

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 PENGENALAN

Peningkatan permintaan daripada pengguna terhadap barang dan perkhidmatan yang berkualiti, cekap dan berkesan memerlukan organisasi lebih bersifat responsif terhadap kehendak pengguna. Organisasi perlu bersedia dalam memberikan perkhidmatan dan barang yang bermutu kepada pelanggan untuk memastikan kelangsungan hidup organisasi dalam persekitaran yang mencabar. Persediaan sesebuah organisasi tidak terhad kepada keperluan kewangan semata-mata, tetapi juga terhadap sumber manusia yang merupakan aset utama organisasi dalam mencapai visi dan objektifnya. Sumber manusia atau kakitangan sesebuah organisasi adalah jentera penggerak utama terhadap pelaksanaan segala perancangan dan pencapaian organisasi.

Responsif adalah reaksi pekerja terhadap permintaan persekitaran atau tempat di mana ia beroperasi yang meliputi persekitaran dalaman dan luaran organisasi. Pekerja perlu bersikap responsif terhadap pihak pengurusan, rakan sekerja dan kakitangan bawahan. Keadaan ini memerlukan pekerja mempunyai tahap emosi yang stabil serta berkebolehan untuk menyesuaikan diri dalam persekitaran yang berubah-ubah. Selain daripada persekitaran dalaman, pekerja juga perlu responsif terhadap persekitaran luaran

yang meliputi pelanggan, pesaing, badan pembuat undang-undang, masyarakat sivil serta perusahaan teknologi.

Menurut Hellriegel, Jackson dan Slocum (2002), dalam era globalisasi, manusia berubah, situasi berubah, teknologi berubah dan peraturan juga berubah. Dengan perubahan-perubahan ini, maka sebuah organisasi dan manusia perlu untuk lebih responsif dan dinamik untuk meneruskan kelangsungan hidup mereka. Kegagalan pekerja untuk menyesuaikan diri dalam persekitaran yang berubah-ubah akan mewujudkan tekanan atau stress. Kesatuan Eropah menganggarkan, stress kerja memberi kesan kepada 40 juta pekerja di 15 buah negara ahlinya. Kajian yang dibuat oleh *Northwestern National Life* mendapati stress yang sering dihadapi adalah berkaitan kerja dan ia merupakan stressor utama dalam hidup seseorang (Pittsburgh Business Times, April 9, 2001).

1.2 PERNYATAAN MASALAH

Stress atau tekanan dikalangan pemandu bas awam adalah satu kajian yang baru di negara ini. Pemandu bas awam adalah pekerja yang terlibat dalam peringkat operasi syarikat. Namun kajian terhadap pemandu bas awam telah banyak dilakukan oleh pengkaji luar negara. Kajian terhadap kerja dan tahap kesihatan pemandu bas terutamanya di kawasan metropolitan telah banyak dilakukan oleh pengkaji asing. Banyak kajian yang dilakukan mendapati perkhidmatan bas awam menerima permintaan yang tinggi tetapi tahap kawalan dan sokongan adalah rendah (<http://www.ilo.org>). Kajian

yang dijalankan juga mendapati ketidakhadiran pemandu bas ketempat kerja akibat sakit adalah tinggi berbanding pekerjaan professional.

Menurut Greenberg (1999), pemandu bas laluan jauh dan jururawat adalah pekerjaan yang mempunyai tahap stress yang tinggi kerana ia mempunyai ciri-ciri kerja yang menyumbang kepada stress iaitu membuat keputusan, kawalan terhadap peralatan kerja dan pertukaran maklumat yang berterusan serta bekerja di dalam situasi kerja dan penstrukturran kerja yang tidak memuaskan. Bagi seorang pemandu bas, kebiasaanya mereka terpaksa mengawal bas yang dipandu dan dalam masa yang sama berhadapan dengan kesesakan lalu lintas dan pencemaran udara.

