kuala Lumpur yang banyak membantu saya ialah Puan Rokiah dan Pengarah JPN Kuala Lumpur, sementara di JPN Shah Alam, pegawai yang memberikan bantuan ialah Puan Zubaidah. Selain itu juga, ucapan terima kasih kepada keseluruhan kakitangan JPN yang menjadi responden bagi penyelidikan ini.

Kesempatan ini juga saya ambil untuk mengucapkan terima kasih kepada Encik Nawi Abdullah, pensyarah Pusat Asasi Sains, Universiti Malaya yang banyak memberikan tunjuk ajar saya dalam pemrograman dan pemerosesan data dengan menggunakan perisian SPSS/PC+.

Akhir sekali saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada bonda Puan Hajjah Zaharah Ahmad dan seluruh ahli keluarga saya yang banyak memberikan sokongan sepanjang saya mengikuti program Ijazah Sarjana Pentadbiran Awam di Universiti Malaya.

Di atas segala kerjasama yang telah diberikan, saya mengucapkan jutaan terima kasih.

ROSLI HASSAN
BAHAGIAN PENTADBIRAN AWAM
FAKULTI EKONOMI DAN PENTADBIRAN
UNIVERSITI MALAYA
1996

Buat Allahyarhamah kakakku,

Rohana Binti Hassan (17hb Mei 1995)

*".....inilah hasil satu perjuangan yang terpaksa
dibayar dengan sejuta karung yang penuh dengan
kilauan kemuraman hidup....."*

KANDUNGAN

Sinopsis	i
Penghargaan	iii
Senarai Perkataan Ringkas	xi
Senarai Jadual	xii
Senarai Rajah	xiii

BAB I: PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Kenyataan Masalah	1
1.3	Skop dan Bidang Kajian	5
1.4	Kepentingan Kajian	6
1.3.1	Kepentingan dari Segi Praktikal	6
1.3.2	Kepentingan dari Segi Teoretikal	7
1.5	Objektif Kajian	8
1.6	Model Kajian	8
1.7	Hipotesis	11
1.8	Metodologi Kajian	12
1.8.1	Teknik-teknik Mendapatkan Data	13
1.8.2	Soal Selidik	14
1.8.3	Analisa Data	15
1.8.4	Kaedah Pemilihan Sampel	16
1.8.5	Teknik-teknik bagi Mendapatkan Data	16
1.9	Batas-batas Kajian	17
1.9.1	Batasan dari Segi Lokasi	17
1.9.2	Batasan Soal Selidik	18
1.9.3	Batasan Bahan-bahan Rujukan	18
1.10	Susunan Bab	18

BAB II: RUJUKAN BAHAN-BAHAN BACAAN

2.1	Pengenalan	20
2.2	Definisi Stress	20

2.3	Model-model Mengenai Stress	24
2.4	Idea-idea Tentang Punca Stress	31
2.5	Faktor-faktor Umum yang Menyebabkan Stress	36
2.5.1	Jenis-jenis Personaliti	37
2.5.2	Latar Belakang Individu	39
2.5.3	Masalah Diri atau Keluarga	40
2.5.4	Jenis Tanggungjawab	42
2.5.5	Suasana dalam Organisasi	45
2.5.6	Kelakuan dan Gaya Kepimpinan	46
2.5.7	Dasar-dasar Organisasi	48
2.6	Kesimpulan	49

BAB III: JABATAN PENDAFTARAN NEGARA MALAYSIA (JPN)

3.1	Pengenalan	56
3.2	Pengenalan kepada Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia	56
3.3	Sejarah Penubuhan JPN	60
3.4	Objektif-objektif Utama Penubuhan JPN	63
3.5	Bidang Tugas JPN	66
3.5.1	Bahagian Kad Pengenalan	67
3.5.2	Bahagian Siasatan dan Penguatkuasaan	70
3.5.3	Bahagian Kelahiran, Kematian dan Anak Angkat	72
3.5.4	Bahagian Pentadbiran Am	74
3.5.5	Bahagian Penyelarasan, Pindaan Butiran, Perancangan dan Latihan	75
3.5.6	Bahagian Mikrofilm, Komputer dan Rekod	76
3.5.7	Bahagian Perkahwinan dan Penceraian	76
3.5.8	Bahagian Kewarganegaraan	77
3.6	Kesimpulan	80

