



**TEKANAN KERJA DALAM KALANGAN KAKITANGAN JABATAN
KEBAJIKAN MASYARAKAT NEGERI KELANTAN**

MUHAMMAD HAIKAL BIN OSMAN



**DISERTASI YANG DIKEMUKAKAN INI UNTUK MEMENUHI
SEBAHAGIAN DARIPADA SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA
PENDIDIKAN (BIMBINGAN DAN KAUNSELING)**



**FAKULTI PENDIDIKAN DAN PEMBANGUNAN MANUSIA
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS
2013**





PENGAKUAN

Saya mengaku latihan ilmiah ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang setiap satunya saya jelaskan sumbernya.

13.06.2013



Tandatangan
MUHAMMAD HAIKAL B. OSMAN
M20101000279





PENGESAHAN

Latihan ilmiah ini telah diterima dan diluluskan untuk memenuhi syarat kursus KKR 6006, kertas projek bagi memperolehi ijazah Sarjana Pendidikan (Bimbingan dan Kaunseling) Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia, Universiti Pendidikan Sultan Idris.

Pengesahan Penyelia Latihan Ilmiah (KKR 6006)

Tarikh: 21/6/2013

Muhammad Bazlan

(DR. MUHAMMAD BAZLAN BIN MUSTAFA)





PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dengan penuh kesyukuran di atas segala nikmat Mu, inayah Mu, hidayah Mu dan dengan keizinan Mu, kertas projek ini dapat disiapkan dalam masa yang telah ditetapkan.

Jutaan terima kasih yang diucapkan kepada Dr. Muhammad Bazlan Mustafa selaku penyelia yang telah banyak menghulurkan bantuan dalam menyiapkan kertas projek ini. Tunjuk ajar, nasihat serta bimbingan yang diberikan telah menjadi panduan yang amat berguna kepada pengkaji dalam menentukan hala tuju dan menjayakan kajian ini. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada semua pensyarah-pensyarah Fakulti Pendidikan dan Pembangunan Manusia yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan projek ini.

Di kesempatan ini juga, pengkaji ingin merakamkan ucapan penghargaan kepada pihak pentadbiran Jabatan Kebajikan Masyarakat Kementerian Pembangunan Manusia Keluarga dan Masyarakat terutama kepada pihak pengarah dan pengurusan Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan serta pihak Pegawai Kebajikan Masyarakat Jajahan dan juga para Pegawai Psikologi yang terlibat di dalam kajian ini. Terima kasih kerjasama dan maklumat yang diberikan sepanjang kajian ini dijalankan. Tidak lupa kepada kedua ibu bapa Allahyarham Hj. Osman Bin Abu Bakar dan Hajjah Khamsiah Abdullah dan ahli keluarga serta isteri Dr. Suhana Adura dan anak Amirah Fadhlina yang amat dikasihi kerana dengan dorongan serta doa akhirnya berjaya menyiapkan tanggungjawab yang begitu mencabar ini.

Akhir sekali, ucapan terima kasih juga ditujukan kepada teman-teman seperjuangan yang telah banyak memberikan bantuan sama ada secara langsung atau tidak langsung. Segala bantuan dan kerjasama yang telah dihulurkan memberi seribu satu kenangan yang akan dikenang hingga ke akhirnya. Semoga Allah S.W.T yang akan membalasnya.





ABSTRAK

Tujuan kajian ini dilakukan adalah untuk mengetahui tahap tekanan kerja dalam kalangan kakitangan Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan. Selain itu, kajian ini dijalankan bertujuan mengenalpasti sumber-sumber tekanan terhadap faktor demografi kajian seperti faktor jantina, gred jawatan, tempoh berkhidmat dan tahap pendidikan berhubung tekanan kerja. Alat kajian yang digunakan dalam kajian ini ialah satu set soal selidik iaitu Occupational Stress Indicator (OSI) oleh Cooper, Sloan dan Williams (1988) yang telah diterjemahkan di dalam versi Bahasa Melayu oleh Mohammad Haji Yesof, Abdul Halim Othman, Chua Bee Seok dan Sapura Sipon (2000) yang menggunakan *back translation*. Soal selidik ini yang mengandungi dua bahagian iaitu bahagian A, dan B. Bahagian A terdiri daripada maklumat demografi, bahagian B pula mengandungi sebanyak 61 item berbentuk pernyataan berhubung sumber-sumber tekanan dalam diri bagi menilai tahap persetujuan responden. Soal selidik ini menggunakan Format Skala Likert. Data dianalisis berasaskan tujuan kajian dengan menggunakan *The statistical Packages for the Social Sciences (SPSS) 17.0* dan menggunakan kaedah Deskriptif, Ujian *t* dan ujian ANOVA sehala. Hasil kajian menunjukkan terdapat tiga hubungan yang signifikan antara faktor jantina, tempoh berkhidmat dan tahap pendidikan. Kajian ini juga tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan sumber-sumber tekanan terhadap faktor gred jawatan. Beberapa implikasi dan cadangan telah dikemukakan oleh pengkaji.





ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the level of stress among staff working in the Department of Social Welfare (JKMN Kelantan). In addition, this study aims to identify the sources of stress for research on demographic factors such as gender, grade, length of service and level of education on job stress. The instrument used in this study is a set of questionnaires Occupational Stress Indicator (OSI) by Cooper, Sloan and Williams (1988), which was translated in the Malay version by Yusof Haji Mohammad Abdul Halim Othman, Chua Bee Seok and Sapora Sipon (2000) using the back translation. This questionnaire consists of two parts, A, and B. Part A consists of demographic information, section B consists of 61 items of the statement on sources of stress in themselves to assess the respondents' level of agreement. This questionnaire using Likert scale format. Data were analyzed based on the purpose of the study by using the Statistical Packages for the Social Sciences (SPSS) 17.0 and using descriptive, t test and one-way ANOVA. Results showed that there are three significant relationship between sex, length of service and level of education. This study also showed no significant difference in source-cracked pressure on grade factors. Some implications and suggestions were made by the researcher.





KANDUNGAN

Muka Surat

PENAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN	xiii
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI JADUAL	xv
BAB 1	
PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	6
1.4 Persoalan Kajian	10
1.5 Objektif Kajian	10
1.6 Kepentingan Kajian	11
1.7 Definisi Konsep Dan Operasional	12
1.7.1 Tekanan Kerja	13
1.7.2 Pekerja / Kakitangan	14
1.7.3 Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan	14





1.8	Limitasi Kajian	15
1.9	Hipotesis	17
1.10	Rumusan	17

BAB 2 PENDEKATAN TEORI DAN KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	18
2.2	Pendekatan Teori	18
	2.2.1 Teori Pemusatan Insan	19
	2.2.2 Teori REBT	21
2.3	Model Kajian	24
2.4	Kajian Literatur	27
	2.4.1 Kajian Dalam Negara	27
	2.4.2 Kajian Luar Negara	34
2.4	Rumusan	36

BAB 3 METODOLOGI

3.1	Pengenalan	37
3.2	Rekabentuk Kajian	37
3.3	Tempat Kajian	38
3.4	Populasi	39
3.5	Persampelan	39
3.6	Instrumen Kajian	40
3.7	Kebolehpercayaan dan Kesahan Instrumen Kajian	41



3.8	Pemarkatan	43
3.9	Penganalisan Data Statistik	44
3.10	Pengujian Hipotesis	45
3.11	Rumusan	46

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	47
4.2	Profil Subjek Kajian Berdasarkan Faktor Demografi	48
4.2.1	Profil Subjek Kajian Berdasarkan umur	49
4.2.2	Profil Subjek Kajian Berdasarkan Jantina	49
4.2.3	Profil Subjek Kajian Berdasarkan Pendidikan	50
4.2.4	Profil Subjek Kajian Berdasarkan Tempoh berkhidmat	51
4.2.5	Profil Subjek Kajian Berdasarkan Lokasi Tempat Kajian	51
4.3	Keputusan kajian	52
4.3.1	Penghuraian Statistik Deskriptif	52
4.3.1.1	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina Bagi Faktor Intrinsik Kerja	
4.3.1.2	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina Bagi Faktor Peranan Pengurusan	54
4.3.1.3	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina Bagi Faktor Perhubungan Dengan Orang Lain	55
4.3.1.4	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina Bagi Faktor Kejayaan dan Pencapaian	56
4.3.1.5	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina Bagi Faktor Struktur dan Iklim Organisasi	56
4.3.1.6	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina Bagi Faktor Halangan Rumah dan Kerja	57



4.3.1.7 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan Bagi Faktor Intrinsik Kerja	58
4.3.1.8 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan Bagi Faktor Peranan Pengurusan	59
4.3.1.9 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan Bagi Faktor Perhubungan Dengan Orang Lain	60
4.3.1.10 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan Bagi Faktor Kejayaan dan Pencapaian	61
4.3.1.11 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan Bagi Faktor Strukur dan Iklim Organisasi	62
4.3.1.12 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan Bagi Faktor Halangan rumah dan Kerja	63
4.3.1.13 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat Bagi Faktor Intrinsik Kerja	64
4.3.1.14 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat Bagi Faktor Peranan Pengurusan	65
4.3.1.15 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat Bagi Faktor Kejayaan dan Pencapaian	66
4.3.1.16 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat Bagi Faktor Struktur dan Iklim Organisasi	67
4.3.1.17 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat Bagi Faktor Halangan Kerja Dan Rumah	68
4.3.1.18 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan Bagi Faktor Intrinsik Kerja	69





4.3.1.19	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan Bagi Faktor Peranan Pengurusan	70
4.3.1.20	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan Bagi Faktor Kejayaan dan Pencapaian	71
4.3.1.21	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan Bagi Faktor Struktur dan Iklim Organisasi	72
4.3.1.22	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan Bagi Faktor Halangan Rumah dan Kerja	73
4.3.2	Penghuraian Statistik Inferensi	74
4.3.2.1	Pengujian Hipotesis	74
4.3.3	Hipotesis 1 – Tidak Terdapat Perbezaan Yang Signifikan Sumber-sumber Tekanan Kerja berdasarkan Jantina	75
4.3.4	Hipotesis 2 – Tidak Terdapat Perbezaan Yang Singnifikan Di antara Gred Jawatan Terhadap Sumber Tekanan Kerja	76
4.3.5	Hipotesis 3 – Tidak Terdapat Perbezaan Yang Signifikan Di antara Tempoh Berkhidmat Terhadap Sumber Tekanan Kerja	77
4.3.6	Hipotesis 4 - Tidak Terdapat Perbezaan Yang Signifikan Di Antara Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan	78
4.4	Rumusan	79

BAB 5 RUMUSAN, PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	80
5.2	Ringkasan Kajian	81
5.3	Perbincangan	84