Stress yang dihadapi oleh pemandu bukan sahaja membahayakan pemandu tetapi ia juga boleh membahayakan orang lain. Apabila stress berlaku kepada pemandu, maka emosi mereka akan terganggu dan tindakan mereka secara langsung akan mengalami perubahan yang boleh menyebabkan perjalanan bas mereka tidak lancar dan tergendala yang seterusnya boleh menyebabkan berlakunya kemalangan.

Ramai pemandu tidak mengetahui bahawa mereka menghadapi stress sewaktu memandu dan ini akan menambah risiko kemalangan sewaktu memandu. Tambahan pula sebahagian besar daripada pemandu tidak mengetahui apa sebenarnya stress dan akibat yang berlaku apabila seseorang memandu di dalam stress. Justeru itu pengetahuan tentang stress adalah perlu bagi setiap individu terutamanya pemandu. Sebagai manusia, akibat daripada perubahan persekitaran, terutamanya sewaktu memandu, badan manusia

akan menyesuaikan diri dengan perubahan berkenaan dan perubahan badan berkenaan pula akan merubah tingkah laku manusia.

Faktor-faktor penyumbang kepada tekanan di kalangan pemandu bas awam meliputi faktor-faktor daripada pekerja itu sendiri atau daripada persekitaran tempat mereka bekerja. Pemandu mungkin mempunyai personaliti atau tabiat yang boleh menyumbang kepada stress. Ia juga berdasarkan kriteria kerja yang mereka jalankan atau peringkat pengurusan samada pengurusan atasan, pertengahan atau bawahan atau terlibat dalam peringkat operasi sahaja. Selalunya pekerja yang terlibat dalam pengurusan bawahan atau operasi akan menghadapi tekanan yang tinggi kerana mereka terpaksa berurusan dengan pelanggan luaran dan pihak pengurusan atasan yang mempunyai banyak karenah dan permintaan seperti yang dialami oleh pemandu bas. Tetapi tidak mustahil pengurusan atasan juga mengalami stress. Mereka juga dalam keadaan tertekan dan kebimbangan dan sering menunjukkan simptom-simptom stress seperti ulcer dan *hypertension* (Greenberg, 1999). Walaupun pihak pungurusan atasan juga mengalami stress, tahap mereka adalah rendah kerana keupayaan mereka untuk mengawalnya dan mereka lebih berpendidikan. Mereka perlu diberi kemahiran dalam pengurusan stress kerana tugas mereka yang berat dalam mengendalikan urusan semasa dan kehadapan organisasi.

Seterusnya, kewujudan persatuan masyarakat sivil terhadap barang dan perkhidmatan yang berkualiti memerlukan pekerja bersifat responsif terhadap soalan, permintaan dan rungutan pengguna. Masyarakat mempunyai tahap pendidikan yang

semakin tinggi dan memahami akan hak mereka untuk mendapatkan barang dan perkhidmatan yang berkualiti. Ini dibebani lagi dengan kewujudan mekanisme-mekanisme yang dapat membantu pengguna menegakkan hak-hak mereka seperti persatuan pengguna dan sebagainya. Pemandu bas adalah satu pekerjaan yang mencabar kerana keperluannya untuk memenuhi permintaan pelbagai pihak. Pihak syarikat dan orang awam biasanya menghendaki pemandu menjadi *service-oriented* contohnya melalui penetapan jadual perjalanan, laluan bas, kawasan pemberhentian bas dan kadar bayaran yang memuaskan. Tekanan wujud apabila keupayaan pekerja adalah dibawah permintaan masyarakat yang memerlukan perkhidmatan mereka. Pemandu bas perlu mematuhi masa perjalanan yang telah ditetapkan, namun kesesakan lalu lintas menyebabkan mereka terpaksa tersasar daripada jadual yang telah ditetapkan selain daripada pemanduan yang berhemah di jalan raya. Kita mendapati terdapat keperluan yang bercanggah yang dihadapi oleh pemandu. Mereka perlu memenuhi jadual yang ditetapkan dan dalam masa yang sama mereka perlu memandu dengan cermat dan berhadapan dengan kesesakan lalu lintas.

