



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

**HUBUNGAN TEKANAN, STRATEGI DAYA TINDAK DAN DAYA
TAHAN DALAM KALANGAN PENJAWAT AWAM DI
JABATAN KERJA RAYA (JKR), LANGKAWI**

Mohamad Zunnur Bin Ibrahim

**Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Sains Kognitif)
2015**

**HF
5548.85
M697
2015**

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

Grade: A

Please tick one

Final Year Project Report

Masters

PhD

DECLARATION OF ORIGINAL WORK

This declaration is made on the 11 day of JUNE year 2015.

Student's Declaration:

I, MOHAMAD ZUNNUR BIN IBRAHIM , 39558, FACULTY OF COGNITIVE SCIENCES AND HUMAN DEVELOPMENT, hereby declare that the work entitled, HUBUNGAN TEKANAN, STRATEGI DAYA TINDAK DAN DAYA TAHAN DALAM KALANGAN PENJAWAT AWAM DI JABATAN KERJA RAYA, LANGKAWI, KEDAH is my original work. I have not copied from any other students' work or from any other sources with the exception where due reference or acknowledgement is made explicitly in the text, nor has any part of the work been written for me by another person.

30/6/2015

Date submitted



MOHAMAD ZUNNUR BIN IBRAHIM (39558)

Supervisor's Declaration:

I, AMALIA BINTI MADIHIE , hereby certify that the work entitled, HUBUNGAN TEKANAN, STRATEGI DAYA TINDAK DAN DAYA TAHAN DALAM KALANGAN PENJAWAT AWAM DI JABATAN KERJA RAYA, LANGKAWI, KEDAH was prepared by the aforementioned or above mentioned student, and was submitted to the "FACULTY" as a full fulfillment for the conferment of BACHELOR OF SCIENCE WITH HONOURS (COGNITIVE SCIENCE), and the aforementioned work, to the best of my knowledge, is the said student's work

Received for examination by:



(AMALIA BINTI MADIHIE)

Date:

30/6/2015

I declare this Project/Thesis is classified as (Please tick (√)):

- CONFIDENTIAL** (Contains confidential information under the Official Secret Act 1972)*
- RESTRICTED** (Contains restricted information as specified by the organisation where research was done)*
- OPEN ACCESS**

I declare this Project/Thesis is to be submitted to the Centre for Academic Information Services (CAIS) and uploaded into UNIMAS Institutional Repository (UNIMAS IR) (Please tick (√)):

- YES**
- NO**

Validation of Project/Thesis

I hereby duly affirmed with free consent and willingness declared that this said Project/Thesis shall be placed officially in the Centre for Academic Information Services with the abide interest and rights as follows:

- This Project/Thesis is the sole legal property of Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS).
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies of the Project/Thesis for academic and research purposes only and not for other purposes.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to digitize the content to be uploaded into Local Content Database.
- The Centre for Academic Information Services has the lawful right to make copies of the Project/Thesis if required for use by other parties for academic purposes or by other Higher Learning Institutes.
- No dispute or any claim shall arise from the student himself / herself neither a third party on this Project/Thesis once it becomes the sole property of UNIMAS.
- This Project/Thesis or any material, data and information related to it shall not be distributed, published or disclosed to any party by the student himself/herself without first obtaining approval from UNIMAS.

Student's signature: _____

Date: 30/6/2015

Supervisor's signature: _____

Date: 30/6/15

Current Address:

NO 464 C KAMPUNG PADANG LALANG , MUKIM KUAH, 07000, LANGKAWI,
KEDAH

Notes: * If the Project/Thesis is **CONFIDENTIAL** or **RESTRICTED**, please attach together as annexure a letter from the organisation with the date of restriction indicated, and the reasons for the confidentiality and restriction.

**HUBUNGAN TEKANAN, STRATEGI DAYA TINDAK DAN DAYA TAHAN DALAM
KALANGAN PENJAWAT AWAM DI JABATAN KERJA RAYA (JKR), LANGKAWI**

MOHAMAD ZUNNUR BIN IBRAHIM

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Sains Kognitif)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
(2015)

Projek bertajuk 'Hubungan Tekanan, Strategi Daya Tindak dan Daya Tahan dalam Kalangan Penjawat Awam di Jabatan Kerja Raya (JKR), Langkawi' telah disediakan oleh Mohamad Zunnur Bin Ibrahim dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Sains Kognitif).

