



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

HUBUNGAN ANTARA KONFLIK PERANAN, KESAMARAN PERANAN,
MOTIVASI KERJA, DAN STRATEGI DAYA TINDAK DENGAN TEKANAN
KERJA DALAM KALANGAN ANGGOTA POLIS DIRAJA MALAYSIA

FATIMAH BINTI HAJI MOHD ZULKAFALY



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi

TESIS DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT UNTUK MEMPEROLEH
IJAZAH DOKTOR FALSAFAH

FAKULTI PEMBANGUNAN MANUSIA
UNIVERSITI PENDIDIKAN SULTAN IDRIS

2018



05-4506832



pustaka.upsi.edu.my



Perpustakaan Tuanku Bainun
Kampus Sultan Abdul Jalil Shah



PustakaTBainun



ptbupsi



ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara konflik peranan, kesamaran peranan dan motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota Polis Diraja Malaysia. Kajian ini juga mengenal pasti pengaruh strategi daya tindak sebagai pemboleh ubah pengantara antara konflik peranan, kesamaran peranan, dan motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota Polis Diraja Malaysia. Reka bentuk kajian menggunakan kaedah tinjauan bagi mengumpul data. Sampel kajian terdiri daripada 268 orang anggota Polis Diraja Malaysia yang dipilih secara pensampelan rawak strata. Instrumen kajian diadaptasi daripada Instrumen Konflik Peranan dan Kesamaran Peranan bagi mengukur konstruk konflik peranan dan kesamaran peranan. Manakala, Instrumen Motivasi Kerja diadaptasi daripada Deci dan Ryan. Instrumen Strategi Daya Tindak oleh Endler dan Parker diadaptasi bagi mengukur konstruk strategi daya tindak. Manakala, Instrumen Depresi Kebimbangan Tekanan oleh Lovibond dan Lovibond diadaptasi bagi mengukur tekanan kerja. Data kajian dianalisis menggunakan analisis inferens dan analisis *partial least square - structural equation modelling*. Dapatan kajian menunjukkan bahawa konflik peranan ($\beta = 0.18$; $t = 2.80$; $p < 0.01$) dan kesamaran peranan ($\beta = 0.24$; $t = 3.12$; $p < 0.01$) mempunyai hubungan positif yang signifikan dengan tekanan kerja. Walau bagaimanapun, dapatan menunjukkan bahawa motivasi kerja didapati tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja ($\beta = -0.03$; $t = 0.35$; $p > 0.05$). Dapatan kajian juga mendapati bahawa strategi daya tindak bukan merupakan pemboleh ubah pengantara antara konflik peranan ($\beta = 0.002$; $t = 0.70$; $p > 0.05$) kesamaran peranan ($\beta = 0.003$; $t = 0.17$; $p > 0.05$) dan motivasi kerja ($\beta = -0.07$; $t = 0.18$; $p > 0.05$) dengan tekanan kerja. Kesimpulan kajian menunjukkan konflik peranan dan kesamaran peranan adalah faktor penyumbang ($R^2 = 0.11$) kepada tekanan kerja di dalam organisasi Polis Diraja Malaysia. Impikasi kajian menunjukkan konflik peranan dan kesamaran peranan perlu diberi perhatian bagi mengatasi tekanan kerja dalam kalangan anggota Polis Diraja Malaysia.





RELATIONSHIP BETWEEN ROLE CONFLICT, ROLE AMBIGUITY, WORK MOTIVATION, AND COPING STRATEGY WITH JOB STRESS AMONG ROYAL MALAYSIA POLICE PERSONNEL

ABSTRACT

This study aimed to examine the relationship between role conflict, role ambiguity and work motivation with job stress among police personnel. This study also examined coping strategy as a mediator variable between role conflicts, role ambiguity, and work motivation with job stress among Royal Malaysia Police personnel. The research design was a survey method to collect the data. The sample of the study consisted of 268 Royal Malaysia Police personnel selected by quota sampling. The research instrument were adapted from Role Conflict and Role Ambiguity Instruments (Rizzo, House & Lirtzman, 1970) to measure role conflict and role ambiguity constructs. Work Motivation Instrument (Deci & Ryan, 2000) was adapted to measure work motivation constructs. Instrument of Coping Strategy (Endler & Parker, 1990) was adapted to measure coping strategy constructs. Meanwhile, Depression Anxiety Stress Scales (Lovibond & Lovibond, 1995) was adapted to measure job stress constructs in this study. The data of the study were analysed using inferential analysis and partial least square-structural equation modelling analysis (PLS-SEM). The findings indicated that role conflict and role ambiguity have significant positive relationships with job stress. However, work motivation was found to have no significant relationship with job stress. The result of the study also showed that the coping strategy is not a mediator variable between role conflict, role ambiguity, and work motivation with job stress. The conclusions of the study indicated that role conflict and role ambiguity are contributing factors to job stress in Royal Malaysia Police organization. The implication of the study showed that role conflict and the role ambiguity need to be resolved in order to overcome job stress among Royal Malaysia Police Royal Malaysia Police personnel.



KANDUNGAN

Muka Surat

PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
PENGESAHAN PENYERAHAN TESIS	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI SINGKATAN	xvi
SENARAI LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.2.1 Sejarah Ringkas dan Dasar Polis Diraja Malaysia (PDRM)	2
1.2.2 Tekanan Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis Di Malaysia	7
1.3 Pernyataan Masalah	10
1.4 Objektif Kajian	15
1.5 Soalan Kajian	15
1.6 Kerangka Konseptual Kajian	16
1.7 Hipotesis Kajian	19
1.8 Kepentingan Kajian	20

1.9	Batasan Kajian	23
1.10	Definisi Operasional	24
1.10.1	Tekanan Kerja	24
1.10.2	Konflik Peranan	24
1.10.3	Kesamaran Peranan	25
1.10.4	Strategi Daya Tindak	25
1.10.5	Motivasi Kerja	26
1.10.6	Anggota PDRM	27
1.11	Rumusan	27

BAB 2 KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	28
2.2	Tekanan Menurut Sarjana	29
2.2.1	Tekanan Sebagai Suatu Rangsangan	31
2.2.2	Tekanan Sebagai Suatu Gerak Balas	32
2.2.3	Tekanan Sebagai Suatu Proses Interaksi	37
2.2.4	Tekanan Sebagai Suatu Transaksi	37
2.2.5	Tekanan Sebagai Suatu Fenomena Yang Holistik	40
2.3	Teori dan Model Tekanan	41
2.3.1	Model Penilaian Tekanan (Lazarus & Folkman, 1984)	42
2.3.2	Model Tekanan Diatesis (Zubin & Spring, 1977)	49
2.3.3	Teori Punca Tekanan Berkaitan Kerja (Murphy, 1995)	51
2.3.4	Teori Tekanan Transaksi (Lazarus, 1995)	54
2.3.5	Teori Tekanan Tuntutan-Kawalan (Karasek, 1979)	56
2.3.6	Teori <i>Person-Environment Fit</i> (Caplan, 1983)	58

2.3.7	Teori Pemuliharaan Sumber (Hobfoll, 1989)	62
2.4	Teori Keselarasan Peranan	64
2.5	Teori Strategi Daya Tindak	69
2.5.1	Penentuan Situasi Strategi Daya Tindak	70
2.5.2	Pendekatan Kognitif	73
2.5.3	Teori Proaktif (Aspinwall, 1997; Schwarzer, 2000)	75
2.6	Model Strategi Daya Tindak	78
2.6.1	Strategi Daya Tindak Sebagai Penyesuaian	79
2.6.2	Strategi Daya Tindak Sebagai Proses Episod	80
2.6.3	Strategi Daya Tindak Sebagai Proses Interaksi	81
2.7	Teori Motivasi Kerja	82
2.7.1	Teori Penentuan Kendiri (Deci & Ryan, 2000)	83
2.7.2	Teori Hierarki Keperluan (Maslow, 1943)	85
2.7.3	Teori Motivasi <i>Hygiene</i> (Herzberg, 1987)	88
2.7.4	Teori Jangkaan (Vroom, 1964)	90
2.7.5	Teori “X” dan “Y” (McGregor, 1960)	94
2.7.6	Teori “ERG” (Alderfer, 1989)	95
2.8	Kerangka Teori Kajian	96
2.9	Kajian Berkaitan Konflik Peranan, Kesamaran Peranan, Motivasi Kerja, Strategi Daya Tindak dan Tekanan Berdasarkan Demografik Data	98
2.9.1	Konflik Peranan, Kesamaran Peranan dan Perbezaan Pangkat	98
2.9.2	Konflik Peranan, Kesamaran Peranan dan Perbezaan Jantina	99
2.9.3	Konflik Peranan, Kesamaran Peranan dan Perbezaan Tahap Pengalaman Kerja	100