Kesan daripada tekanan ini boleh dilihat daripada aspek positif dan aspek negatif. Menurut Poon (1994), stress pada tahap optimum boleh mendorong kepada kreativiti dan menyumbang kepada tingkat produktiviti yang tinggi, sementara stress yang lebih serius pula akan memberi kesan negatif kepada pekerja dan organisasi. Tekanan yang menjurus kepada aspek positif akan membentuk seseorang individu yang berdisiplin, bersungguh-sungguh dalam melaksanakan tugas mereka, komitmen kerja yang tinggi dan berterusan serta gaya amalan hidup yang positif seperti tidak merokok dan mengambil dadah.

Namun, kesan positif akan bertukar kepada kesan negatif dalam masa panjang apabila persekitaran kerja mereka berubah dan mereka mengalami stress yang berpanjangan. Apabila kebolehan pekerja tidak memenuhi kehendak pengurusan, mereka akan tertekan. Stress berlebihan yang dialami oleh pemandu akan membawa kesan fisiologi terlebih dahulu dan ini akan membawa kepada kesan psikologi. Pemandu akan mengalami perubahan dalam badan terlebih dahulu dan mengalami gangguan emosi, seterusnya boleh menyebabkan pemandu akan bersifat agresif di jalanraya seperti membunyikan hon dengan kuat, menunjuk penumbuk, mencaci, tidak beretika dan membahayakan orang lain.

Seterusnya, keadaan kesihatan yang tidak stabil akan menyumbang kepada tingkat produktiviti yang rendah iaitu dalam memberikan perkhidmatan yang baik kepada pelanggan. Ini akan menjaskan keuntungan yang boleh diperolehi dan pada masa yang sama akan meningkatkan kos operasi. Pelanggan pula akan merasa tidak berpuashati terhadap layanan kakitangan dan prestasi pekerja dan seterusnya akan meningkatkan aduan ketidakpuashati mereka terhadap organisasi tersebut. Pemandu bas tidak dapat memandu dengan selamat dan akan menyebabkan banyak kemalangan jalan raya berlaku. Di Malaysia, menurut sumber Polis di Raja Malaysia (Oktober 2001), di kawasan Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur sahaja pada tahun 2001 sebanyak 12,003 kecelakaan jalan raya terjadi dengan melibatkan 78 kematian. Angka tersebut adalah besar dan amat membimbangkan.

Jika kita melihat kesan stress terhadap kerajaan, kita akan mendapati tekanan akan menyebabkan gangguan ekonomi, dimana kerajaan terpaksa menyediakan sumber kewangan yang besar dalam memberi latihan dan pendidikan kepada masyarakat melalui pelbagai program dan aktiviti. Ini menyumbang kepada pembaziran dalam penggunaan sumber-sumber dimana kerajaan boleh menggunakan sumber-sumber tersebut terhadap aktiviti-aktiviti yang lebih berfaedah dan diperlukan. Lawrence Slote (1987), dalam kajiannya mendapati Amerika Syarikat mengalami kerugian sebanyak AS750 setiap tahun bagi setiap pekerja dalam bentuk daya pengeluaran akibat daripada stress. Dari segi peruntukan kewangan, didapati AS telah berbelanja lebih daripada AS100 billion setiap tahun untuk tujuan perubatan bagi penyakit yang berkaitan dengan stress. Ini menunjukkan masalah stress boleh mengakibatkan kerugian dalam pengurusan sumber manusia dan meningkatkan kos organisasi (Wendy Hollway 1991). Syarikat yang mengendalikan bas awam sudah tentu mengalami kerugian kerana terpaksa membayar kos pengendalian yang tinggi. Di United Kingdom sahaja, stress menyebabkan kehilangan 40 juta hari bekerja. Pada tahun 1994, di Australia, Federal Assistant Minister menganggarkan kos dalam pengurusan stress adalah A\$30 juta (European Agency for Safety and Health at Work 2000).