Diterima untuk diperiksa oleh:



(Analia Binti Madihie, PhD)

Tarikh:

30/6/15

Gred A

PENGHARGAAN

Saya ingin memanjatkan kesyukuran ke hadrat Illahi kerana dengan segala kekuatan yang diberikan membolehkan saya menyiapkan kajian ini walaupun pelbagai ujian dan masalah yang datang. Ribuan terima kasih diucapkan kepada pihak Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS) yang memberi saya peluang untuk menjalankan kajian bagi Kertas Projek Penyelidikan sebagai memenuhi sebahagian keperluan untuk Ijazah Sarjana Muda Sains Kepujian dalam bidang Sains Kognitif.

Setinggi-tinggi penghargaan juga diucapkan buat penyelia saya iaitu Dr Amalia Binti Madihie atas tunjuk ajar dan ilmu yang dicurahkan hingga membolehkan saya menyiapkan kajian ini.

Jutaan terima kasih juga kepada Jabatan Kerja Raya Daerah Langkawi kerana telah memberi kebenaran dan kerjasama bagi saya menjalankan kajian. Tidak ketinggalan juga kepada kakitangan jabatan kerja raya yang sudi meluangkan masa untuk melengkapkan soal selidik.

Akhir sekali, kepada ibubapa saya yang banyak memberi sokongan dan semangat dalam menyiapkan kajian ini. Tidak dilupakan juga kepada sahabat-sahabat seperjuangan yang turut membantu dan berkongsi idea. Tanpa bantuan, sokongan dan dorongan tidak mungkin saya dapat menyiapkan projek tahun akhir ini dengan jaya. Hanya Allah sahaja yang boleh membalas budi dan jasa baik kalian.

JADUAL KANDUNGAN

PENGHARGAAN	iii
JADUAL KANDUNGAN	iv
SENARAI JADUAL	v
SENARAI RAJAH	vi
SENARAI LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
BAB SATU PENGENALAN	1
BAB DUA SOROTAN KAJIAN LEPAS	9
BAB TIGA METODOLOGI KAJIAN	28
BAB EMPAT DAPATAN KAJIAN	34
BAB LIMA RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN	41
RUJUKAN	45
LAMPIRAN	50

SENARAI JADUAL

Jadual 1	Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	30
Jadual 2	Tahap Tekanan Penjawat Awam	31
Jadual 3	Perkaitan Hubungan di antara Pembolehubah	33
Jadual 4	Rumusan Hipotesis Kajian dan Ujian	33
Jadual 5	Statistik Deskriptif bagi Taburan Responden mengikut Jantina	34
Jadual 6	Statistik Deskriptif bagi Taburan Responden mengikut Kategori Umur	35
Jadual 7	Statistik Deskriptif bagi Taburan Responden mengikut Taraf Pengajian	36
Jadual 8	Statistik Deskriptif bagi Tahap Tekanan	37
Jadual 9	Analisis Pekali <i>Pearson</i> untuk Mengkaji Hubungan antara Strategi Daya Tindak dan Tekanan.	39
Jadual 10	Analisis Pekali <i>Pearson</i> untuk Mengkaji Hubungan antara Daya Tahan dan Tekanan.	40

SENARAI RAJAH

Rajah 1 Kerangka Konseptual Kajian	4
Rajah 2 Teori <i>General Adaptation Syndrome</i>	20
Rajah 3 Graf Bar bagi Taburan Responden mengikut Jantina	35
Rajah 4 Graf Bar bagi Taburan Responden mengikut Kategori Umur	36
Rajah 5 Graf Bar bagi Taburan Responden mengikut Taraf Pengajian	37
Rajah 6 Graf Bar bagi Tahap Tekanan	38

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN A: Surat Permohonan Menjalankan Kajian