5.3.1	Tekanan Kerja Dalam Kalangan Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan Berdasarkan Jantina	84
5.3.2	Tekanan Kerja Dalam Kalangan Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan Berdasarkan Sumber-sumber Tekan Kerja	86
5.3.3	Tekanan Kerja Dalam Kalangan Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan Berdasarkan Gred Jawatan.	89
5.3.4	Tekanan Kerja Dalam Kalangan Pekerja Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan Berdasarkan Tempoh Berkhidmat	90
5.4	Implikasi	91
5.4.1	Kakitangan atau pekerja	92
5.4.2	Pihak Pengurusan Organisasi/ Jabatan	93
5.4.3	Pegawai Psikologi/ Kaunselor di Agensi Kerajaan	95
5.5	Masalah Dalam Menjalankan Kajian	96
5.6	Cadangan Lanjutan	97
5.7	Rumusan	98
BIBLIOGRAFI		99
LAMPIRAN		
LAMPIRAN A		
LAMPIRAN B		
LAMPIRAN C		



SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN

ANOVA	Analisis Varian
r.	Nilai Pekali Kolerasi
<	Lebih kecil daripada
F	Nilai statistik ujian varian
>	Nilai lebih besar daripada
K	Kebarangkalian
N	Jumlah
%	Peratus
Min	Min/purata
Dk	Darjah kebebasan
Sp	Sisihan piawai
JKD	Jumlah kuasa dua
MKD	Min kuasa dua
JKMM	Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia
JKMN	Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri
PKMJ	Pejabat Kebajikan Masyarakat Jajahan





SENARAI RAJAH

Rajah	Muka surat
2.1 Konsep Teori REBT	22
2.2 Model Tekanan Pekerjaan Cooper dan Marshall	25



SENARAI JADUAL

Jadual	Muka surat
3.1 Populasi Kajian	39
3.2 Persampelan Kajian	40
3.3 Pekali alpha bagi skala dan subskala sumber tekanan kerja	42
3.4 Tahap Tekanan	43
3.5 Kedudukan item sub skala Alat ujian (OSI)	44
3.6 Pengujian Hipotesis	45
4.1 Profil Subjek Kajian Keseluruhan	48
4.2 Profil Subjek Kajian Berdasarkan Umur	49
4.3 Profil Subjek Kajian Berdasarkan Jantina	49
4.4 Profil Subjek Kajian Berdasarkan Pendidikan	50
4.5 Profil Subjek Kajian Berdasarkan Tempoh berkhidmat	51
4.6 Profil Subjek Kajian Berdasarkan Lokasi Tempat Kerja	52
4.7 Skor Berdasarkan Tahap Tekanan	53
4.8 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina (Faktor Intrinsik Kerja)	54
4.9 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina (Faktor Peranan Pengurusan)	54
4.10 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina (Faktor Perhubungan Dengan Orang Lain)	55
4.11 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina (Faktor Kejayaan dan Pencapaian)	56
4.12 Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina (Faktor Halangan Rumah dan Kerja)	56



4.13	Tahap Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina (Faktor Halangan Rumah dan Kerja)	57
4.14	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan (Faktor intrinsik kerja)	58
4.15	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan (Faktor peranan pengurusan)	59
4.16	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan (Faktor perhubungan dengan orang lain)	60
4.17	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan (Faktor kejayaan dan pencapaian)	61
4.18	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan (Faktor struktur dan iklim organisasi)	62
4.19	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan (Faktor halangan rumah dan kerja)	63
4.20	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat (Faktor intrinsik kerja)	64
4.21	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat (Faktor peranan pengurusan)	65
4.22	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat (Faktor kejayaan dan pencapaian)	66
4.23	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat (Faktor struktur dan iklim organisasi)	67
4.24	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat (Faktor halangan rumah dan kerja)	68
4.25	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan (Faktor intrinsik kerja)	69
4.26	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan (Faktor peranan pengurusan)	70
4.27	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan (Faktor kejayaan dan pencapaian)	71





05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

4.28	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan (Faktor struktur dan iklim organisasi)	72
4.29	Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan (Faktor halangan rumah dan kerja)	73
4.30	Perbezaan Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina	74
4.31	Perbezaan Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Gred Jawatan	76
4.32	Perbezaan Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tempoh Berkhidmat	77
4.33	Perbezaan Sumber Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pendidikan	78



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



BAB 1

PENDAHULUAN



1.1 Pengenalan

Bab pengenalan ini adalah sebagai pendahuluan yang memberi tumpuan kepada aspek latar belakang kajian iaitu berkaitan tekanan kerja dikalangan kakitangan di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan Darul Naim. Bab ini juga merangkumi bahagian permasalahan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, definisi konsep serta operational, hipotesis, dan juga limitasi kajian. Akhir sekali rumusan juga turut dibincangkan dalam bab ini.





1.2 Latar belakang Kajian

Jabatan Kebajikan Masyarakat Malaysia (JKMM) telah ditubuhkan dalam tahun 1946. Di dalam jangkamasa 67 tahun, JKMM telah mengalami evolusi dalam memenuhi peranannya di dalam pembangunan negara. Bermula dengan penglibatan menangani pelbagai masalah yang timbul akibat Perang Dunia Kedua, peranan dan fungsi Jabatan ini telah berkembang kepada perkhidmatan pencegahan dan pemulihan dalam isu-isu sosial serta pembangunan masyarakat. Sebagai salah satu agensi kerajaan yang memainkan peranan penting dalam pembangunan sosial.