2.9.4	Motivasi Kerja dan Perbezaan Pangkat	101
2.9.5	Motivasi Kerja dan Perbezaan Jantina	102
2.9.6	Motivasi Kerja dan Perbezaan Tahap Pengalaman Kerja	103
2.9.7	Strategi Daya Tindak dan Perbezaan Pangkat	104
2.9.8	Strategi Daya Tindak dan Perbezaan Jantina	105
2.9.9	Strategi Daya Tindak dan Perbezaan Tahap Pengalaman Kerja	106
2.9.10	Tekanan Kerja dan Perbezaan Pangkat	107
2.9.11	Tekanan Kerja dan Perbezaan Jantina	108
2.9.12	Tekanan Kerja dan Perbezaan Tahap Pengalaman Kerja	110
2.10	Kajian Berkaitan Konflik Peranan, Kesamaran Peranan dan Tekanan Kerja	112
2.11	Kajian Berkaitan Strategi Daya Tindak dan Tekanan Kerja	116
2.12	Kajian Berkaitan Motivasi Kerja dan Tekanan Kerja	120
2.13	Rumusan	121

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	123
3.2	Reka Bentuk Kajian	124
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	125
3.4	Prosedur Pemilihan Sampel	127
3.5	Instrumen Penyelidikan	128
3.6	Kajian Rintis	132
3.7	Analisis Faktor	132
3.8	Kesahan Instrumen	135
3.9	Kebolehpercayaan Instrumen	136

3.10	Cadangan Analisis Data	138
3.10.1	Statistik Inferensi	138
3.10.2	Analisis <i>Partial Least Square –Structural Equation Modelling (PLS-SEM)</i>	139
3.11	Penapisan dan Pengurusan Data	139
3.11.1	Ujian Kenormalan	139
3.11.2	Ujian Taburan Normal	141
3.11.3	Ujian Linearity	143
3.11.4	Outliers	144
3.12	Analisis <i>Partial Least Square-Structural Equation Modeling (PLS - SEM)</i>	145
3.12.1	Penetapan Model Struktural	147
3.12.2	Penetapan Model Pengukuran	149
3.13	Analisis Model Pengukuran	151
3.13.1	Kebolehpercayaan Komposit	151
3.13.2	Kebolehpercayaan Indikator	152
3.13.3	Kesahan Konvergen	155
3.13.4	Kesahan Diskriminan (Ujian Kriteria Fornell-Larcker)	156
3.13.5	Kesahan Diskriminan (Ujian Pemberat Silang)	157
3.13.6	Kesahan Diskriminan (Kriteria Heterotrait Monotrait- <i>HTMT</i>)	159
3.14	Analisis Model Struktural	160
3.14.1	Menilai Isu Kolineariti	161
3.14.2	Menilai Anggaran Laluan Koefisien	161
3.14.3	Menilai Tahap R Kuasa Dua (R^2)	162
3.14.4	Menilai Kesan Saiz (f^2)	162

3.14.5	Menilai Ramalan Relevan (Q^2) dan Kesan Saiz (q^2)	163
3.15	Pengujian Hipotesis	164
3.15.1	Pengujian Hipotesis Model Kesan Langsung	165
3.15.2	Pengujian Hipotesis Model Kesan Tidak Langsung	165
3.15.3	Analisis <i>Post Hoc</i> (Peta Matrik Prestasi - Kepentingan)	168
3.16	Rumusan	170

BAB 4 ANALISIS KAJIAN

4.1	Pengenalan	171
4.2	Profil Responden Kajian	172
4.3	Konflik Peranan, Kesamaran Peranan, Motivasi Kerja dan Strategi Daya Tindak Terhadap Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina, Pangkat dan Tahap Pengalaman Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis	174
4.4	Hubungan Antara Konflik Peranan, Kesamaran Peranan, dan Motivasi Kerja Dengan Tekanan Kerja	185
4.4.1	Dapatan Hubungan Antara Konflik Peranan dan Tekanan Kerja	188
4.4.2	Dapatan Hubungan Antara Kesamaran Peranan dan Tekanan Kerja	189
4.4.3	Dapatan Hubungan Antara Motivasi Kerja dan Tekanan Kerja	190
4.4.4	Nilai Pekali Penentuan (R^2)	191
4.4.5	Kesan Saiz (f^2)	192
4.4.6	Relevan Prediktif (Q^2)	193

4.5	Strategi Daya Tindak Sebagai Pemboleh Ubah Pengantara Dalam Hubungan Antara Konflik Peranan, Kesamaran Peranan, Motivasi Kerja Terhadap Tekanan Kerja	194
4.5.1	Dapatan Pengaruh Strategi Daya Tindak Sebagai Pemboleh Ubah Pengantara Antara Hubungan Konflik Peranan Dengan Tekanan Kerja	195
4.5.2	Dapatan Pengaruh Strategi Daya Tindak Sebagai Pemboleh Ubah Pengantara Antara Hubungan Kesamaran Peranan Dengan Tekanan Kerja	196
4.5.3	Dapatan Pengaruh Strategi Daya Tindak Sebagai Pemboleh Ubah Pengantara Antara Hubungan Motivasi Kerja Dengan Tekanan Kerja	197
4.6	Analisis Pos Hoc	198
4.7	Rumusan Keputusan Hipotesis Kajian	200

BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	206
5.2	Rumusan Kajian	207
5.3	Perbincangan Kajian	210
5.3.1	Perbincangan Mengenai Konflik Peranan dan Kesamaran Peranan dengan Tekanan Kerja dalam Kalangan Anggota Polis	210
5.3.2	Perbincangan Mengenai Kemahiran Motivasi Dengan Tekanan Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis	213
5.3.3	Perbincangan Mengenai Strategi Daya Tindak Sebagai Pemboleh Ubah Mencilah	214
5.4	Sumbangan Terhadap Pengetahuan, Model dan Teori	217
5.5	Implikasi Kajian dan Cadangan	221

5.5.1	Implikasi Kajian dan Cadangan Terhadap Anggota Polis	222
5.5.2	Implikasi Kajian dan Cadangan Terhadap Penyelia Anggota Polis	224
5.5.3	Implikasi Kajian dan Cadangan Terhadap Pihak Pengurusan Pusat-Pusat Latihan (PULAPOL)	226
5.5.4	Implikasi Kajian dan Cadangan Terhadap Pihak Pengurusan Ibu Pejabat Kontinjen (IPK)	228
5.5.5	Implikasi Kajian dan Cadangan Terhadap Pihak Pengurusan Bukit Aman	229
5.6	Cadangan Kajian Masa Hadapan	231
5.7	Rumusan	233
RUJUKAN		234

LAMPIRAN



SENARAI JADUAL

No. Jadual	Muka Surat
3.1 Skala Likert Bagi Item Konflik Peranan Dan Kesamaran Peranan	129
3.2 Skala Likert Bagi Item Strategi Daya Tindak	130
3.3 Skala Likert Bagi Item Motivasi Kerja	131
3.4 Skala Likert Bagi Item Tekanan Kerja	131
3.5 Matrik Komponen Putaran	134
3.6 Kebolehpercayaan Konstruk Kajian	137
3.7 Ujian Kenormalan Data	140
3.8 Konstruk Kajian	150
3.9 Jenis Model Konstruk Kajian	150
3.10 Kebolehpercayaan Komposit	152
3.11 Nilai Pemberat di antara Item dengan Konstruk	154
3.12 Kesahan Konvergen	155
3.13 Penilaian Kesahan Diskriminan (Fornell & Larcker, 1981)	156
3.14 Penilaian Kesahan Diskriminan (Ujian Pemberat Silang)	158
3.15 Penilaian Kesahan Diskriminan (Kriteria Heterotrait Monotrait- <i>HTMT</i>)	159
3.16 Penilaian Kolineariti	161
4.1 Ciri-ciri Responden dan Profil Sampel Kajian Sebenar ($n=268$)	173



4.2	Konflik Peranan, Kesamaran Peranan, Motivasi Kerja, Strategi Daya Tindak dan Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina	174
4.3	Konflik Peranan, Kesamaran Peranan, Motivasi Kerja, Strategi Daya Tindak dan Tekanan Kerja Berdasarkan Berdasarkan Pangkat	176
4.4	Ujian ANOVA Sehalu Konflik Peranan Berdasarkan Tahap Pengalaman Kerja	178
4.5	Ujian ANOVA Sehalu Kesamaran Peranan Berdasarkan Tahap Pengalaman Kerja	179
4.6	Ujian <i>Tukey HSD</i> Kesamaran Peranan Berdasarkan Tahap Pengalaman Kerja	180
4.7	Ujian ANOVA Sehalu Motivasi Kerja Berdasarkan Tahap Pengalaman Kerja	181
4.8	Ujian ANOVA Sehalu Strategi Daya Tindak Berdasarkan Tahap Pengalaman Kerja	182
4.9	Ujian ANOVA Sehalu Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pengalaman Kerja	183
4.10	Ujian <i>Tukey HSD</i> Tekanan Kerja Berdasarkan Tahap Pengalaman Kerja	184
4.11	Pengujian Hipotesis Model Kesan Langsung	187
4.12	Nilai Pekali Penentuan Pemboleh ubah Kajian	191
4.13	Kesan Saiz Pemboleh ubah Kajian	192
4.14	Relavan Prediktif Pemboleh ubah Kajian	193
4.15	Pengujian Hipotesis Model Kesan Tidak Langsung	194
4.16	Nilai Indeks (Prestasi) dan Kesan Keseluruhan Tekanan Kerja (Kepentingan)	198