LAMPIRAN B: Surat Penerimaan Menjalankan Kajian

LAMPIRAN C: Borang Soal Selidik

ABSTRAK

Kajian ini dilaksanakan bagi mengenalpasti hubungan di antara tekanan, strategi daya tindak dan daya tahan dalam kalangan penjawat awam di Jabatan Kerja Raya (JKR), Langkawi. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini ialah menggunakan kaedah kuantitatif iaitu ujian deskriptif dan inferensi di mana data yang dikumpulkan daripada borang soal selidik. Borang soal selidik yang digunakan ialah kaji selidik Tekanan di Tempat kerja, Gaya Menangani Tekanan oleh Lazarus dan Skala Ketahanan Diri. Responden kajian terdiri daripada 51 orang penjawat awam daripada JKR, Langkawi. Penganalisan data dibuat dengan menggunakan *Statistical Package For Social Science (SPSS) Versi 20*. Ujian yang digunakan dalam kajian ini adalah ujian kolerasi *Pearson*. Hasil kajian mendapati tahap tekanan penjawat awam adalah sederhana. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan antara strategi daya tindak dan tekanan. Namun begitu, dapatan kajian juga menunjukkan tidak terdapat hubungan antara daya tahan dan tekanan.

Kata Kunci : Tekanan, Strategi Daya Tindak, Daya Tahan, Penjawat Awam

ABSTRACT

This research was conducted to identify the relationship between stress, coping strategies and resilience among civil servants at Jabatan Kerja Raya (JKR), Langkawi. The method employed in this research was quantitative methods: descriptive and inferential tests when the data was collected from questionnaires. The questionnaire that employed in this study was The Job Stress Questionnaire, The Lazarus Coping Style and The Resilience Scale. There were 51 respondents involved in this research. The data was analysed using Statistical Package For Social Science (SPSS) Version 20. The test that used for this research was Pearson Correlation. The result showed that level of stress worker was average. The finding showed that there was a relationship between coping strategies and stress. However, the finding also showed there was no relationship between resilience and stress.

Keywords : *Stress, Coping Strategies, Resilience, Civil Servants*

BAB SATU

Pengenalan

Pendahuluan

Kajian ini dijalankan untuk mengkaji hubungan di antara tekanan, strategi daya tindak dan daya tahan dalam kalangan penjawat awam di Jabatan Kerja Raya (JKR). Bab ini akan membincangkan latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, kerangka konseptual, definisi istilah, kepentingan kajian dan batasan kajian.

Latar Belakang Kajian

Kajian ini akan mengkaji hubungan tekanan, strategi daya tindak dan daya tahan dalam kalangan penjawat awam di Jabatan Kerja Raya (JKR), Langkawi. Penjawat Awam adalah seseorang individu yang bekerja dibawah organisasi milik kerajaan. Individu yang bekerja tidak akan lari daripada mengalami tekanan. Tekanan ini mungkin berpunca daripada rakan sekerja, kerja yang terlalu banyak, masa rehat yang tidak cukup dan persekitaran yang tidak sesuai (Matteson & Ivancevich, 1989). Tekanan yang berlebihan akan menyebabkan gejala buruk seperti kemurungan, migran, tidak dapat fokus dalam pekerjaan, tekanan darah tinggi dan hasil kerja yang dilakukan kurang berkualiti (Matteson & Ivancevich, 1989).

Tahap tekanan terbahagi kepada tiga iaitu tahap rendah, tahap sederhana dan tahap tinggi. Tahap tekanan ini digunakan untuk mengukur tahap tekanan yang dialami oleh penjawat awam. Tahap tekanan yang rendah akan menyebabkan hasil kerja seseorang individu juga rendah kerana kurang motivasi dan tahap tekanan yang sederhana merupakan tahap yang baik kerana ia dapat meningkatkan motivasi dan perkembangan seseorang individu tersebut manakala tahap tekanan yang tinggi akan menyebabkan seseorang itu mengalami tekanan dan menunjukkan tanda-tanda tekanan (Zarida, 2008). Oleh itu, tekanan perlu dikawal agar ia tidak menjejaskan kesihatan.