Kemalangan yang berlaku akibat kecuaian pemandu bas boleh memberi kesan yang besar terhadap gunatenaga negara. Kajian oleh Nurwati Badarulzaman (1996) (di dalam www.kkr.gov.my) mendapati dalam tempoh 1990-1995 bilangan kemalangan jalanraya meningkat sebanyak 84.7% iaitu pertambahan sebanyak 74,942 kemalangan. Angka kematian turut bertambah sebanyak 41.1% iaitu peningkatan sebanyak 1,664

kematian. Statistik kemalangan jalan raya Malaysia sejak kebelakangan ini menunjukkan lebih daripada 50% mangsa kemalangan terdiri daripada mereka yang berusia dalam lingkungan 20-35 tahun. Mereka ini merupakan golongan peringkat usia yang paling produktif dan berpotensi dari segi tenaga kerjanya. Mereka mempunyai tempoh masa antara 20-35 tahun lagi untuk berkhidmat kepada negara dalam apa jua bidang. Walaupun taburan jenis kenderaan yang terlibat dalam kemalangan di Pulau Pinang menunjukkan motorkar adalah kenderaan yang paling tinggi mengalami kemalangan iaitu 47.4%, bas juga menyumbang kepada peningkatan kemalangan. Pada tahun 1994 sebanyak 835 (3.7%) bas terlibat dalam kemalangan dan angka ini meningkat kepada 1,017 (3.9%). Kita dapat melihat bahawa terdapat peningkatan sebanyak 0.2%.

Maka amat penting untuk kita memahami faktor-faktor yang menyumbang kepada stress, kesan-kesannya dan tindakan-tindakan yang boleh diambil untuk mengawal masalah ini supaya ia tidak menjadi penyakit yang boleh menjelaskan kejayaan dan pembangunan individu dalam pelaksanaan tugas-tugas mereka khususnya di kalangan pemandu bas awam kerana kecuaian mereka akan mengorbankan nyawa insan lain.

1.3 SKOP DAN BIDANG KAJIAN

Kajian ini akan menumpukan kepada tekanan kerja dikalangan pemandu-pemandu bas awam di Lembah Klang dengan mengambil Intarakota Konsolidated Bhd sebagai kes kajian. Dalam kajian-kajian lepas, kajian tentang stress banyak dilakukan dikalangan guru-guru seperti kajian yang dibuat oleh Low, Sew Kim (1997), "Coping

with Stress Among Teachers Trainers”, Wan Anna Salwa Wan Mat Saman (2000), “Stress di kalangan Guru”, dan Abdul Rahim Mohd Yunus (1998), iaitu “Stress di kalangan Guru Sek. Men. Dan Kaitannya terhadap Keperluan Pengurusan Stress”. Selain itu, kajian terhadap stress juga dilakukan terhadap entiti kerajaan terutamanya perkhidmatan kaunter seperti yang dilakukan oleh Rosli Hassan (1996) iaitu kajian stress di kalangan kakitangan bahagian kaunter Jabatan Pendaftaran Negara.

Kajian ini berbeza dengan kajian lalu kerana ia memberi penekanan terhadap stress dikalangan pemandu-pemandu bas awam dan kajian seumpama ini masih belum banyak dilakukan di negara ini. Seperti yang kita ketahui, stress yang di hadapi oleh pemandu bas adalah berbeza dengan stress yang dihadapi di kalangan guru, maka pendekatan yang boleh digunakan untuk mengatasinya juga berbeza.

Stress yang dihadapi oleh pemandu akan menjelaskan prestasi kerja mereka. Ini akan membahayakan keselamatan pengguna dan akan meningkatkan tahap kemalangan jalan raya. Stress yang dihadapi oleh pemandu akan menyebabkan mereka mudah marah, kurang bertoleransi dan sering menunjukkan sikap agresif di jalan raya seperti menceroboh laluan orang lain atau tidak mengikut peraturan-peraturan jalan raya. Keadaan ini akan membahayakan penguna-pengguna jalan raya lain seperti pemandu-pemandu kenderaan, pejalan kaki dan pengguna perkhidmatan bas mereka.

Justeru itu, kajian ini dibuat untuk melihat apakah punca-punca, kesan-kesan terhadap tekanan dan langkah-langkah yang boleh diambil untuk menangani masalah tekanan dikalangan pemandu-pemandu bas Intrakota di Lembah Klang.