BAB IV: ANALISA DATA

4.1	Pengenalan	81
4.2	Latar Belakang Responden	82
4.2.1	Umur Responden	82

4.2.2	Bangsa Responden	82
4.2.3	Jantina Responden	83
4.2.4	Taraf Perkahwinan	83
4.2.5	Taraf Pendidikan Responden	84
4.2.6	Tempoh Bekerja di JPN	84
4.2.7	Tahap tahap Gaji yang diterima oleh Responden	85
4.2.8	Lokasi Responden Bertugas	86
4.2.9	Jawatan jawatan Responden	86
4.2.10	Bahagian di mana Responden Bertugas	87
4.3	Faktor faktor Penyebab Stress	87
4.3.1	Persepsi Responden terhadap Bentuk Pekerjaan Sekarang	88
4.3.2	Persepsi Responden terhadap Suasana Pejabat	93
4.3.3	Persepsi Responden terhadap Komunikasi di Tempat Kerja	98
4.3.4	Persepsi Responden terhadap Perilaku Pelanggan	103
4.4	Keutamaan Faktor faktor Stress Kerja	108
4.5	Persepsi Responden terhadap Perubahan yang Mereka Rasakan Berlaku Semenjak 12 Bulan yang Lepas	108
4.5.1	Perubahan dari Aspek Psikologi	109
4.5.2	Perubahan dari Aspek Emosi	112
4.5.3	Perubahan dari Aspek Kelakuan	117
4.6	Keutamaan-keutamaan Perubahan yang Berlaku Semenjak 12 Bulan yang Lepas	122
4.7	Tahap-tahap Stress Kerja Responden	122
4.8	Stress Mengikut Kaedah Holmes-Rahe	123
4.9	Ukuran Stress Mengikut Kaedah Holmes-Rahe	125
4.10	Kesimpulan	125

BAB V: HUBUNGAN PEMBOLEHUBAH-PEMBOLEHUBAH DAN UJIAN-UJIAN HIPOTESIS

5.1	Pengenalan	129
5.2	Hubungan di antara Pembolehubah pembolehubah Latar Belakang Responden dengan Faktor-faktor Penyebab Stress Kerja	130

5.2.1	Hubungan di antara Umur dengan Faktor-faktor Stress Kerja	130
5.2.2	Hubungan di antara Bangsa Responden dengan Faktor-faktor Stress Kerja	131
5.2.3	Hubungan di antara Jantina dengan Faktor-faktor Stress Kerja	132
5.2.4	Hubungan di antara Taraf Perkahwinan dengan Faktor-faktor Stress Kerja	133
5.2.5	Hubungan di antara Taraf Pendidikan dengan Faktor-faktor Stress Kerja	133
5.2.6	Hubungan di antara Tempoh Berkhidmat dengan Faktor-faktor Stress Kerja	134
5.2.7	Hubungan di antara Gaji dengan Faktor-faktor Stress Kerja	135
5.2.8	Hubungan di antara Lokasi Pejabat dengan Faktor-faktor Stress Kerja	136
5.2.9	Hubungan di antara Jawatan dengan Faktor-faktor Stress Kerja	136
5.2.10	Hubungan di antara Bahagian di Mana Responden Bertugas dengan Faktor-faktor Stress Kerja	137
5.3	Hubungan Pembolehubah-pembolehubah Latar Belakang Responden dengan Perubahan-perubahan yang dirasakan Berlaku terhadap Diri Responden Semenjak 12 Bulan yang Lepas Ketika Bekerja di JPN	138
5.3.1	Hubungan di antara Umur dengan Aspek-aspek Perubahan	138
5.3.2	Hubungan di antara Bangsa dengan Aspek-aspek Perubahan	139
5.3.3	Hubungan di antara Jantina dengan Aspek-aspek Perubahan	140
5.3.4	Hubungan di antara Taraf Perkahwinan dengan Aspek-aspek Perubahan	140
5.3.5	Hubungan di antara Pendidikan dengan Aspek-aspek Perubahan	141
5.3.6	Hubungan di antara Jangkamasa Berkhidmat dengan Aspek-aspek Perubahan	143
5.3.7	Hubungan di antara Gaji dengan Aspek-aspek Perubahan	143
5.3.8	Hubungan di antara Lokasi Kajian dengan Aspek-aspek Perubahan	144
5.3.9	Hubungan di antara Jawatan Responden dengan Aspek-aspek Perubahan	145
5.3.10	Hubungan di antara Bahagian Mana Responden Berkhidmat dengan Aspek-aspek Perubahan	145