Daya tindak merujuk kepada cara berfikir dan tingkah laku yang digunakan dalam menghadapi situasi tekanan dalaman dan luaran telah dibincangkan dengan meluas oleh (Lazarus & Folkman, 1984). Daya tindak dapat mengurangkan tekanan yang dihadapi. Terdapat beberapa cara untuk mengatasi tekanan seperti beriadah bersama keluarga, agama, beriadah, bersukan, mengumpat dan mendapatkan khidmat kaunseling. Folkman dan Lazarus (1980) mengategorikan daya tindak kepada dua fungsi utama iaitu *emotion-focused* dan *problem-focused*. *Emotion-focused* adalah pengurusan terhadap tekanan dan *problem-focused* adalah usaha untuk membaik pulih daripada keadaan tekanan. Setiap orang mempunyai cara tersendiri dalam mengatasi tekanan. Tetapi tidak semua tekanan dapat diatasi dengan berkesan. Sesetengah strategi daya tindak tidak sesuai digunakan dalam mengatasi tekanan. Malah strategi daya tindak yang digunakan boleh membuat tekanan itu semakin teruk (Ziaudin, 2010).

Daya tahan merujuk kepada kebolehan seseorang individu menyesuaikan diri daripada tekanan dan kesukaran yang dialami. Apabila tekanan dan kesukaran berjaya diatasi, ini menunjukkan seseorang individu tersebut mempunyai daya tahan yang tinggi. Jika tekanan ini tidak diatasi, ini bermakna individu tersebut mempunyai daya tahan yang rendah. Semakin tinggi daya tahan individu dalam pekerjaan, semakin banyak kerja berat yang dapat diurus tanpa rasa tertekan (Santhosh & James, 2013).

Pernyataan Masalah

Tekanan kerja yang selalu dialami oleh pekerja selalunya berpunca daripada rakan sekerja, bebanan kerja dan persekitaran yang tidak sesuai. Tekanan yang dialami tidak boleh diambil ringan kerana ia boleh memberi impak negatif seperti kemurungan, hasil kerja tidak bermutu, masalah ponteng kerja, mogok, perubahan sikap dan masalah kesihatan (Matteson & Ivancevich, 1989). Isu-isu dipaparkan ini menyokong hasil kajian lepas yang telah dibuat sebelum ini mendapati akibat kegagalan untuk mengawal tahap tekanan yang tinggi di

kalangan pejawat awam akan menyebabkan kecederungan mereka untuk masalah ponteng kerja, mogok, perubahan sikap dan masalah kesihatan.

Kebanyakan penyelidik yang lepas banyak membuat kajian mengenai daya tahan terhadap kanak-kanak dan orang dewasa (Masten, 2001; Ryff & Singer, 2003). Ini jelas menunjukkan kajian mengenai daya tahan terhadap penjawat awam kurang dikaji di Malaysia. Oleh itu, penyelidik rasa sangat penting untuk menjalankan kajian ini.

Selain itu, pengkaji juga hendak tahu strategi tindak daya tindak yang digunakan oleh penjawat awam bagi mengawal dan mengurangkan tekanan kerja hingga mereka mampu melaksanakan tugas dengan tidak banyak menjejaskan prestasi kerja.

Objektif Kajian

Objektif kajian terbahagi kepada dua iaitu objektif umum dan khusus.