SENARAI RAJAH

No. Rajah	Muka Surat
1.1 Model Pelan Strategik Polis Diraja Malaysia 2015-2020	5
1.2 Kerangka Konsep Kajian	19
2.1 Model Tekanan Berdasarkan Gerak Balas	32
2.2 Model Sindrom Penyesuaian Umum	35
2.3 Keluk Yerkes-Dodson	36
2.4 Model Penilaian Tekanan	48
2.5 Model Tekanan Diatesis	50
2.6 Tekanan Berkaitan Kerja dan Kesan Tekanan	52
2.7 Teori Tekanan Tuntutan-Kawalan	57
2.8 Teori <i>Person-Environment Fit</i>	60
2.9 Strategi Daya Tindak Sebagai Proses Penyesuaian	79
2.10 Strategi Daya Tindak Sebagai Proses Episod	80
2.11 Strategi Daya Tindak Sebagai Proses Interaksi	81
2.12 Hierarki Keperluan Maslow	87
2.13 Kerangka Teori Kajian	97
3.1 Analisis G*Power	126
3.2 Histogram	142
3.3 Plot Normal Q-Q	142
3.4 <i>Linearity</i> Bagi Pembolehubah Kajian	144
3.5 Prosedur Pelaksanaan PLS-SEM	147
3.6 Kerangka Konsep Kajian	148

3.7	Prosedur bagi Penilaian Model Struktural	160
3.8	Ujian Bootstrap untuk Kesan Tidak Langsung	166
3.9	Analisis <i>Bootstrap</i> Kesan Tidak Langsung	167
3.10	Grid Analisis Kepentingan-Prestasi	169
4.1	Perhubungan antara Konflik Peranan, Kesamaran Peranan dan Motivasi Kerja dengan Tekanan Kerja	185
4.2	Pengujian Model Kesan Langsung	186
4.3	Dapatan Pengujian H ₂	188
4.4	Dapatan Pengujian H ₃	189
4.5	Dapatan Pengujian H ₄	190
4.6	Dapatan Pengujian Hipotesis H ₅	196
4.7	Dapatan Pengujian Hipotesis H ₆	197
4.8	Dapatan Pengujian Hipotesis ₇	198
4.9	Analisis Matrik Peta Prestasi-Kepentingan	200



SENARAI SINGKATAN

ACP	Asistan Komisioner Polis
ASP	Asistan Superitendan Polis
AVE	Purata Varian Diestrak
DASS 21	<i>Depression Anxiety Stress Scale Version 21</i>
HTMT	<i>Heterotrait Monotrait</i>
IPD	Ibu Pejabat Daerah
IPK	Ibu Pejabat Kontinjen
PDRM	Polis Diraja Malaysia
PGA	Pasukan Gerakan Am
PLS-SEM	<i>Partial Least Square - Structural Equation Modelling</i>
PRP	Pegawai Rendah Polis
PSPDRM	Pelan Strategik Polis Diraja Malaysia
RMK11	Rancangan Malaysia Ke 11
SEM	<i>Structural Equation Modelling</i>
Sig	Signifikan
SPSS	<i>Statistical Packages for Social Science</i>
YDPA	Yang DiPertuan Agong





SENARAI LAMPIRAN

- A** Surat Kebenaran Mengumpul Data
- B** Borang Kaji Selidik
- C** Data Analisis Kajian Rintis
- D** Data Analisis Kajian (SPSS)





BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Bab ini membincangkan perkara asas yang berkaitan dengan kajian ini meliputi latar belakang kajian yang mengandungi dua subtopik, iaitu sejarah ringkas dan dasar Polis Diraja Malaysia (PDRM) dan tekanan kerja dalam kalangan anggota polis di Malaysia. Manakala, pernyataan masalah diketengahkan bagi membincangkan isu tekanan kerja dalam PDRM secara terperinci. Seterusnya, objektif kajian dan soalan kajian dibincangkan secara ringkas. Manakala, kerangka konseptual kajian juga dibincangkan yang mengandungi pemboleh ubah bebas, pemboleh ubah bersandar dan pemboleh ubah pengantara. Selain itu, hipotesis kajian, kepentingan kajian, batasan kajian dibincangkan secara ringkas. Definisi pemboleh ubah konseptual dan operasional diterangkan secara terperinci.





1.2 Latar Belakang Kajian

Latar belakang kajian mengandungi dua subtopik, iaitu sejarah ringkas dan dasar Polis Diraja Malaysia dan tekanan kerja dalam kalangan anggota polis di Malaysia.

1.2.1 Sejarah Ringkas dan Dasar Polis Diraja Malaysia (PDRM)

Penubuhan pasukan polis dikenali sebagai *Charter of Justice* bermula pada 25 Mac 1807 yang berpusat di Pulau Pinang. Ketua pasukan polis pertama yang dilantik ialah Encik James Carnergy. Pada tahun 1827 kira-kira selepas 20 tahun, Pasukan Polis Negeri Melaka telah ditubuhkan. Lebih kurang 40 tahun kemudian, Pasukan Polis Negeri Melaka telah dikembangkan kepada Pasukan Polis Negeri-negeri Selat.



Pada 1 Julai 1896 telah dirasmikan penubuhan Pasukan Polis Negeri-negeri Melayu Bersekutu serentak dengan pembentukan Negeri-negeri Melayu Bersekutu. Pada tahun 1909 hingga 1914, penubuhan Pasukan Polis di Negeri-negeri Tidak Bersekutu seperti Kedah, Kelantan dan Terengganu. Selepas dua tahun, iaitu pada 1 April 1946, Pasukan Polis Negeri-negeri Selat, Bersekutu dan Tidak Bersekutu digabungkan menjadi Pasukan Polis Malayan Union yang berpusat di Kuala Lumpur. Pada 1 Februari 1948, nama Polis Malayan Union telah ditukar nama kepada Polis Persekutuan Tanah Melayu. Ketua Pasukan Polis pada masa itu menggunakan pangkat Pesuruhjaya Polis. Sejarah polis sebelum kemerdekaan Malaysia merupakan acuan daripada pihak British. Selepas negara mencapai kemerdekaan, banyak perubahan yang berlaku hasil usaha daripada pucuk pimpinan negara.





24 Julai 1958 adalah tarikh bersejarah bagi pasukan polis kerana Yang DiPertuan Agong, Tuanku Abdul Rahman Ibni Al-Marhum Tuanku Muhammad telah menganugerahkan gelaran “Diraja” kepada pasukan polis. Pada 16 September 1963, Pasukan Polis Tanah Melayu, Sabah dan Sarawak telah digabungkan dengan menggunakan nama Polis Diraja Malaysia (PDRM) yang dipimpin oleh Ketua Polis Negara. PDRM telah mencapai usia 211 tahun pada 25 Mac 2018 dan kini bernaung di bawah Kementerian Dalam Negeri.

Berdasarkan Arahan Pentadbiran Bil. 10/2016, visi utama PDRM adalah sebagai peneraju bagi mengekalkan Malaysia selamat, aman dan sejahtera. Manakala, misi PDRM ialah memberi perkhidmatan profesional dan berkualiti dalam melindungi negara bagi menjamin masyarakat selamat, aman dan sejahtera. Moto PDRM adalah “Tegas, Adil dan Berhemah”. Selain itu, nilai teras utama PDRM adalah berdasarkan kepada akronim PRINSIP. Nilai teras utama PDRM adalah prihatin, responsif, integriti, satu pasukan, inovatif, dan profesional.