Kini Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) merupakan agensi kerajaan di bawah Kementerian Pembangunan Wanita Keluarga dan Masyarakat (KPWKM), yang bertanggung jawab sepenuhnya sebagai saluran rasmi pihak kerajaan membantu masyarakat menangani isu kemiskinan, bantuan, perkhidmatan komuniti segenap lapisan masyarakat. Pelbagai perkhidmatan yang ditawarkan bermula daripada kanak-kanak, warga emas, orang papa, keluarga, komuniti, mangsa bencana, bantuan kebajikan, perintah khidmat masyarakat, orang kurang upaya (OKU), Unit khidmat penyayang, Psikologi dan kaunseling, Taska dan pusat jagaan. Ini juga meliputi beberapa perkhidmatan melalui institusi di bawah (JKM) seperti institusi kanak-kanak (Sekolah Tunas Bakti, Rumah Tunas Harapan, Asrama Akhlak, Taman Sinar Puteri, Rumah Kanak-kanak, Pusat Perkembangan Kemahiran Kebangsaan, Kompleks Penyayang Bakti). Institusi OKU seperti (Taman Sinar Harapan, Pusat Latihan Perindustrian dan Pemulihan, Bengkel Daya dan Pusat Harian). Institusi warga emas dan keluarga seperti (Pusat Aktiviti Warga Emas, Desa Bina Diri, Rumah Ehsan dan juga Rumah Seri Kenangan).





Organisasi induknya di payungi di bawah Kementerian Keluarga, Wanita dan Masyarakat (KKWM) yang beribu pejabat di Putrajaya. Manakala bagi setiap negeri, JKM memainkan peranannya melalui Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri (JKMN) di peringkat negeri-negeri serta hingga ke akar umbi bagi masyarakat disetiap daerah atau jajahan melalui Pejabat Kebajikan Masyarakat Daerah (PKMD) atau Pejabat Kebajikan Masyarakat Jajahan (PKMJ). Begitulah komitednya jabatan ini dalam memberi perkhidmatan kepada masyarakat di negara ini.

Oleh yang sedemikian, sudah pastilah memerlukan perkerja yang komited, bertanggungjawab serta mampu mengekalkan keseimbangan emosi dan psikologi terhadap tugas dan amanah yang dipertanggungjawabkan. Jika tidak sudah pasti tekanan kerja mudah berlaku serta memberi implikasi terhadap kepuasan kerja kepada pekerja di jabatan ini. Justeru itu kajian ini dijalankan bagi mendapatkan maklumbalas berhubung tekanan kerja yang di alami oleh pekerja di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan serta mengenalpasti kesan tekanan kerja terhadap kepuasan kerja.

Hanya individu atau pekerja yang komited dan memiliki keseimbangan psikologi mampu berhadapan dengan tugas dan tanggung jawab membantu masyarakat. Secara umumnya tekanan atau stres adalah merujuk kepada keadaan resah, cemas tegang akibat tekanan mental atau fizikal. Situasi ini juga merujuk kepada keadaan menekan atau keadaan tertekan, keadaan menanggung beban yang sukar ditanggung. Manakala kamus Oxford Advanced Learner's (1983) mendefinisikan tekanan atau dalam Bahasa Inggerisnya *stress* sebagai *pressure; condition causing hardship, disquiet*.



Manakala bagi Fariza (2007) mendefinisikan tekanan mengikut bahasa Arab disebut sebagai *dhagt* yang bermakna jiwa yang mengalami pergolakan dan kegelisahan amat dalam. Beliau juga mendefinisikan tekanan mengikut kamus *Human Behaviour* sebagai ketegangan fizikal dan psikologi yang berpanjangan untuk sesuatu masa, yang boleh menggugat keupayaan seseorang mengendalikan sesuatu keadaan. Manakala kamus *Behavioral Science* mendefinisikan tekanan sebagai satu keadaan fizikal atau tekanan mental yang menyebabkan perubahan dalam sistem saraf autonomi.

Bagi Hatta dan Mohammad Hatta (2002) tekanan merupakan sebahagian daripada kehidupan manusia sejak dahulu lagi tanpa disedari. Adalah dilaporkan bahawa kos yang berkaitan dengan tekanan sangat besar di mana organisasi-organisasi yang terlibat kehilangan di antara US\$100 hingga US\$300 bilion setahun. Kos-kos ini termasuklah ketidakhadiran bertugas, kemalangan, perbelanjaan kesihatan dan penurunan dalam produktiviti. Bagi Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB) pula melaporkan stres dilabel sebagai ‘penyakit’ abad ke 20 dan World Health Organisation (WHO) melaporkan tekanan sebagai Epidemic Dunia serta menjangkakan tekanan kerja bakal menjadi salah satu faktor yang menyumbang kepada kemurungan melampau menjelang tahun 2020 (Maznah, 2009).

Manakala kajian oleh American Psychological Association (APA) 2007 mendapati bahawa tekanan boleh menyumbang kepada masalah kesihatan, merosakkan perhubungan dan produktiviti kerja. Senario ini telah membawa ahli psikologi serta para pengkaji yang lain melakukan kajian berhubung tekanan daripada perspektif dunia pekerjaan yang disebut sebagai tekanan kerja.



Zaman teknologi dan kepesatan ekonomi menghabat manusia untuk bergerak lebih cepat dan pantas bagi mencapai kejayaan yang diharapkan. Dengan erti kata yang lain manusia pada hari ini bersaing di antara satu sama lain untuk mencapai kejayaan di dalam bidang masing-masing. Chua (2006) menyatakan bahawa abad ke 21 digelar sebagai abad stres atau tekanan.