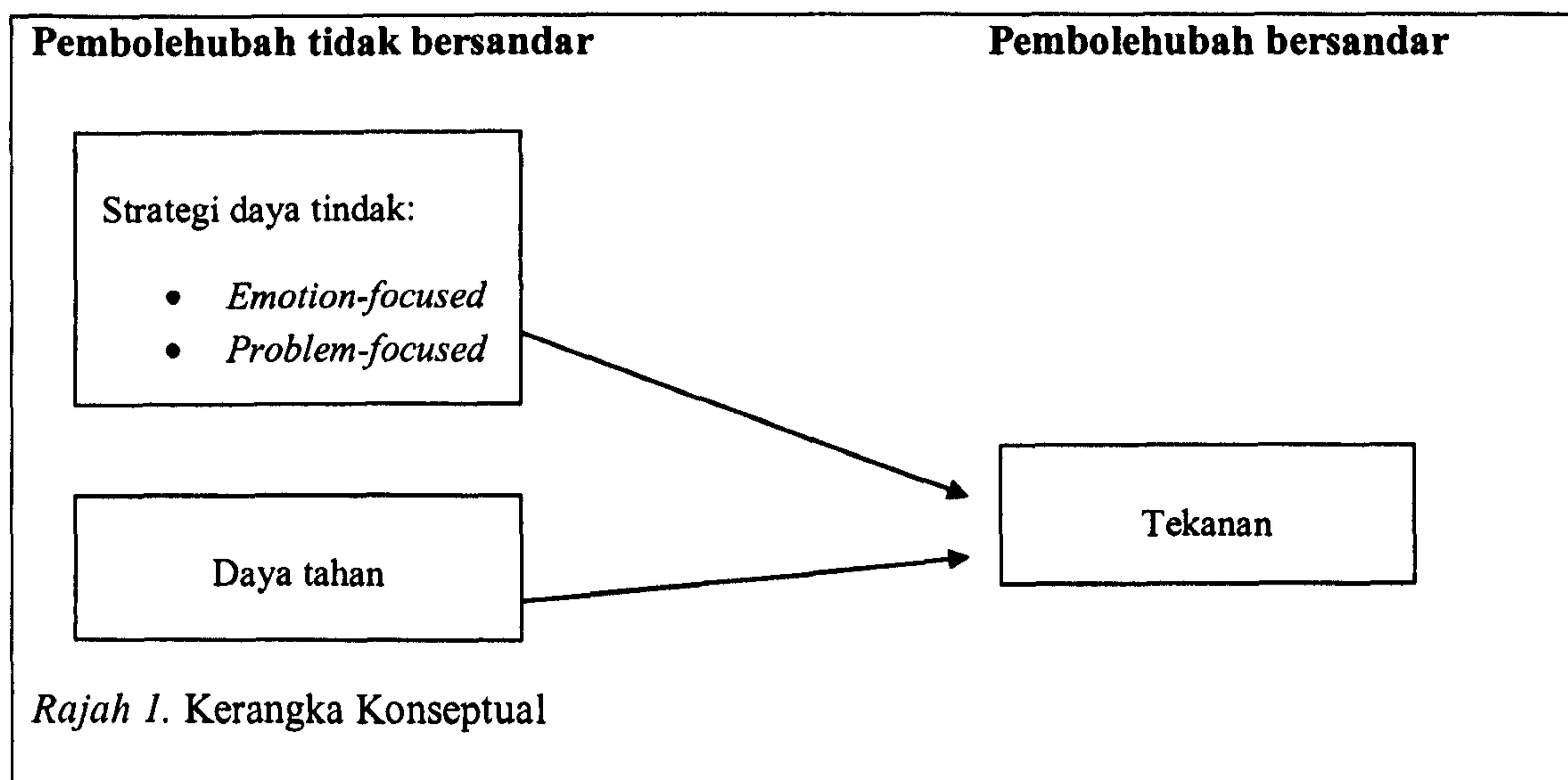
Objektif Umum

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan tekanan, strategi daya tindak dan daya tahan dalam kalangan penjawat awam di JKR, Langkawi.

Objektif Khusus

1. Mengenalpasti tahap tekanan yang dihadapi oleh penjawat awam.
2. Menganalisa hubungan antara strategi daya tindak dan tekanan dalam kalangan penjawat awam.
3. Menganalisa hubungan antara daya tahan dan tekanan dalam kalangan penjawat awam.

Kerangka Konseptual



Rajah 1 menunjukkan kerangka konseptual. Dalam kerangka konseptual ini terdapat dua pembolehubah iaitu pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini adalah strategi daya tindak yang terbahagi kepada dua iaitu *emotion-focused* dan *problem-focused* dan daya tahan yang mempunyai hubungan dengan pembolehubah bersandar iaitu tekanan.

Hipotesis Kajian

Hipotesis kajian adalah seperti berikut:

H₀1: Tidak terdapat hubungan antara strategi daya tindak dan tekanan dalam kalangan penjawat awam.

H₀2: Tidak terdapat hubungan antara daya tahan dan tekanan dalam kalangan penjawat awam.