Terdapat lapan objektif utama PDRM, iaitu: objektif pertama adalah memastikan keberkesanan penguatkuasaan undang-undang, ketenteraman awam dan keselamatan negara. Objektif kedua pula mengawal dan membanteras jenayah dan ancaman dadah atau bahan bagi mengurangkan kegusaran masyarakat. Manakala, objektif ketiga adalah mempertingkatkan kecekapan dan keberkesanan pengumpulan risikan keselamatan. Objektif keempat, mempertingkatkan kecekapan serta keberkesanan penyampaian perkhidmatan awam. Objektif kelima, melaksanakan konsep *total policing* melibatkan penyertaan masyarakat. Objektif keenam, mengoptimumkan penggunaan sumber manusia dan aset dalam pelaksanaan tugas-



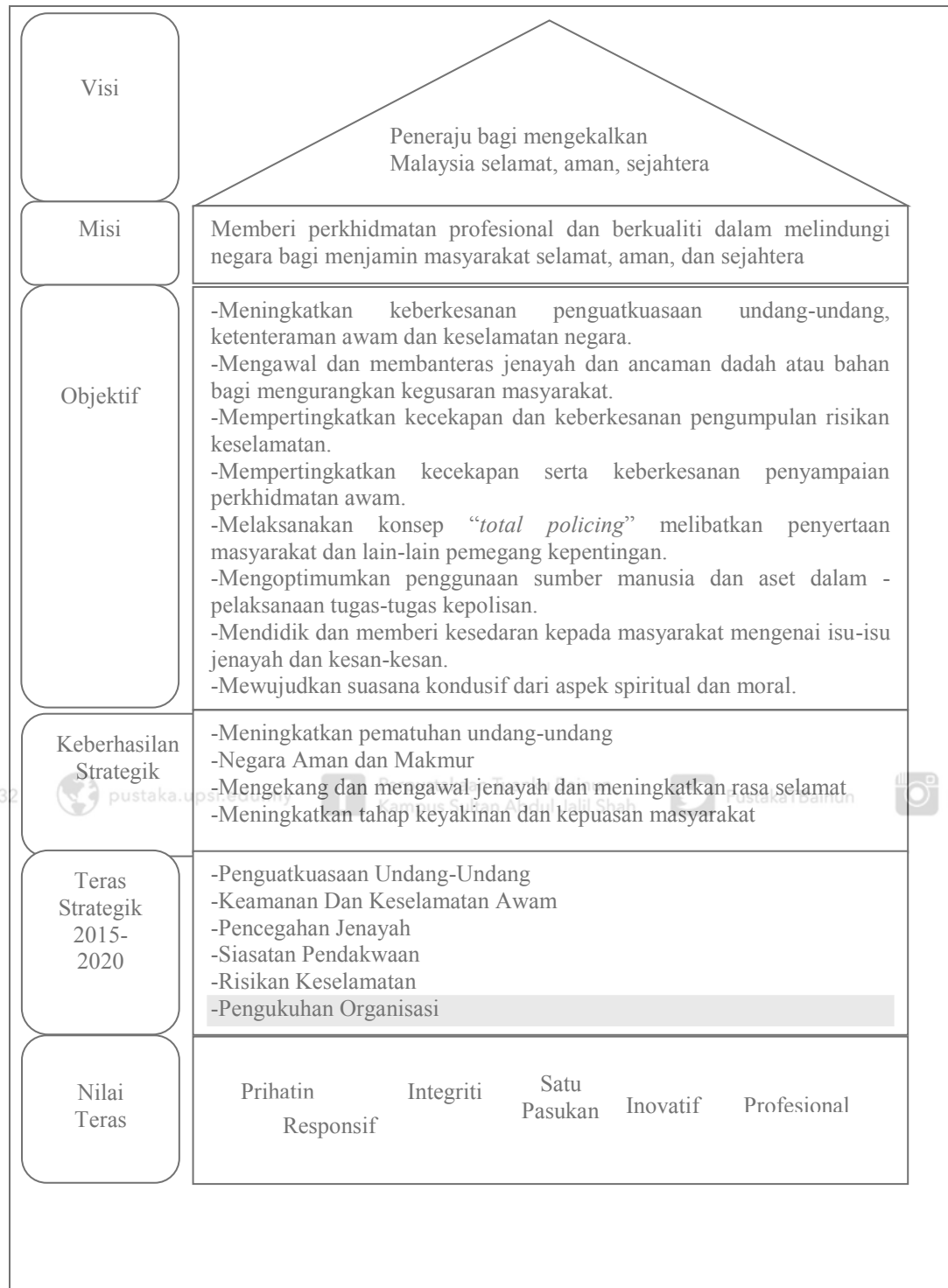


tugas kepolisan. Objektif ketujuh, mendidik dan memberi kesedaran kepada masyarakat mengenai isu-isu jenayah dan kesan-kesan. Objektif kelapan, mewujudkan suasana kondusif dari aspek spiritual dan moral (Arahan Pentadbiran Bil. 10/2016).

Pelan Strategik PDRM tahun 2015 hingga tahun 2020 (Rajah 1.1) telah dibangunkan pada 8 April 2015 selari dengan hala tuju nasional dalam Rancangan Malaysia Ke Sebelas (RMK-11) tahun 2016 hingga 2020. Agenda untuk pengukuhan organisasi PDRM turut menjadi fokus utama dalam Pelan Strategik Polis Diraja Malaysia (PSPDRM) tahun 2015 hingga tahun 2020. Agenda pengukuhan organisasi PDRM merangkumi aspek pengurusan dan pembangunan modal insan yang profesional, berintegriti, bersikap positif, mewujudkan organisasi PDRM yang mampan, progresif dan kompeten serta menjadikan PDRM bertaraf dunia menjelang tahun 2020.

Agenda pengukuhan organisasi PDRM sentiasa menjadi fokus utama pucuk pimpinan PDRM. Pada 21 Ogos 2017, mantan Ketua Polis Negara, Tan Sri Dato' Sri Khalid Abu Bakar telah melancarkan modul peningkatan integriti di Bukit Aman. Modul Peningkatan Integriti dibangunkan untuk memperkasakan nilai integriti dalam kalangan warga PDRM serta meningkatkan kualiti penyampaian perkhidmatan melalui pembangunan modal insan yang kompeten ke arah pengukuhan organisasi. Modul Peningkatan Integriti ini sejajar dengan Pelan Strategik PDRM (PSPDRM) dan Pelan Integriti PDRM 2016-2020 (PIPDRM) seperti dalam Rajah 1.1.





Rajah 1.1. Model Pelan Strategik Polis Diraja Malaysia 2015-2020. Diadaptasi daripada Pelan Strategik PDRM, 2016



Pada tahun 2018, kekuatan PDRM terdiri daripada 1 Ibu Pejabat Polis Bukit Aman, 9 Jabatan, 14 Ibu Pejabat Polis Kontinjen (IPK), 148 Ibu Pejabat Polis Daerah (IPD), 837 balai polis, 5 Briged Pasukan Gerakan Am (PGA), dan 19 batalion PGA. PDRM kini terdiri daripada 113,336 orang anggota polis yang menjalankan pelbagai penugasan seperti tugas am. Fungsi dan peranan PDRM terutama di IPK menurut Seksyen 3 (3) Akta Polis 1967, pasukan polis hendaklah digunakan khidmat di dalam dan di seluruh Malaysia termasuk perairan wilayah bagi tujuan memelihara undang-undang, mengekalkan keamanan dan keselamatan Malaysia, mencegah dan mengesan jenayah, menangkap, mendakwa, dan mengumpul risikan maklumat.

IPK merupakan organisasi yang diletakkan di setiap negeri bagi memantau fungsi dan peranan yang dimainkan di peringkat daerah dan balai. IPK diketuai oleh Ketua Polis Negeri bagi Semenanjung Malaysia dan Pesuruhjaya Polis bagi kontinjen Sabah dan Sarawak. IPK terdiri daripada sembilan jabatan utama yang terdiri Jabatan Pengurusan, Jabatan Siasatan Jenayah, Jabatan Siasatan Jenayah Narkotik, Jabatan Sumber Strategik dan Teknologi, Jabatan Keselamatan Dalam Negeri dan Ketenteraman Awam, Cawangan Khas, Jabatan Siasatan Jenayah Komersil, Jabatan Integriti dan Pematuhan Standard dan Jabatan Pencegahan Jenayah dan Keselamatan Komuniti. Jabatan-Jabatan ini diketuai oleh pengarah yang berpangkat Asistan Komisioner Polis (ACP) dan ke atas. Setiap jabatan mempunyai prosedur dan cara kerja yang berbeza bergantung kepada pekeliling dan arahan-arahan.

Polis di IPK memegang tugas memantau ibu pejabat polis di setiap daerah. Selain daripada itu, polis di IPK juga terikat dengan tugas semasa bagi memastikan keselamatan negeri tersebut dalam keadaan aman dan terkawal. Tugas dan peranan





yang dijalankan oleh polis perlu berteraskan kepada konsep 4P, iaitu pelindung, orientasi prestasi dan hasil, proaktif dan berorientasikan rakyat. Konsep 4P diterapkan kepada semua polis agar perkhidmatan yang cemerlang dapat disampaikan kepada masyarakat dan imej PDRM sentiasa terjaga. Segala tugas dan peranan adalah semata-mata untuk kesejahteraan rakyat.