Banyak faktor yang menyebabkan seseorang pekerja mula berhadapan tekanan kerja. Abdul (2012) menyatakan bahawa para pekerja terdedah kepada situasi tekanan semasa memberi perkhidmatan di dalam sesebuah organisasi ekoran perkembangan arus globalisasi dan kemajuan sains serta teknologi yang seiring dengan perkembangan dunia pekerjaan. Justeru itu implikasi yang besar perlu dihadapi oleh para pekerja pada jangka masa akan datang, jika isu atau permasalahan berhubung tekanan di tempat kerja tidak dipandang sebagai perkara yang serius untuk dihadapi.



Kini kajian-kajian berhubung tekanan di tempat kerja mula meningkat dilakukan oleh ahli akademik di dalam negara bagi memberi pandangan dan pendedahan awal kepada para penjawat awam agar memiliki ilmu dan kemahiran di dalam berhadapan tekanan di tempat kerja. Walaupun masih kajian-kajian berkaitan isu tekanan di tempat kerja di negara ini masih diperingkat awal, namun usaha seperti ini perlu dipertingkatkan kerana, negara kita sedang melalui tranformasi menjadi sebuah negara maju. Jika para pekerja tidak dibekalkan ilmu dan kemahiran berhubung tekanan di tempat kerja sudah pasti perkara ini akan memberi kesan kepada produktiviti sesebuah agensi atau jabatan kerajaan pada masa akan datang. Malahan jika perkara ini dibiarkan sahaja, ianya turut menjejaskan keseimbangan psikologi seseorang pekerja.





1.3 Pernyataan Masalah

Agensi dan jabatan kerajaan merupakan tulang belakang kepada pelaksanaan perjalanan dasar-dasar yang dibangunkan oleh pihak kerajaan sendiri. Justeru itu sudah pastilah negara memerlukan perkhidmatan yang cekap serta komitmen tinggi untuk melaksanakan perkhidmatan yang terbaik mewakili pihak kerajaan. Sejarah membuktikan bahawa negara ini mewarisi perkhidmatan awam yang baik melalui agensi dan jabatan-jabatan kerajaan yang telah melaksanakan dasar-dasar kerajaan daripada zaman awal kemerdekaan hingga gagasan wawasan 2020 dilaksanakan.

Jabatan Kebajikan Masyarakat menjalankan pelbagai perkhidmatan dalam membantu masyarakat, daripada kelompok kanak-kanak sehinggalah untuk warga emas, justeru itu sudah pastilah timbul masalah dan kekurangan di dalam melaksanakan tugas tersebut. Misalnya Laporan Ketua Audit Negara 2011 yang dibentangkan telah melaporkan Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM), agensi di bawah Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat mempunyai kelemahan apabila gagal menyelesaikan hal berbangkit yang dikemukakan dalam Laporan Ketua Audit Negara bagi tahun 2009. (Sinar, 15 Oktober 2012).

Ini termasuklah kes-kes seperti permohonan yang tidak dapat diselesaikan mengikut tempoh waktu yang ditetapkan, 482 permohonan melewati Piagam Pelanggan yang ditetapkan dengan kelewatan antara 8 hingga 910 hari. Wang bantuan yang tidak dapat diagihkan berjumlah RM1.58 juta melibatkan 778 baucar lewat dimasukkan ke dalam akaun bank kerajaan di antara 7 hingga 245 hari. Secara tidak langsung perkara ini telah menjejaskan imej jabatan kerajaan serta turut mengundang





suasana tertekan dalam kalangan kakitangan di Jabatan Kebajikan Masyarakat. Ini tidak termasuk situasi kakitangan (JKM) terpaksa berhadapan dengan karenah pemohon bantuan, kes-kes bantuan yang ditolak oleh (JKM), kaji selidik semula yang dijalankan serta gelagat dikalangan kakitangan sesama sendiri di dalam menjalankan tugas. Sudah pastilah keadaan ini akan menimbulkan suasana tekanan kerja dalam kalangan kakitangan (JKM) dalam menjalankan tugas.

Bagi Zafir dan Fazilah (2006), cabaran utama sesebuah organisasi adalah untuk mengawal dan menangani stress di tempat kerja yang boleh membawa impak negatif seperti warga organisasi yang tidak komited dan kemerosotan prestasi serta produktiviti kerja. Aris (2012) hasil kajian yang telah dilakukan oleh Bahagian Pengurusan Psikologi Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) melibatkan 2,807 kakitangan penjawat awam telah mendapati 67% responden menyatakan mereka mengalami tekanan pada kadar sederhana.

Manakala 27.2% mengalami tekanan yang tinggi dan 5.8% responden yang lain mengalami tekanan pada kadar yang rendah. Ini menunjukkan tekanan juga boleh berlaku dan terjadi kepada para penjawat awam yang melaksanakan dasar-dasar kerajaan. Jika keadaan ini terus meningkat apakah kesan kepada mutu perkhidmatan dan amnya kepada produktiviti negara? Kajian ini juga telah mendapati antara kesan tekanan ini menjadikan mereka cepat marah 43.1%, sakit kepala atau pening 40.5%, muram dan sedih 33.1%, tiada semangat untuk pergi kerja 27.2%, sukar tidur 23.6% dan prestasi menurun 18.2%. Manakala Iran dan Mohamed (2010) di dalam kajian yang dilakukan oleh Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia pada tahun 2007 hingga 2009 mendapati sebahagian besar penjawat awam mengalami stres di



tempat kerja. Kajian ini juga mendapati anggota Polis berada di kedudukan teratas (35.7%) diikuti oleh anggota Bomba (47.3%), guru (45.8%), jururawat (42.3%) dan pegawai perubatan (40.7%) (Berita Harian, 2011). Jika keadaan tekanan terus berlaku kepada para penjawat awam yang tidak berjaya mengawal perasaan tekanan yang dialami apakah implikasinya terhadap hubungan dengan rakan sekerja di organisasi dan bagaimana pula produktiviti kerja serta kesan secara langsung jika pegawai atau penjawat awam ini berhubung dengan masyarakat yang menjadi klien di jabatannya?