Definisi Istilah

Tekanan

Definisi Konseptual

Tekanan merupakan suatu desakan yang dihadapi oleh individu berikutan peristiwa yang dialami oleh individu tersebut (Selye, 1976). Manakala, McGrath (1970) mendefinisikan tekanan sebagai ketidakseimbangan yang dirasakan di antara permintaan dan keupayaan yang bertindak balas di bawah keadaan kegagalan untuk memenuhi permintaan mempunyai akibat.

Definisi Operasional

Dalam kajian ini tekanan merujuk kepada keadaan mental dan fizikal yang berpunca daripada gangguan atau keadaan persekitaran pekerjaan.

Daya Tindak

Definisi Konseptual

Lazarus dan Folkman (1984) menyatakan daya tindak adalah set kognitif dan strategi tingkah laku yang digunakan oleh individu dalam menghadapi tekanan. Daya tindak juga merujuk kepada kognitif dan tingkah laku manusia dalam mengurus, mengurangkan atau mengawal permintaan yang boleh mengancam, membahayakan atau mencabar (Mosley et al., 1994).

Definisi Operasional

Dalam kajian ini strategi daya tindak merujuk kepada mekanisma menangani tekanan atau cara bagaimana penjawat awam mengatasi tekanan terbahagi kepada dua iaitu *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. Dengan menggunakan pendekatan *problem-focused coping*, seseorang individu tersebut cuba mengatasi dan mengubah punca tekanan yang berlaku. Manakala *emotion-focused coping* seseorang mengatasi tekanan dengan cara mengawal perasaan atau emosi supaya dapat menerima tekanan yang wujud.

Daya Tahan

Definisi Konseptual

Masten, Best, dan Garmezy (1990) menyatakan daya tahan sebagai proses, keupayaan, atau hasil adaptasi yang berjaya dalam menghadapi keadaan mencabar atau mengancam. Daya tahan adalah ciri-ciri pelbagai dimensi yang merangkumi kualiti peribadi yang membolehkan individu untuk berkembang maju dalam menghadapi kesukaran (Connor & Davidson, 2003).

Definisi Operasional

Dalam kajian ini daya tahan merujuk kepada daya tahan penjawat awam dalam menghadapi kesukaran dan tekanan di tempat kerja.

Penjawat Awam

Definisi Konseptual

Penjawat awam atau pegawai bermaksud seseorang pegawai Perkhidmatan Awam yang dilantik secara tetap atau sementara. (Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia, 2015).

Definisi Operasional

Dalam kajian ini, penjawat awam merujuk kepada pekerja yang berkerja di sektor kerajaan. Setiap daripada pekerja ini akan mengalami tekanan dalam melakukan pekerjaan yang melebihi kemampuannya.

Kepentingan Kajian

Pihak kerajaan boleh menggunakan hasil kajian ini dalam menangani masalah tekanan di kalangan penjawat awam. Daripada hasil kajian, kita akan dapat mengenalpasti strategi daya tindak yang digunakan oleh penjawat awam dalam menangani tekanan samaada strategi daya tindak ini yang digunakan ini berkesan atau tidak. Dengan ini, pihak yang terlibat dapat

mengambil langkah dan cara-cara bagi menyelesaikan masalah tekanan yang dihadapi oleh pekerja.

Hasil kajian ini dapat dijadikan rujukan kepada mahasiswa atau pengkaji yang ingin melanjutkan kajian mengenai tekanan, strategi daya tindak dan daya tahan. Masih banyak lagi kajian yang boleh dilakukan oleh pengkaji akan datang. Pengkaji boleh menggunakan kaedah lain dalam menjalankan kajian. Kajian ini dapat memberikan gambaran dan rujukan kepada penyelidik.

Limitasi Kajian

Kajian ini hanya fokus kepada satu organisasi iaitu Jabatan Kerja Raya, Langkawi, Kedah. Hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan di tempat lain. Selain itu, hasil ini hanya sebagai perbandingan sekiranya ada kajian masa yang akan datang dijalankan di tempat lain kerana suasana setiap organisasi mungkin berbeza.

Selain itu, Limitasi dalam yang telah dikenalpasti dalam melakukan dalam kajian ini adalah tempoh masa, sumber rujukan dan kewangan. Faktor-faktor ini menjadi kekangan kepada pengkaji semasa menjalankan kajian. Batasan kajian seterusnya adalah bilangan responden. Hasil kajian ini hanya melibatkan beberapa responden dan bukan semua kakitangan organisasi tersebut. Oleh itu, hasil daripada kajian ini tidak mewakili keseluruhan pekerja di organisasi tersebut.