Berdasarkan kepada Arahan Pentadbiran KPN 87/39, konsep pelindung merujuk kepada seorang polis hendaklah bersikap pelindung kepada semua lapisan masyarakat. Manakala, orientasi prestasi dan hasil adalah seorang polis perlu melaksanakan tugas dengan baik dan berprestasi tinggi, menjadikan integriti sebagai amalan dan berpegang kepada moto “Tegas, Adil, dan Berhemah”. Konsep proaktif merujuk kepada kesedaran mengenai cabaran semasa yang sentiasa berubah-ubah dari sudut senario politik, sosial, ekonomi, dan sebagainya, maka PDRM perlu bersifat proaktif, kreatif, dan inovatif dalam perlaksanaan semua bentuk tugas kepolisan. Manakala, konsep berorientasikan rakyat adalah sejajar dengan konsep Gagasan 1 Malaysia, iaitu Rakyat Didahulukan, Pencapaian Diutamakan.

1.2.2 Tekanan Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis Di Malaysia

Isu tekanan kerja dalam kalangan polis di Malaysia bukanlah isu yang baharu malah menjadi fokus para pengkaji (Masilamani et. al., 2013; Mohamed Sazif, 2011; Hasmizal, 2007; Ruslan, 2007; Idrus Hanapiah, 2005). Kajian menunjukkan bahawa polis mencatatkan kadar tekanan kerja yang tertinggi, iaitu 53.7% berbanding profesion yang lain di Malaysia (Masilamani et. al., 2013; Parzi & Ahmad, 2011;





Mohamad Sazif, 2011; Hasmizal, 2007; Ruslan, 2007) dan beberapa kajian yang menunjukkan tahap tekanan kerja dalam kalangan polis berada pada tahap yang sederhana (Iran & Mohamed Fadzil, 2010; Salmah, 2009).

Menurut Timbalan Pengarah Pengurusan (Latihan) PDRM, Datuk Shah Gzali Khan Shahdad dalam satu kenyataan akhbar tempatan, tugas seorang polis diakui mempunyai tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding pekerjaan lain (Berita Harian, 11 Disember 2015). Berdasarkan kepada kajian mengikut pangkat, Masilamani et al. (2013) mendapati bahawa polis yang berpangkat Inspektor mengalami tekanan kerja yang tinggi berbanding dengan polis yang lain.

Kesan daripada tekanan kerja menyebabkan kes-kes tidak sepatutnya terjadi dalam kalangan polis di Malaysia. Pada tahun 2017, satu kes bunuh diri dilaporkan di Kelantan melibatkan seorang Inspektor yang dijumpai mati dengan kesan tembakan di kepala. Diberitakan, mangsa mengalami tekanan kerja dan menyuarakan hasrat untuk berhenti kerja (Berita Harian, 02 Jun 2017). Selain daripada itu, kes percubaan mencederakan orang awam dilaporkan di sempadan Malaysia-Thailand melibatkan seorang polis berpangkat kopersal. Suspek dilaporkan berada dalam keadaan tertekan dan di bawah pengaruh dadah (Bernama, 12 Februari 2017).

Terdapat kes pembunuhan yang dilaporkan melibatkan seorang kopersal yang bertugas di Cawangan Khas, Bukit Aman pada tahun 2014. Suspek dilaporkan telah menembak mati rakan sekerja dengan dua das tembakan dan dihadapkan ke Mahkamah Kuala Lumpur bagi pertuduhan tersebut (Bernama, 14 Februari 2014). Dakwaan kes bunuh anak tiri dilaporkan melibatkan bekas kopersal di Kuala Lumpur





(Bernama, 13 Mac 2017). Kes bunuh seorang wanita yang berlaku di Mersing, Johor melibatkan seorang koperal pada 2015 juga mendapat perhatian masyarakat apabila melibatkan polis (Utusan Online, 13 April 2015).

Selain daripada itu, polis memilih untuk bersara lebih awal akibat daripada tekanan kerja (Berita Harian, 11 Disember 2015). Jumlah polis yang bersara lebih awal menunjukkan peningkatan hampir empat kali ganda pada tahun 2014 dan 2015 berbanding beberapa tahun yang lalu. Selain daripada itu, kes masalah mental akibat daripada tekanan kerja dilaporkan melibatkan polis (Harian Metro, 20 Julai 2012; Sinar Harian, 12 Disember 2009; Utusan Malaysia, 3 Februari 2011; Utusan Malaysia, 17 April 2012).



Selain itu, terdapat peningkatan dalam penyalahgunaan dadah dalam kalangan anggota polis (Arahan Pentadbiran KPN (PR) 42/17). Merujuk kepada Arahan Pentadbiran JIPS Bil 7/2016 mendapati bahawa pada tahun 2015, 278 orang polis yang telah disiasat di bawah Seksyen 15(1)(a) Akta Dadah Berbahaya 1952. Manakala, pada tahun 2016, terdapat 165 orang yang terlibat dalam penyalahgunaan dadah dan 146 orang telah disiasat dengan pelbagai kesalahan berkaitan dadah.

Di samping itu, berdasarkan kepada Pelan Strategik PDRM (2016), terdapat kes salah laku yang dilaporkan melibatkan anggota polis yang disebabkan oleh tekanan kerja. Pada tahun 2014, jumlah yang dibimbing adalah 2,297 orang polis terlibat dengan kes salah laku. Manakala, pada tahun 2015, jumlah yang dibimbing adalah 5,894 orang polis terlibat dalam kes salah laku. Pada tahun 2016, jumlah yang dibimbing adalah 7,633 orang polis terlibat dalam kes salah laku.





Oleh itu, isu tekanan kerja dalam kalangan polis di Malaysia perlu diberi perhatian sewajarnya agar kes seperti bunuh diri, bersara awal, masalah mental, pembunuhan dan salah laku yang melibatkan polis dapat ditangani dengan lebih berkesan. Kegagalan menangani isu tekanan kerja dalam kalangan polis membawa kepada isu moral yang lebih teruk jika tidak dibendung dan menjadi liabiliti kepada organisasi PDRM.

1.3 Pernyataan Masalah

Organisasi beruniform seperti polis adalah organisasi yang kompleks yang terdiri daripada pelbagai jabatan, cawangan, dan unit (Bayley, 1985). Isu tekanan kerja dalam kalangan polis umumnya di Malaysia dan Asia Tenggara khususnya, masih lagi kurang diberi perhatian dari segi kajian ilmiah dan penyelidikan (Masilamani et. al., 2013). Pelaksanaan kajian ilmiah dan penyelidikan mempunyai cabaran yang tersendiri iaitu, kekangan politik, perbezaan amalan, konservatif, dan keperluan melindungi maklumat sulit (Wong, 2003).

Selain daripada itu, Irniza dan Saliluddin (2015) mendapati bahawa kajian yang menumpukan kepada aspek kepelbagaian tugas dalam organisasi PDRM di Malaysia yang menyumbang kepada tekanan kerja perlu diberikan perhatian sewajarnya dan dikaji dengan lebih mendalam. Zafir dan Fazilah (2006) mencadangkan bahawa kajian mengenai tekanan kerja seharusnya dipertingkatkan di Malaysia kerana kajian lepas terhadap tekanan kerja adalah tidak menyeluruh seiring dengan perubahan organisasi, teknologi, sosial, ekonomi, dan undang-undang.





Di Malaysia, Pelan Strategik PDRM 2015-2020 (2015) telah menggariskan beberapa cabaran utama dalam PDRM yang perlu ditangani bagi menangani konflik dalam kalangan polis. Antara cabarannya adalah kekurangan anggota polis dalam organisasi PDRM. PDRM memerlukan penglibatan modal insan yang mencukupi agar keseimbangan dapat dipertingkatkan selaras dengan standard piawaian Interpol, iaitu polis dan rakyat nisbah 1:250. Kini, nisbah ini masih belum dapat dicapai. Kekurangan modal insan dalam organisasi PDRM menyebabkan seorang polis terpaksa menanggung bebanan tugas yang berlebihan dan mencetuskan konflik peranan dan kesamaran peranan semasa menjalankan tugas.

Selain itu, isu perintah dan kawalan merupakan salah satu cabaran dalaman organisasi PDRM. Isu perintah dan kawalan seringkali menjadi punca masalah disebabkan oleh kecelaruan struktur yang tidak ada tafsiran yang jelas untuk membezakan fungsi dan peranan berasaskan pangkat dan jawatan. Terdapat pangkat yang berada di gred jawatan yang sama tetapi pangkat, peranan, dan fungsi juga berlainan. Peranan penyelia dalam mengimplementasikan perintah dan kawalan ini perlu sentiasa selari dengan visi dan misi PDRM secara keseluruhannya (Pelan Strategik PDRM 2015-2020, 2015).

Terdapat juga isu yang berpunca daripada pihak atasan yang lambat membuat keputusan dalam organisasi PDRM. Kelemahan ini berpunca daripada dasar dan karenah birokrasi dalam pasukan PDRM. Apabila keadaan ini berterusan, banyak tugas dan kerja yang tidak dapat dibuat dalam lingkungan masa yang telah ditetapkan kerana anggota polis yang bertanggungjawab tidak mempunyai kuasa untuk membuat keputusan (Pelan Strategik PDRM 2015-2020, 2015).