Sudah pasti membawa kesan dan konotasi yang tidak baik dan menjejaskan imej dan nama baik pihak kerajaan sendiri. Holden, Scuffham, Hilton, Ware, Vecchio dan Whiteford, (2011) telah mengkaji kemerosotan produktiviti pekerja dan hubungannya dengan stres terhadap seramai 78,000 pekerja di Australia dengan

menggunakan soal selidik yang diadaptasi dari *Health and Performance Questionnaire*.

Dapatan kajian tersebut menunjukkan pekerja mengalami penurunan produktiviti kerana tidak hadir bekerja kesan dari stress yang dihadapi. Tekanan kerja merupakan isu utama dalam keselamatan dan kesihatan pekerja (Williams & Cooper, 2002). Tekanan akan wujud apabila permintaan luar terhadap keupayaan individu melebihi daripada sumber yang ada pada seseorang individu. Misalnya tekanan kerja boleh berlaku apabila individu atau seseorang pekerja mendapati banyak kerja yang perlu diselesaikan dan penyelia memberi tarikh akhir untuk menyiapkan kerja namun tidak dapat disiapkan oleh individu berkenaan (Mohd Awang, Dollard dan Winefield, 2010).



Ini termasuklah perkhidmatan yang ditawarkan oleh Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) yang menjadi perantaraan yang rapat untuk kerajaan membantu menyalurkan bantuan secara rasmi kepada rakyat yang memerlukan. Umum mengetahui implikasi tekanan di tahap yang tinggi akan memberi impak yang negatif. Ini sudah pasti memberi kesan kepada emosi, pemikiran dan tingkahlaku kepada para pekerja; lebih-lebih lagi jika seseorang tersebut bertindak di luar kawal mengambil minuman keras atau pelbagai jenis dadah sentatik sebagai jalan penyelesaian tekanan yang dihadapi.

Tambahan pula dengan pelbagai pendekatan mendekati masyarakat 'turun padang' yang diperkenalkan oleh pihak kerajaan melalui pelbagai program sudah pasti tanggungjawab tersebut digalas dengan baik. Bagaimanakah perkara ini dapat dijalankan dengan baik jika kelompok pegawai di Jabatan Kebajikan Masyarakat mengalami tekanan kerja yang tinggi? Apakah implikasi tekanan yang dihadapi oleh kelompok pegawai kepada kakitangan di peringkat gred jawatan yang dibawah seliaanya?

Tidakah mereka juga akan mengalami tekanan kerja? Isu dan persoalan yang timbul bagaimana pula dengan mutu perkhidmatan yang diberikan oleh pegawai dan kakitangan Jabatan Kebajikan Masyarakat di Negeri Perak kepada masyarakat sekeliling sebagai klien mereka. Sudah pasti jika perkara ini dipandang mudah akan menjejaskan nama baik jabatan kerajaan di mata masyarakat dan secara tidak langsung memberi nama buruk kepada kerajaan yang memerintah.



1.4 Persoalan Kajian

Berikut adalah beberapa persoalan di dalam melaksanakan kajian ini.

- (i) Apakah tahap tekanan kerja dalam kalangan kakitangan di Jabatan Kebajikan Masyarakat di Negeri Kelantan?
- (ii) Gred jawatan di dalam peringkat yang manakah mengalami tekanan kerja yang tinggi?
- (iii) Adakah sumber-sumber tekanan memberi kesan kepada tekanan kerja?
- (iv) Adakah terdapat perbezaan tekanan kerja berdasarkan jantina, kumpulan gred jawatan, tempohberkhidmat serta tahap pendidikan dalam kalangan kakitangan di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan?

1.5 Objektif Kajian

1.5.1 Objektif Umum

Secara umumnya kajian ini bertujuan untuk mengetahui tahap tekanan kerja dalam kalangan kakitangan di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan serta mengetahui sumber-sumbernya. Kajian ini juga ingin mengkaji hubungan antara kerja dan sumber tekanan berdasarkan faktor demografi responden.



1.5.2 Objektif Khusus

Secara khususnya objektif kajian ini adalah bertujuan mengenalpasti:

- (i) Tahap tekanan kerja dalam kalangan pekerja di Jabatan Kebajikan Masyarakat di Negeri Kelantan?
- (ii) Sumber-sumber tekanan pekerjaan seperti faktor intrinsik kerja, peranan pengurusan, perhubungan dengan orang lain, kejayaan dan pencapaian, struktur dan iklim organisasi serta halangan rumah dan kerja terhadap tekanan kerja.
- (iii) Gred jawatan yang mengalami tekanan kerja yang tinggi?
- (iv) Perbezaan tekanan kerja berdasarkan jantina, gred jawatan serta tempoh berkhidmat serta tahap pendidikan di kalangan kakitangan di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan.