1.4 OBJEKTIF KAJIAN

- 1.4.1 Mengenalpasti tahap-tahap stress di kalangan pemandu bas ICB.
- 1.4.2 Mengenalpasti faktor-faktor utama yang menyumbang kepada stress di kalangan pemandu bas ICB.
- 1.4.3 Mengenalpasti kesan-kesan atau simptom-simpton stress yang di alami oleh pemandu bas
- 1.4.4 Mengenalpasti dan mencadangkan langkah-langkah yang boleh diambil untuk mengatasi masalah stress.

1.5 KEPENTINGAN KAJIAN

Untuk meningkatkan pemahaman bahawa stress adalah masalah yang dapat mengganggu pembangunan negara. Setiap individu perlu sedar bahawa stress wujud dalam kehidupan seharian kita. Keupayaan individu untuk menghadapi stress akan menyumbang kepada kejayaan mereka. Jika sebaliknya, individu tersebut akan menghadapi masalah dan akan menjaskan prestasi kerja mereka. Bagi seorang pemandu, pemahaman yang jelas berkenaan stress adalah perlu untuk memastikan pekerjaan yang mereka lakukan akan menjamin keselamatan penumpang mereka.

Pemahaman berkenaan stress akan meningkatkan kesedaran pemandu akibat daripada stress tersebut dan memberi peluang kepada mereka untuk memperbaiki tabiat diri yang boleh menyumbang kepada stress.

Selain itu, kajian ini dilakukan untuk meningkatkan bilangan kajian ilmiah terhadap pengurusan stress dibawah topik dan pendekatan yang berbeza. Kajian terhadap stress telah banyak dilakukan di negara ini tetapi bilangannya adalah tinggi terhadap kajian di kalangan guru-guru, perkhidmatan kaunter di agensi kerajaan dan kajian di kalangan pemandu bas awam adalah kajian yang baru dan masih belum banyak dilakukan.

Seterusnya, hasil daripada kajian ini boleh digunakan oleh pengurus syarikat dan pentadbir agensi kerajaan di dalam penggubalan polisi, program dan aktiviti yang boleh diperkenalkan bagi menghadapi tekanan kerja. Polisi adalah cara yang paling berkesan untuk mengawal tindakan individu dalam organisasi kerana ia menyediakan ganjaran dan hukuman terhadap setiap tindakan yang dilakukan oleh pekerja terutamanya pemandu bas awam kerana kecuaian ketika memandu akan menjelaskan keselamatan penumpang atau pengguna bas awam dan keselamatan pengguna-pengguna lainnya.

1.6 METODOLOGI KAJIAN

Menurut Wierma, 1991 (dalam Ling, 2000), bahawa metodologi kajian adalah penting dalam sesuatu penyelidikan. Metodologi menjelaskan tentang perancangan dan

kaedah yang perlu diambil untuk menghasilkan penyelidikan yang teratur dan sempurna. Ianya meliputi populasi, intrumen kajian, pengumpulan dan analisis.

1.6.1 Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Untuk melakukan kajian ini, dua bentuk data telah digunakan iaitu data primer dan data sekunder. Data primer adalah data utama yang diperolehi secara langsung daripada responden. Pengumpulan data primer dilakukan melalui pemerhatian secara langsung dan borang soal selidik. Pemerhatian secara langsung adalah kaedah pengumpulan data yang dilakukan tanpa pengetahuan responden dengan tujuan untuk mendapat maklumat sebenar. Ia dilakukan terhadap pemandu bas Intrakota untuk mengetahui sejauhmana pemandu bas mengalami stress semasa memandu di jalanraya dengan memerhati aspek perlakuan pemandu kerana ia adalah aspek yang paling mudah untuk melakukan pemerhatian. Untuk kaedah pemerhatian ini, sebanyak 50 pemerhatian telah dilakukan.