Isu konflik dalam organisasi PDRM di Malaysia telah dibincangkan secara ringkas dalam Pelan Strategik PDRM 2015-2020 (2015). Kesimpulannya, antara isu yang dibincangkan adalah kekurangan anggota polis yang masih belum mencapai standard piawai Interpol, isu perintah dan kawalan, dan kelewatan membuat keputusan. Oleh itu, kajian ini ingin mengetengahkan isu-isu konflik yang berlaku di dalam organisasi PDRM dengan hubung kait dengan isu keselarasan peranan dan tekanan kerja dalam kalangan anggota polis.

Di samping itu juga, kajian-kajian luar negara juga mendapati bahawa isu konflik peranan dan kesamaran peranan menjadi perkara utama yang menyumbang kepada tekanan kerja dalam organisasi yang kompleks (Nelson & Burke, 2000). Faktor organisasi umumnya, dan faktor konflik peranan khususnya, merupakan penyumbang utama kepada pemberhentian kerja dalam kalangan anggota polis yang baru berkhidmat (Harr, 2005) memberikan kesan negatif yang seperti kebimbangan, tidak berdaya dan kekeliruan dan kemurungan (Muchinsky, 1997) menyebabkan kegagalan dalam memainkan peranan dengan baik dalam organisasi secara keseluruhannya (Lewis & Cooper, 1988). Konflik peranan dan kesamaran peranan dalam organisasi menyebabkan tekanan kerja dan menjejaskan prestasi dalam kalangan anggota polis (Frank, Eric, & Qureshi 2017; Gupta & Adhikari, 2008; Liou, 1994). Kajian yang dijalankan oleh Capel et al. (1987) mendapati bahawa konflik peranan dan kesamaran peranan merupakan faktor yang menyumbang ke arah tekanan kerja secara konsisten.



Selain daripada konflik peranan dan kesamaran peranan yang berlaku dalam organisasi PDRM, kajian ini juga menumpukan motivasi kerja dalam kalangan anggota polis. Menurut Robbins (2007), tekanan kerja yang dapat diuruskan dengan baik dengan mewujudkan motivasi untuk bekerja. Selain itu, menurut White et al. (2010), motivasi kerja merupakan elemen yang stabil dari masa ke masa yang dapat membantu polis menangani tekanan kerja dengan baik.

Walau bagaimanapun, kajian mengenai motivasi kerja untuk menangani tekanan kerja dalam kalangan polis masih belum diterokai dengan mendalam di Malaysia. Kajian lepas menumpukan kepada lokus kawalan (Wang et al., 2014) kecerdasan emosi (Baker & Ibrahim, 2013; Dar, Alam, & Lone, 2011; Salmah, 2009; Jiang, 2008) kemahiran politik dan sokongan organisasi (Jawahar, Stone, & Kisamore, 2007) perbezaan personaliti (Ahmadi et al., 2013) prestasi kerja (Rageb et al., 2013) kepuasan kerja (Widyani & Sugianingrat, 2015; Quarat-ul-ain, Khattak, & Iqbal, 2013) dalam kalangan polis di Malaysia.

Tambahan lagi, persekitaran kerja dalam organisasi polis yang agresif, mencabar, dan memerlukan ketahanan fizikal menimbulkan persoalan tentang bagaimana polis menggunakan motivasi kerja dalam menangani tekanan kerja (Gillet et al., 2013). Justeru itu, motivasi kerja relevan untuk dikaji dalam membantu polis menangani tekanan kerja di dalam organisasi PDRM. Oleh itu, kajian ini ingin mengkaji faktor motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota polis.





Di samping itu, kajian ini juga mengetengahkan strategi daya tindak dalam menangani tekanan kerja dalam kalangan anggota polis. Walaupun terdapat banyak penyelidikan yang mengkaji kepentingan strategi daya tindak dalam menangani tekanan kerja dalam kalangan anggota polis (Sundaram & Kumaran, 2012; Miller, 2009; LeBlanc et al., 2008; Anderson, Litzenberger, & Plecas, 2002; He, Zhao, & Archbold, 2002), namun terdapat beberapa kekurangan telah dikenal pasti dalam kajian lepas.

Antaranya adalah, hanya sebahagian isu tekanan kerja tidak dapat diselesaikan menggunakan strategi daya bertindak (Cartwright & Cooper, 1997; Coyne & Gottlieb, 1996; Schwarzer & Schwarzer, 1996) kurang kajian dalam memahami peranan strategi daya tindak untuk mengatasi tekanan di tempat kerja (Schwartz & Stone, 1993) dan kesukaran untuk memilih strategi daya tindak yang berkesan (Berkling, Meier, & Wupperman, 2010). Malah, menurut Briner, Harris, dan Daniels (2004), tidak banyak kajian dan teori yang menyumbang kepada pemahaman baharu dalam mengatasi tekanan kerja. Menurut Schaubroeck (1999), terdapat juga keperluan untuk mengkaji strategi daya tindak dan tekanan kerja yang boleh diterima pakai dalam organisasi. Oleh itu, kajian ini dibuat untuk mengambil kira mekanisma strategi daya tindak untuk mengatasi tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.





1.4 Objektif Kajian

Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti hubungan antara konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja dan strategi daya tindak dengan tekanan kerja dalam kalangan polis. Secara umumnya, tujuan kajian adalah seperti berikut:

- 1.4.1 Mengkaji konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja dan strategi daya tindak terhadap tekanan kerja berdasarkan perbezaan jantina, perbezaan pangkat dan perbezaan tahap pengalaman kerja dalam kalangan anggota PDRM.
- 1.4.2 Mengkaji hubungan antara konflik peranan, kesamaran peranan, dan motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.
- 1.4.3 Mengenal pasti pengaruh strategi daya tindak sebagai pemboleh ubah pengantara dalam hubungan antara konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja terhadap tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.



1.5 Soalan Kajian

Berdasarkan kepada tujuan kajian, soalan kajian telah dibentuk seperti berikut:

- 1.5.1 Adakah terdapat perbezaan yang signifikan bagi konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, strategi daya tindak, dan tekanan kerja dalam kalangan polis lelaki dan perempuan?
- 1.5.2 Adakah terdapat perbezaan yang signifikan bagi konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, strategi daya tindak, dan tekanan kerja dalam pegawai kanan polis dan anggota pangkat rendah (PRP)?





- 1.5.3 Adakah terdapat perbezaan yang signifikan bagi konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, strategi daya tindak, dan tekanan kerja dalam kalangan anggota polis mengikut tahap pengalaman?
- 1.5.4 Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara konflik peranan dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM?
- 1.5.5 Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara kesamaran peranan dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM?
- 1.5.6 Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM?
- 1.5.7 Adakah terdapat pengaruh yang signifikan apabila strategi daya tindak sebagai pemboleh ubah pengantara terhadap hubungan antara konflik peranan dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM?
- 1.5.8 Adakah terdapat pengaruh yang signifikan apabila strategi daya tindak sebagai pemboleh ubah pengantara antara hubungan kesamaran peranan dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM?
- 1.5.9 Adakah terdapat pengaruh yang signifikan apabila strategi daya tindak sebagai pemboleh ubah pengantara antara hubungan motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM?

1.6 Kerangka Konseptual Kajian

Kerangka konseptual kajian dibina untuk dijadikan hala tuju dalam proses melaksanakan kajian. Kerangka konseptual mengandungi pemboleh ubah yang ingin dikaji dalam sesuatu kajian. Tujuan utama kajian ini untuk mengenal pasti hubungan





antara konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, dan strategi daya tindak dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM. Berdasarkan tujuan ini, terdapat lima pemboleh ubah dalam kajian ini iaitu, konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, strategi daya tindak dan tekanan kerja. Rajah 1.2 menunjukkan kerangka konseptual yang digunakan dalam kajian ini.

Kerangka konseptual ini diadaptasi daripada Teori Punca Berkaitan Tekanan Kerja yang dipelopori oleh Murphy (1995). Teori ini kerap digunakan dalam kalangan pengkaji di Malaysia antaranya Abdul Aziz (2015), Irwan (2014), Arjunaidi (1997). Pemilihan teori ini adalah bersesuaian dengan kajian kerana teori ini merangkumi konstruk punca tekanan kerja yang mempunyai hubung kait dengan tekanan kerja. Menurut Murphy (1995), tekanan kerja dipengaruhi oleh faktor kandungan kerja (*work content*) yang dikaitkan dengan faktor intrinsik kepada peranan kerja. Oleh itu, konflik peranan dan kesamaran peranan yang menjadi fokus dalam kajian ini merupakan elemen yang terdapat dalam kandungan kerja (*work content*).