5.4	Hubungan di antara Faktor-faktor Stress Kerja dengan Aspek-aspek Perubahan	145
5.5	Kesimpulan	146

BAB VI: RUMUSAN, CADANGAN DAN PENUTUP

6.1	Pengenalan	148
6.2	Tahap-tahap Stress Kerja Responden	148
6.3	Faktor-faktor Penyebab Stress Kerja	150
6.3.1	Rumusan terhadap Aspek Bentuk Pekerjaan	150
6.3.2	Rumusan terhadap Aspek Suasana Pejabat	151
6.3.3	Rumusan terhadap Komunikasi di Tempat Kerja	154
6.3.4	Rumusan terhadap Perilaku Pelanggan	155
6.4	Aspek-aspek Perubahan Semenjak 12 Bulan yang Lepas	157
6.4.1	Rumusan terhadap Aspek Perubahan Psikologi	157
6.4.2	Rumusan terhadap Aspek Perubahan Emosi	158
6.4.3	Rumusan terhadap Aspek Perubahan kelakuan	159
6.5	Cadangan-cadangan Penyelesaian kepada Masalah yang Wujud	160
6.5.1	Memahami Masalah Stress Kerja	161
6.5.2	Meningkatkan Hubungan Sosial di Kalangan Kakitangan	162
6.5.3	Melancarkan Kempen Agar Pelanggan Lebih Berdisiplin dan Lebih Menghormati Kakitangan Bahagian Kaunter	164
6.5.4	Pegawai-pegawai Perlu Lebih Serius ke atas Kempen-kempen yang dijalankan	165
6.5.5	Mengambil Kakitangan Sementara dengan Lebih Ramai	166
6.5.6	Meningkatkan Keperluan Pejabat	167
6.6	Penutup	167

Bibliografi
Lampiran A
Lampiran B

Senarai Perkataan Ringkas

Bil	Bilangan
DBP	Dewan Bahasa dan Pustaka
df	Darjah Kebebasan
Dis	Disember
GAS	Sindrom Adaptasi Am
hlm	Halaman
INTAN	Intistut Tadbiran Awam Negara
I - P	Individu Persekitaran
JPA	Jabatan Perkhidmatan Awam
JPN	Jabatan Pendaftaran Negara
KPT	Kad Pengenalan Bermutu Tinggi
KDN	Kementerian Dalam Negeri
KSN	Ketua Setiausaha Negara
KWSP	Kumpulan Wang Simpanan Pekerja
MCC	Mid Career Crisis
n atau N	Bilangan
Nilai-p	Nilai Signifikan
Nov	November
Okt	Oktober
PDRM	Polis Di Raja Malaysia
P-E Fit	Person Environment Fit
PTD	Pegawai Tadbir Diplomatik
PWT	Surat Pengesahan Taraf
SRP	Sijil Rendah Pelajaran
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences
SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
STPM	Sijil Tinggi Persekolahan Malaysia

SSB	Sistem Saran Baru
TQM	Total Quality Management
US\$	Amerika Dollar
Vol	Volume
X^2	Chi-Square

Senarai
Rajah

Rajah 1.1	Model Kajian Stress	14
Rajah 2.1	Sindrom Adaptasi Am	25
Rajah 2.2	Model Person Environment Fit	28
Rajah 2.3	Model Tiga Bentuk Keselarasan Individu Persekitaran	30
Rajah 2.4	Ukuran Stress Holmes Rahe	35
Rajah 2.5	Peringkat-peringkat Burn-Out	55
Rajah 3.1	Jabatan-jabatan di bawah Kementerian Dalam Negeri	57
Rajah 3.2	Carta Organisasi Jabatan Pendaftaran Negara Malaysia	59