Soalan-soalan dalam borang soalselidik adalah berbentuk soalan tertutup dan ia direkabentuk dalam bentuk skala likert. Terdapat tiga bahagian utama dalam borang soal selidik. Bahagian A meliputi latar belakang pemandu iaitu jantina, bangsa, umur, status diri, tahap pendidikan tertinggi dan lama bertugas di ICB. Bahagian B pula meliputi persepsi pemandu terhadap bentuk pekerjaan dengan 17 soalan, persepsi pemandu terhadap majikan dengan tujuh soalan, persepsi pemandu terhadap perilaku penumpang dengan 14 soalan, persepsi pemandu terhadap perilaku pengguna jalan raya lain dengan

Iapan soalan dan persepsi pemandu terhadap struktur jalan raya dan undang-undang dengan 16 soalan. Bagi persepsi pemandu terhadap bentuk pekerjaan, majikan, dan struktur jalan raya, skala yang digunakan ialah 1 bagi sangat tidak setuju, 2 bagi setuju, 3 bagi sederhana, 4 bagi setuju dan 5 bagi sangat setuju. Persepsi pemandu terhadap perilaku pengguna jalan raya lain dan perilaku penumpang menggunakan skala 1 bagi tidak pernah, 2 bagi kadang-kadang, 3 bagi sederhana kerap dan 4 bagi sangat kerap. Manakala Bahagian C meliputi pernyataan-pernyataan untuk melihat perubahan-perubahan aspek fisiologi, psikologi dan kelakuan di kalangan pemandu akibat daripada stress yang dihadapi. Terdapat lima skala digunakan bagi soalan berbentuk negatif iaitu 1 bagi ‘Tidak Pernah’, 2 bagi ‘Jarang-jarang’, 3 bagi ‘Sederhana Kerap’, 4 bagi ‘Kerap’ dan 5 bagi ‘Sangat Kerap’. Terdapat juga soalan berbentuk positif, maka skala yang digunakan ialah 1 bagi ‘Sangat Kerap’, 2 bagi ‘Kerap’, 3 bagi ‘Sederhana Kerap’, 4 bagi ‘Kadang-kadang’ dan 5 bagi ‘Tidak Pernah’.

b. Data Sekunder

Kajian perpustakaan dilakukan dibeberapa buah perpustakaan untuk mendapatkan buku-buku, artikel di dalam suratkhabar, majalah dan jurnal serta internet. Pengumpulan data sekunder dilakukan untuk mendapatkan maklumat berkaitan definasi dan huraiannya berkenaan stress. Selain daripada itu, pengumpulan data juga dilakukan di agensi-agensi kerajaan terutamanya di Jabatan Pegangkutan Jalan (JPJ), Polis di Raja Malaysia dan Kementerian Kerja Raya untuk mendapatkan statistik kemalangan jalan raya. Maklumat berkenaan profil organisasi diperolehi terus daripada pihak pengurusan ICB.

1.6.2 Pemprosesan Data

Data diproses dengan Pakej Statistik Untuk Sains Sosial (SPSS/PC). Semua data yang diperolehi diproses dengan kaedah diskriptif, kekerapan, peratusan, min dan anova. Kaedah diskriptif, kekerapan dan peratusan digunakan untuk membentuk profil responden. Data-data yang diperolehi dipersembahkan dalam usaha untuk mengenalpasti punca-punca dan kesan-kesan stress dikalangan pemandu bas Intrakota. Bagi mengetahui punca-punca stress, soalan-soalan dalam bahagian B dicampurkan bagi mendapat mean untuk setiap perkara. Faktor utama daripada lima faktor yang dinyatakan akan dikenalpasti. Bagi mengetahui tahap stress, soalan-soalan dalam bahagian C dicampurkan bagi mendapatkan skor keseluruhan. Pengkaji membuat empat skala utama iaitu stress rendah, stress sederhana rendah, stress sederhana tinggi dan stress tinggi. Anova pula digunakan untuk melihat samada wujud perhubungan diantara angkubah bersandar dan tidak bersandar. Sekiranya ada perbezaan antara pembolehubah tersebut, maka analisa lanjutan akan digunakan. Untuk menganalisa bahagian ini, hanya data yang signifikan pada darjah keertian 0.10 (selang keyakinan 90 peratus) akan dianalisa secara terperinci.