Bagi pemboleh ubah konflik peranan, terdapat beberapa konstruk konflik peranan yang dikaji iaitu, konflik dengan pihak atasan dan rakan sekerja, konflik dengan masa, sumber, konflik inter-peranan, konflik intra-peranan dan konflik dengan polisi organisasi. Manakala, kesamaran peranan dalam kajian ini merujuk kepada kekurangan sesuatu maklumat yang baharu, kesahan, dan kebolehpercayaan sesuatu informasi. Pemboleh ubah konflik peranan dan kesamaran peranan menggunakan Teori Keselarasan Peranan yang dipelopori oleh Rizzo, House, dan Litzman (1970).





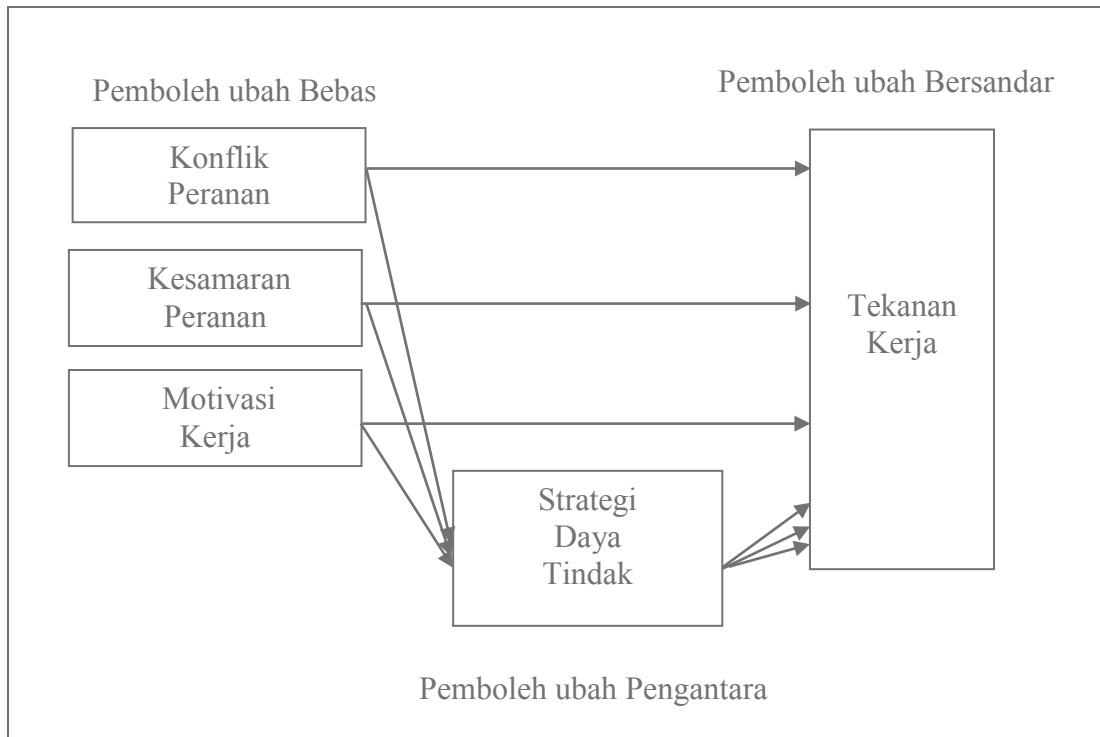
Bagi pemboleh ubah motivasi kerja, kajian ini menggunakan Teori Motivasi Penentuan Kendiri (Deci & Ryan, 2000) yang mengetengahkan dua konstruk utama iaitu, motivasi intrinsik dan motivasi esktrinsik. Manakala, bagi pemboleh ubah strategi daya tindak, kajian ini menggunakan teori strategi daya tindak penyesuaian yang diperkenalkan oleh Endler dan Parker (1990). Terdapat tiga konstruk utama strategi daya tindak dalam kajian ini iaitu, strategi daya tindak berfokuskan tugas, emosi, dan mengelak. Strategi daya tindak dalam kajian ini dijadikan pemboleh ubah pengantara terhadap hubungan antara konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.

Manakala, bagi pemboleh ubah tekanan kerja, kajian ini menggunakan instrumen tekanan yang telah diperkenalkan oleh Lovibond dan Lovibond (1995).

Instrumen yang digunakan adalah Instrumen Depresi Kebimbangan Tekanan atau lebih dikenali sebagai *Depression Anxiety Stress Scale Version 21* (DASS 21). Kajian ini menggunakan Teori Punca Tekanan Berkaitan Kerja yang dipelopori oleh Murphy (1995) yang mengandungi tiga konstruk utama iaitu, tekanan, kebimbangan dan kemurungan.

Kesimpulannya, terdapat tiga pemboleh ubah bebas iaitu, konflik peranan, kesamaran peranan, dan motivasi kerja dalam kajian ini. Manakala, pemboleh ubah bersandar adalah tekanan kerja. Pemboleh ubah pengantara adalah strategi daya tindak. Rajah 1.2 adalah menerangkan kerangka konseptual kajian seperti berikut:





Rajah 1.2. Kerangka Konsep Kajian. Diadaptasi dari L. R. Murphy, 1995

1.7 Hipotesis Kajian

Hipotesis kajian telah dibentuk bagi setiap soalan kajian dan adalah seperti berikut:

- 1.7.1 $H_{01}(a)$: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, strategi daya tindak, dan tekanan kerja dalam kalangan polis lelaki dan perempuan.
- 1.7.2 $H_{01}(b)$: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, strategi daya tindak, dan tekanan kerja dalam pegawai kanan polis dan anggota pangkat rendah (PRP).
- 1.7.3 $H_{01}(c)$: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, strategi daya tindak, dan tekanan kerja dalam kalangan anggota polis mengikut tahap pengalaman.



- 1.7.4 H_{02} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara konflik peranan dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.
- 1.7.5 H_{03} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kesamaran peranan dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.
- 1.7.6 H_{04} : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.
- 1.7.7 H_{05} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan apabila strategi daya tindak sebagai pemboleh ubah pengantara terhadap hubungan antara konflik peranan dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.
- 1.7.8 H_{06} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan apabila strategi daya tindak sebagai pemboleh ubah pengantara terhadap hubungan antara kesamaran peranan dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.
- 1.7.9 H_{07} : Tidak terdapat pengaruh yang signifikan apabila strategi daya tindak sebagai pemboleh ubah pengantara terhadap hubungan antara motivasi kerja dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM.

1.8 Kepentingan Kajian

Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti hubungan antara konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, dan strategi daya tindak dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota PDRM. Harapan pengkaji agar kajian ini dapat memberikan manfaat kepada personel polis di organisasi PDRM, penyelia polis, pihak pengurusan Pusat Latihan Polis (PULAPOL), pihak pengurusan Ibu Pejabat Polis (IPK) dan pihak pengurusan Bukit Aman.





Pertama, kajian ini dapat memberikan input dan informasi kepada anggota polis di organisasi PDRM mengenai faktor yang menyumbang kepada tekanan kerja dan mengenal pasti kaedah strategi daya tindak yang bersesuaian dalam mengurangkan tekanan kerja. Selain daripada itu, anggota polis juga dapat mengetahui motivasi kerja yang mempunyai perkaitan dengan tekanan kerja. Melalui kajian ini, anggota polis dapat mengenal pasti perkara-perkara yang boleh diberikan perhatian dalam mengurangkan tekanan kerja semasa menjalankan tugas dalam organisasi PDRM.

Kedua, kajian ini dapat memberikan input dan informasi kepada penyelia polis untuk memainkan peranan mereka dalam mengurangkan tekanan kerja dengan memfokuskan kepada konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, dan strategi daya tindak. Melalui kajian ini, penyelia anggota polis boleh mengambil langkah-langkah yang sewajarnya bagi mengurangkan tekanan kerja dalam kalangan anggota seliaan mereka. Penyelia kepada anggota polis perlu melakukan pemantauan kepada anggota seliaan mereka dalam menghayati skop kerja, fungsi, dan peranan semasa melaksanakan tugas di organisasi PDRM.

Ketiga, kajian ini dapat memberikan input dan informasi kepada pihak pengurusan Pusat Latihan Polis (PULAPOL) dengan merangka pelan latihan yang bersesuaian kepada anggota polis. Pelan latihan ini meliputi aspek kesediaan anggota polis menjalankan tugas, kemahiran komunikasi dengan penyelia, dan kefahaman mengenai skop, fungsi, dan peranan yang perlu dimainkan semasa menjalankan tugas. Selain daripada itu, institusi latihan perlu memastikan anggota polis mempunyai ketahanan yang tinggi dari segi jasmani, emosi, rohani, dan intelektual. Selain





daripada itu, latihan yang berkaitan dengan pengurusan stres di organisasi perlu dirangka dengan mengambil kira faktor-faktor yang menyumbang tekanan kerja dalam kalangan anggota polis iaitu, konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, dan penggunaan strategi daya tindak yang bersesuaian.