1.6 Kepentingan Kajian

Tekanan di tempat kerja merupakan fenomena yang tidak asing lagi. Implikasi tekanan kerja yang gagal diuruskan sudah pasti akan mempengaruhi tahap kepuasan kerja seseorang individu di organisasi. Oleh itu kajian ini sangat penting untuk dilaksanakan khususnya mengenalpasti tahap tekanan yang dialami oleh kakitangan serta mengenalpasti sumber-sumber terhadap tekanan pekerja di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan.





Hasil kajian ini secara umumnya dapat mengenalpasti adakah terdapat tekanan kerja yang tinggi atau sebaliknya dalam kalangan pekerja di Jabatan Kebajikan Masyarakat di Negeri Kelantan ini. Lantaran itu jika hasil kajian mendapati terdapat tekanan kerja yang tinggi dapatlah tindakan intervensi dilakukan bagi memperbaiki keadaan ini daripada berterusan demi kepentingan organisasi. Kajian ini sangat penting khususnya kepada pihak Jabatan kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan bagi mengenal pasti faktor utama sumber-sumber tekanan kerja.

Maklumat ini boleh dijadikan asas dan panduan bagi program latihan dan pemantapan perkhidmatan kepada kakitangan Jabatan kebajikan Masyarakat di Negeri Kelantan. Selain itu kajian ini sangat bermakna bagi mendapatkan maklumat berhubung kumpulan atau gred jawatan yang mengalami tekanan kerja disamping langkah yang berkesan dapat dilaksanakan agar kakitangan sentiasa bermotivasi serta berkomitmen tinggi dalam melaksanakan perkhidmatan yang ditawarkan oleh pihak JKM sendiri kepada masyarakat.

Secara keseluruhannya maklumat hasil kajian ini sangat penting kepada pihak Jabatan Kebajikan Masyarakat sebagai rujukan pihak jabatan sendiri bagi meningkatkan profesionalisme kakitangan pejabat awam agar hasrat kerajaan dapat tercapai seperti di dalam slogan 'rakyat didahulukan, pencapaian diutamakan'. Ini kerana hala tuju bagi mencapai dasar-dasar kerajaan adalah melalui kakitangan awam di jabatan-jabatan. Jika kakitangan di jabatan tidak dapat melaksanakan tugas dan tanggungjawab dengan baik, sudah pasti akan memberikan kesan negatif terhadap mutu perkhidmatan.



Ini secara tidak langsung akan menjejaskan nama baik jabatan dan juga kerajaan. Isu dan permasalahan yang dihadapi oleh kakitangan awam kian hari kian menjadi lebih kompleks. Justeru itu kajian ini sangat penting untuk Jabatan Kebajikan Masyarakat di Negeri Kelantan khususnya bagi mengetahui tahap tekanan kerja dalam kalangan kakitangan agar, maklumat yang diperolehi daripada kajian ini akan dapat membantu pihak jabatan menyediakan tenaga kerja yang proaktif di dalam member perkhidmatan kepada masyarakat.

1.7 Definisi Konsep dan Operational

1.7.1 Tekanan Kerja

Tekanan kerja dapat dijelaskan sepertimana pandangan Zafir dan Fazilah (2006) yang menjelaskan sebagai keperluan kerja yang tidak sepadan dengan kebolehan, sumber dan kehendak pekerja. Stres di tempat kerja merujuk kepada ketidakseimbangan penyesuaian di antara permintaan persekitaran dengan kebolehan atau keupayaan individu. Di dalam kajian ini tekanan kerja merujuk kepada 6 sub skla sumber-sumber tekanan sepertimana yang digunakan di dalam soal selidik Occupational Stress Indicator (OSI) seperti yang dikemukakan oleh Cooper (1991).

Ini termasuklah faktor intrinsik kerja (berkaitan dengan kerja itu sendiri), peranan dalam pengurusan (merujuk kepada kekaburan dan konflik peranan), hubungan dengan orang lain (hubungan dengan orang atasan, hubungan dengan orang bawah dan hubungan dengan rakan sekerja), kerjaya dan pencapaian (berkaitan dengan kenaikan pangkat, jaminan jawatan, halangan kepada pencapaian dan cita-cita), struktur dan iklim organisasi (keterlibatan dalam membuat keputusan, kurang

rundingan atau komunikasi, politik pejabat dan sebagainya) dan halangan antara kerja dan rumah (berkaitan pertindihan antara tanggungjawab di rumah dan di tempat kerja).

1.7.2 Pekerja / Kakitangan

Menurut kamus Dewan Bahasa dan Pustaka (2008) definisi pekerja diambil daripada kata nama 'kerja' yang membawa yang sinonim dengan kata khidmat: pekerjaan, tugas, tanggungjawab, kewajipan, usaha, urusan, kegiatan pekerja adalah mereka yang terlibat secara langsung atau tidak di dalam menjalankan kerja dan tugas untuk sesebuah organisasi atau syarikat, yang diberikan elaun, gaji serta kemudahan-kemudahan tertentu dan terikat dengan syarat atau undang-undang kerja. Manakala di dalam kajian ini pekerja adalah merujuk kepada kakitangan dan pegawai daripada kelompok Pengurusan dan Profesional, kumpulan sokongan 1 dan kumpulan sokongan 2. yang berkhidmat di Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) di Negeri Kelantan.

1.7.3 Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan

Bermula dengan penglibatan menangani pelbagai masalah yang timbul akibat Perang Dunia Kedua pada tahun 1946 peranan dan fungsi Jabatan ini telah berkembang kepada perkhidmatan pencegahan dan pemulihan dalam isu-isu sosial serta pembangunan masyarakat. Sebagai salah satu agensi kerajaan yang memainkan peranan penting dalam pembangunan sosial jabatan ini telah memainkan peranan dan tanggungjawab sesuai dengan matlamat penubuhannya di negara ini.



Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) Negeri Kelantan sebuah agensi kerajaan di bawah Kementerian Pembangunan Wanita, Keluarga dan Masyarakat (KPWKM) yang terletak di Bandaraya Kota Bharu Kelantan Darul Naim; yang memberikan pelbagai bentuk perkhidmatan, teras utama iaitu perlindungan, pemulihan, pencegahan, pembangunan dan pengintegrasikan bagi kumpulan sasaran seperti kanak-kanak, Orang Kurang Upaya, Warga Emas, Keluarga, Orang Papa, Pertubuhan Sukarela Kebajikan (PSK) dan juga kepada Mangsa Bencana. Dalam kajian ini akan meliputi 9 buah Pejabat Kebajikan Masyarakat termasuk Ibu Pejabat Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan, Pejabat Kebajikan Masyarakat Jajahan (PKMJ) Kota Bharu, (PKMJ) Pasir Mas, (PKMJ) Tumpat, (PKMJ) Bachok, (PKMJ) Tanah Merah, (PKMJ) Machang, (PKMJ) Kuala Krai, (PKMJ) Pasir Puteh dan yang melibatkan 150 orang kakitangan.



1.8 Limitasi Kajian

Kajian ini hanya menggunakan kaedah tinjauan yang akan dijalankan kepada kakitangan di Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM) negeri Kelantan sahaja, dan hanya melibatkan 150 orang sebagai sampel kajian yang dijalankan. Kajian ini juga terhad kepada kakitangan berbangsa Melayu dan beragama Islam sahaja kerana majoriti pegawai dan kakitangan adalah berbangsa Melayu dan beragama Islam. Aspek yang dikaji juga adalah hanya tertumpu kepada beberapa aspek sahaja, ini termasuklah hanya mengetahui tahap tekanan yang dihadapi oleh pegawai dan kakitangan di JKM negeri Kelantan. Kajian ini juga hanya tertumpu kepada sumber-sumber yang mempengaruhi tekanan kerja, mengetahui kelompok gred jawatan dikalangan pegawai dan kakitangan yang mengalami tekanan kerja.





Manakala bagi aspek demografi pula pengkaji hanya menumpukan kepada sampel kajian terhadap sumber tekanan kerja berdasarkan jantina, gred jawatan, tempoh berkhidmat serta tahap pendidikan di kalangan kakitangan di Jabatan Kebajikan Masyarakat Negeri Kelantan. Kajian yang dijalankan ini juga hanya melibatkan 7 buah Pejabat Kebajikan Masyarakat Jajahan dan ibu pejabat Jabatan Kebajikan Masyarakat negeri Kelantan di Kota Bharu. Di peringkat jajahan hanya beberapa buah Pejabat Kebajikan Masyarakat Jajahan (PKMJ) iaitu Kota Bharu, Pasir Mas, Pasir Puteh, Bachok, Tumpat, Machang, Tanah Merah dan Kuala Krai sahaja.

Selain daripada itu juga, data kajian ini dikumpul menggunakan kaedah soal selidik yang berbentuk laporan sendiri (self-report). Kaedah sebegini berkemungkinan menimbulkan data bias bagi responden ketika menjawab akibat daripada tindakan subjek kajian yang mungkin dipengaruhi pandangan idealistik, menuruti kehendak sosial iaitu; kecenderungan subjek bertindak secara positif atau kecenderungan bertindak secara negatif ke atas borang soal selidik berpanduan nilai skala likert yang diberikan. Tindakan yang sedemikian boleh mempengaruhi ketepatan jawapan subjek dan ini akan menjejaskan keputusan kajian. Walau bagaimanapun, limitasi ini diatasi dengan nilai reliability dan validity pengukuran yang memadai yang diperolehi dalam kajian ini. Kerangka model bagi kajian yang dijalankan ini juga dibentuk berdasarkan Model Teoritik Occupational Stress Indicator (OSI) yang dikemukakan oleh Cooper, Sloan dan Williams (1988) Walaupun rujukan teori kajian ini hanya berdasarkan teori ini sahaja namun model tekanan kerja tersebut turut mengintegrasikan pelbagai teori dan dapatan kajian daripada pelbagai aspek seperti psikologi dan juga pengurusan.





1.9 HIPOTESIS KAJIAN

Hipotesis yang dibentuk dalam kajian ini ialah:

Ho1: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan sumber tekanan kerja berdasarkan jantina

Ho2: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan sumber tekanan kerja berdasarkan gred jawatan di antara kategori kumpulan Pengurusan dan Profesional (Gred 41), Kumpulan sokongan 1 (Gred 22-40), dan Kumpulan sokongan 2 (Gred 1-17).

Ho3: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan sumber tekanan kerja berdasarkan tempoh pengalaman kerja di antara pekerja yang berkerja kurang daripada 5 tahun, di antara 5 hingga 10 tahun dan 10 tahun ke atas.

Ho4: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan sumber tekanan kerja berdasarkan tahap pendidikan.

1.10 Rumusan

Di dalam bab ini telah menerangkan perkara utama di dalam kajian. Ini termasuklah permasalahan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, definisi konsep serta operasional, hipotesis dan limitasi kajian. Perkara ini sangat penting bagi memastikan kajian yang dilakukan mencapai keperluan penyelidikan. Ianya juga dapat membantu penyelidik sendiri sebagai garis panduan melakukan penyelidikan secara sistematik.