1.6.3 Kaedah Pemilihan Sampel

Dalam kajian ini, populasi adalah pemandu-pemandu bas Intrakota. Sampel daripada populasi dipilih secara rawak. Sebanyak 200 borang soalselidik telah di edarkan kepada responden melalui Eksekutif Kanan Sumber Manusia dan sebanyak 138 (70 peratus) daripada borang tersebut dikembalikan dalam jangkamasa 2 minggu. Kaedah

pemerhatian pula di buat secara rambang keatas 50 orang responden berdasarkan beberapa laluan berbeza.

1.7 BATASAN KAJIAN

Kajian berkenaan stress ini hanya dilakukan di kalangan pemandu bas Intrakota sahaja. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti tahap stress yang dialami oleh pemandu-pemandu tersebut dan mengenalpasti apakah punca-punca stress, simptom-simptom terhadap stress dan mengenalpasti langkah-langkah yang boleh diambil untuk menghindari stress daripada terus berlaku di kalangan pemandu bas Intrakota. Perkara-perkara selain daripada yang disebutkan adalah tidak di kaji dan diluar batasan kajian.

1.8 MASALAH-MASALAH KAJIAN

Kaedah pemerhatian dan borang soalselidik yang digunakan untuk menilai tahap stress yang dialami oleh responden mungkin tidak menggambarkan stress sebenar yang dialami oleh responden akibat daripada keterbasan waktu dan kesahihan maklumat yang diperolehi banyak bergantung kepada keikhlasan dan kejujuran para responden dalam menjawab borang soal selidik yang telah diedarkan.

1.9 SUSUNAN BAB

Bab 1 membincangkan berkenaan pengenalan, pernyataan masalah, skop dan bidang kajian, kepentingan kajian, objektif kajian, metodologi kajian, batasan kajian dan susunan bab serta definasi beberapa istilah.

Bab 2 membincangkan definasi dan konsep stress secara terperinci, faktor-faktor dan kesan-kesan stress secara am. Sorotan kajian lepas juga dilakukan didalam bab ini untuk melihat kajian berkenaan stress yang telah dilakukan dan hasil yang telah diperolehi.

Bab 3 membincangkan latarbelakang Syarikat Intrakota Sdn Bhd sebagai salah satu syarikat yang menyediakan perkhidmatan bas awam di kawasan Lembah Klang dengan memberi tumpuan terhadap latarbelakang organisasi serta diskripsi dan spesifikasi tugas pemandu.

Bab 4 membincangkan dapatan hasil kajian yang dilakukan melalui kaedah pemerhatian dan borang soal selidik. Bab ini akan melihat kepada faktor-faktor yang menyumbang kepada stress dikalangan pemandu dan kesan-kesan yang dialami akibat daripada stress tersebut serta melihat perhubungan diantara angkubah bersandar dan tidak bersandar.

Bab 5 pula akan membincangkan kesimpulan yang boleh dibuat berdasarkan dapatan yang diperolehi serta mencadangkan langkah-langkah yang boleh diambil untuk

menangani masalah tekanan di kalangan pemandu bas awam ini untuk memastikan mereka sentiasa mengutamakan keselamatan ketika memandu.

1.10 DEFINASI ISTILAH

Adrenalin:	Hormon yang dihasilkan oleh kelenjar adrenal yang menambahkan kadar denyutan jantung dan merangsangkan sistem saraf.
Distress:	Tekanan yang memberi implikasi negatif
Eustress:	Tekanan yang memberi implikasi positif
Fisiologi:	Kajian saintifik fungsi biasa benda-benda hidup
Hypertension:	Ketegangan emosi yang kuat
Kognitif:	Perbuatan atau proses memperolehi pengetahuan secara taakulan atau intuisi
Kortison:	Hormon dari kelenjar anak ginjal
Psikologi:	Kajian minda dan bagaimana caranya berfungsi
Stimuli:	Merangsang
Strain:	Usaha teruk yang memerlukan kekuatan mental dan fizikal
Stress:	Tekanan atau kerisauan akibat dari ketegangan mental atau fizikal