Keempat, kajian ini dapat memberikan input dan informasi kepada Ibu Pejabat Polis (IPK) mengenai program-program yang boleh dilaksanakan di peringkat IPK untuk mengurangkan tekanan kerja dalam kalangan anggota polis. Program-program yang dilaksanakan perlu mengambil kira faktor-faktor yang menyumbang kepada tekanan kerja dalam kalangan anggota polis dan melihat ruang-ruang yang perlu diberikan penambahbaikan dari segi pentadbiran.



pengurusan Bukit Aman mengenai faktor yang menyumbang kepada tekanan kerja dalam kalangan anggota polis. Konflik peranan dan kesamaran peranan dapat diperbaiki dengan menyediakan dasar yang menepati keperluan individu secara kolektif. Selain daripada itu, peruntukan dana perlu disalurkan kepada latihan yang berupaya meningkatkan kompetensi anggota polis perlu menjadi keutamaan pucuk pimpinan bagi memastikan konflik peranan dan kesamaran peranan dalam menjalankan tugas dapat diatasi dengan segera. Selain itu, dana diperuntukkan untuk melaksanakan kursus motivasi dan program penggunaan strategi daya tindak yang optimum untuk diterapkan di dalam organisasi PDRM. Karenah birokrasi yang membebankan anggota polis juga perlu dihapuskan dan tindakan sewajarnya dapat diambil bagi memastikan misi dan visi PDRM dalam menjaga keselamatan dapat dicapai seiring Wawasan 2020.





1.9 Batasan Kajian

Kajian ini mempunyai limitasi yang merangkumi aspek lokasi kajian, sampel kajian, dan jenis organisasi PDRM. Lokasi kajian ini dijalankan di beberapa buah IPK mengikut zon, iaitu Zon Utara, Zon Selatan, dan Zon Tengah yang dipilih oleh pengkaji menggunakan kaedah persampelan purposif. Justeru itu, dapatan kajian hanya dapat digeneralisasikan kepada sampel anggota polis di organisasi PDRM sahaja.

Kajian ini juga terbatas kepada anggota polis yang terdiri daripada polis berpangkat berpangkat Asistan Superitendan Polis (ASP) dan Inspektor. Manakala, kategori kedua adalah anggota polis yang terdiri daripada anggota rendah polis (PRP), iaitu Sub Inspektor, Sarjan, Koperal, Lans Koperal, dan berjawatan Konstabel. Tambahan lagi, kadar taburan populasi bagi Ibu Pejabat Polis Kontinjen tidak homogen. Oleh itu, hasil dan rumusan kajian ini tidak bersifat umum. Walau bagaimanapun, ciri-ciri demografik dari segi jantina, pangkat, dan tahap pengalaman kerja diambil kira bagi menjawab persoalan kajian ini.

Tambahan lagi, jenis organisasi PDRM yang terlibat dalam kajian ini ialah IPK. Di Malaysia, terdapat beberapa jenis organisasi PDRM iaitu, Ibu Pejabat Polis Bukit Aman, Ibu Pejabat Polis Daerah, balai polis, Pusat Latihan Polis (PULAPOL), Pusat Gerakan Am (PGA), dan Maktab Latihan PDRM. Oleh itu, dapatan kajian ini hanya boleh digeneralisasikan kepada anggota polis yang bertugas di IPK sahaja.





1.10 Definisi Operasional

Dalam subtopik ini, definisi istilah dan operasional bagi pemboleh ubah dalam kajian ini dinyatakan secara ringkas. Pemboleh ubah dalam kajian ini adalah tekanan kerja, konflik peranan, kesamaran peranan, strategi daya tindak dan motivasi kerja dalam kalangan anggota polis.

1.10.1 Tekanan Kerja

Menurut Lazarus dan Folkman (1984), tekanan kerja berlaku apabila bebanan kerja melebihi kemampuan seseorang pekerja. Dalam kajian ini, tekanan kerja merangkumi tiga komponen utama iaitu, tekanan, kebimbangan, dan kemurungan. Tekanan, kebimbangan, dan kemurungan yang dikenalpasti menggunakan Skala Depresi Kebimbangan Tekanan yang dipelopori oleh Lovibond dan Lovibond (1995). Skala Depresi Kebimbangan Tekanan mengandungi 21 item yang menilai tekanan, kebimbangan, dan kemurungan dalam kalangan sampel kajian.

1.10.2 Konflik Peranan

Konflik peranan dalam kajian ini merujuk kepada suatu dimensi ketidakselarasan dalam memenuhi peranan di sesebuah organisasi. Antara konflik peranan dalam organisasi adalah konflik dengan pihak atasan dan rakan sekerja, konflik dengan masa, sumber, konflik inter-peranan, konflik intra-peranan, dan konflik dengan polisi organisasi. Konflik peranan yang dikaji bagi menilai sejauh mana konflik peranan





berkait dengan tekanan kerja. Dalam kajian ini, konflik peranan dikaji menggunakan Inventori Konflik Peranan dan Kesamaran Peranan yang dipelopori oleh Rizzo et al. (1970). Inventori konflik peranan dan kesamaran peranan mengandungi 15 item yang menilai konflik peranan yang wujud di dalam sesebuah organisasi.

1.10.3 Kesamaran Peranan

Kesamaran peranan didefinisikan sebagai ketiadaan maklumat yang mencukupi bagi membolehkan seseorang memainkan peranan mereka (Zhao & Rashid, 2010). Brun, Saetre, dan Gjelsvik (2009) menyatakan bahawa kesamaran peranan merangkumi kekurangan maklumat mengenai aspek produk, pasaran, proses, dan sumber organisasi. Dalam kajian ini, kesamaran sumber merujuk kepada kekurangan sesuatu maklumat yang baharu, kesahan sesuatu maklumat dan kebolehpercayaan sesuatu informasi. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan instrumen konflik peranan dan kesamaran peranan yang dipelopori oleh Rizzo et al. (1970). Inventori konflik peranan dan kesamaran peranan mengandungi 15 item kesamaran peranan.

1.10.4 Strategi Daya Tindak

Istilah strategi daya tindak merujuk kepada strategi yang diambil semasa menghadapi sesuatu tekanan. Menurut Zeidner dan Endler (1996), tindak balas tekanan akan berlaku apabila tuntutan pekerjaan terlampau tinggi. Istilah strategi daya tindak digunakan untuk merujuk kepada persepsi, kognitif atau tingkah laku tindak balas yang digunakan dalam mengelakkan atau mengawal situasi yang menyebabkan





tekanan. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan instrumen strategi daya tindak yang dipelopori oleh Endler dan Parker (1990). Inventori strategi daya tindak mengandungi 21 item yang tiga mewakili konstruk, iaitu strategi daya tindak berfokuskan penyelesaian masalah, emosi, dan mengelak. Penggunaan strategi daya tindak yang efektif mampu dijadikan mekanisme utama dalam menangani tekanan. Strategi daya tindak berfokuskan tugas dan emosi merupakan mekanisme yang positif manakala, strategi daya tindak mengelak merupakan mekanisme yang negatif.

1.10.5 Motivasi Kerja

Menurut Pinder (1998), motivasi kerja ditakrifkan sebagai sesuatu tenaga dalaman atau luaran seseorang individu yang bertujuan untuk memulakan tingkah laku yang berkaitan dengan kerja. motivasi dilihat sebagai motif yang mendorong, mengaktifkan, mengarahkan dan menyalurkan tingkah laku dan sikap seseorang untuk mencapai tujuan, visi, dan misi organisasi. Dalam kajian ini, motivasi kerja dikaji menggunakan instrumen yang dipelopori oleh Deci dan Ryan (2000) yang mengandungi 18 item. Instrumen ini mempunyai dua konstruk utama, iaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik.





1.10.6 Anggota PDRM

Istilah anggota PDRM di dalam kajian ini merujuk kepada dua kumpulan dalam organisasi PDRM. Kumpulan pertama merujuk kepada anggota berpangkat Inspektor dan Asistan Komisioner Polis (ASP). Manakala, kumpulan kedua merujuk kepada anggota pangkat rendah (PRP) yang berjawatan Konstabel dan berpangkat Koperal, Lans Koperal, Sarjan, Sarjan Mejar dan Sub Inspektor.

1.11 Rumusan

Di dalam bab ini telah dibincangkan aspek latar belakang kajian. Latar belakang kajian merangkumi sejarah ringkas PDRM, dasar dalam PDRM dan isu tekanan kerja dalam kalangan anggota polis di Malaysia. Manakala, pernyataan masalah, kerangka konseptual kajian, hipotesis kajian, objektif kajian dan soalan kajian juga dibincangkan secara menyeluruh dalam Bab 1. Aspek kepentingan kajian, batasan kajian, dan istilah-istilah operasional, iaitu, konflik peranan, kesamaran peranan, motivasi kerja, dan strategi daya tindak dalam menentukan tekanan kerja juga dibincangkan.