Senarai		
Jadual		
Jadual 1.1	Perihal Sampling	14
Jadual 4.1	Umur Responden	82
Jadual 4.2	Bilangan Responden Mengikut Bangsa	83
Jadual 4.3	Jantina Responden	83
Jadual 4.4	Taraf Perkahwinan	84
Jadual 4.5	Taraf Pendidikan	84
Jadual 4.6	Tempoh Jangka Masa Bekerja di JPN	85
Jadual 4.7	Tahap-tahap Gaji yang diterima oleh Responden	85
Jadual 4.8	Lokasi Responden Bertugas	86
Jadual 4.9	Jawatan-jawatan Responden	87
Jadual 4.10	Bahagian-bahagian di Mana Responden Bertugas	87
Jadual 4.11	Persepsi Responden terhadap Bentuk Pekerjaan Mereka Sekarang	89
Jadual 4.12	Persepsi Responden terhadap Suasana Pejabat	93
Jadual 4.13	Persepsi Responden terhadap Komunikasi di Tempat Kerja	99
Jadual 4.14	Persepsi Responden terhadap Perilaku Pelanggan	104
Jadual 4.15	Keutamaan Faktor-faktor Stress Kerja	108
Jadual 4.16	Persepsi Responden terhadap Perubahan dari Aspek Psikologi	109
Jadual 4.17	Persepsi Responden terhadap Perubahan dari Aspek Emosi	113
Jadual 4.18	Persepsi Responden terhadap Perubahan dari Aspek Kelakuan	117

Jadual 4.19	Keutamaan Perubahan-perubahan Responden Semenjak 12 Bulan yang Lepas	122
Jadual 4.20	Tahap-tahap Stress Responden	123
Jadual 4.21	Persepsi Responden terhadap Kejadian Peristiwa-peristiwa dalam Setahun Lepas Mengikut Kaedah Holmes-Rahe	124
Jadual 4.22	Tahap-tahap Stress Mengikut Kaedah Holmes-Rahe	125
Jadual 5.1	Hubungan di antara Umur dengan Faktor-faktor Stress Kerja	131
Jadual 5.2	Hubungan di antara Bangsa Responden dengan Faktor-faktor Stress Kerja	132
Jadual 5.3	Hubungan di antara Jantina dengan Faktor-faktor Stress Kerja	132
Jadual 5.4	Hubungan di antara Taraf Perkahwinan dengan Faktor-faktor Stress Kerja	133
Jadual 5.5	Hubungan di antara Taraf Pendidikan dengan Faktor-faktor Stress Kerja	134
Jadual 5.6	Hubungan di antara Tempoh Berkhidmat dengan Faktor-faktor Stress Kerja	135
Jadual 5.7	Hubungan di antara Gaji dengan Faktor-faktor Stress Kerja	135
Jadual 5.8	Hubungan di antara Lokasi Pejabat dengan Faktor-faktor Stress Kerja	136
Jadual 5.9	Hubungan di antara Jawatan Responden dengan Faktor-faktor Stress Kerja	137
Jadual 5.10	Hubungan di antara Bahagian Mana Responden Bertugas dengan Faktor-faktor Stress Kerja	138
Jadual 5.11	Hubungan di antara Umur dengan Aspek-aspek Perubahan	139
Jadual 5.12	Hubungan di antara Bangsa dengan Aspek-aspek Perubahan	140

Jadual 5.13	Hubungan di antara Jantina dengan Aspek-aspek Perubahan	140
Jadual 5.14	Hubungan di antara Taraf Perkahwinan dengan Aspek-aspek Perubahan	141
Jadual 5.15	Hubungan di antara Pendidikan dengan Aspek-aspek Perubahan	142
Jadual 5.16	Hubungan di antara Jangkamasa Tempoh Berkhidmat dengan Aspek-aspek Perubahan	142
Jadual 5.17	Hubungan di antara Gaji dengan Aspek-aspek Perubahan	143
Jadual 5.18	Hubungan di antara Lokasi dengan Aspek-aspek Perubahan	144
Jadual 5.19	Hubungan di antara Jawatan Responden dengan Aspek-aspek Perubahan	144
Jadual 5.20	Hubungan di antara Bahagian Mana Responden Bertugas dengan Aspek-aspek Perubahan	145
Jadual 5.21	Hubungan di antara Aspek-aspek Perubahan dengan Faktor-faktor Stress Kerja	156
Jadual 5.22	Taburan Keputusan Nilai Signifikan Bagi Setiap Faktor dan Aspek dengan Latar Belakang Responden	147