Terdapat beberapa masalah terhadap kajian yang telah dijalankan. Kemungkinan kajian melibatkan unsur bias dalam penjawat awam dalam menjawab soalan. Responden mungkin menjawab soalan ini sebagai syarat tanpa memikirkan impak terhadap kepentingan kajian ini.

Selain itu, limitasi kajian adalah nilai *Cronbach's Alpha* tidak mencapai nilai kesahan dan kebolehpercayaan yang telah ditetapkan oleh pengkaji lepas. *Cronbach's Alpha* untuk strategi daya tindak tidak mencapai mencapai .6 keatas. Kemungkinan item ini tidak mencapai

nilai kesahan dan kebolehpercayaan disebabkan oleh jumlah populasi adalah sebanyak 72 orang dan 51 sampel berbanding pengkaji lepas mencapai nilai kesahan dan kebolehpercayaan kerana menggunakan sampel kajian sebanyak 100 lebih responden.

Kesimpulan

Bab ini telah membincangkan pengenalan, latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, kerangka konseptual, definisi istilah, kepentingan kajian dan batasan kajian. Bab yang seterusnya akan membincangkan kajian-kajian yang dibuat oleh pengkaji lepas.

BAB DUA

KAJIAN LEPAS

Pendahuluan

Bab ini memfokuskan perbincangan berkaitan kajian-kajian lepas yang telah dijalankan oleh pengkaji yang lepas. Perbincangan meliputi definisi konsep, teori-teori yang berkaitan dan kajian-kajian lepas berkaitan tekanan, strategi daya tindak dan daya tahan pekerja.

Konsep Tekanan

Konsep tekanan mula diperkenalkan oleh Selye Hans pada tahun 1936. Ia datang daripada bahasa latin iaitu '*stringere*' yang bermaksud pengalaman kesusahan fizikal, kepenatan, diseksa dan kesakitan. Tekanan berlaku disebabkan oleh faktor-faktor dalaman atau luaran yang menyebabkan seseorang mengalami tekanan apabila sesuatu peristiwa yang dialami tidak dapat dihadapi dan diselesaikan dengan berjaya. Menurut Selye (1956), tekanan juga adalah apa-apa peristiwa luaran atau pemacu dalaman yang mengganggu keseimbangan organisistik. Ketidakseimbangan ini menyebabkan berlakunya tekanan. Contohnya, peristiwa-peristiwa luaran yang boleh menyebabkan tekanan seperti kerja berlebihan, masalah keluarga, kewangan dan sebagainya.

Lazarus (1966), mengatakan tekanan sebagai keadaan ketidakseimbangan dalam organisma yang dibangkitkan oleh jurang perbezaan sebenar. Beliau juga melihat tekanan sebagai tuntutan alam sekitar dan keupayaan organisma untuk menangani tuntutan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan tindak balas fisiologi, emosi dan tingkahlaku. Berdasarkan tindak balas fisiologi dapat dilihat dimana badan akan mula rasa letih dan lemah dalam melaksana sesuatu kerja. Manakala tindak balas emosi pula dilihat dimana seseorang individu tidak dapat mengawal kemarahan dan tidak mampu berfikir dengan waras. Seterusnya, terdapat

perubahan terhadap tingkah laku seperti tidak semangat dalam melakukan kerja dan selalu ponteng.

McGrath (1970) mendefinisikan tekanan sebagai ketidakseimbangan yang dirasakan di antara permintaan dan kemampuan yang bertindak balas di bawah keadaan kegagalan untuk memenuhi permintaan mempunyai akibat. Tekanan berlaku apabila permintaan dan kemampuan yang melebihi daripada kemampuan seseorang untuk menghadapinya. Apabila berlakunya kegagalan individu tersebut akan merasa tertekan dan kecewa.

Cox (1978) menjelaskan tekanan merupakan satu keadaan dimana persepsi seseorang itu dan kemampuan untuk mengatasi sesuatu permintaan. Ketidakseimbangan ini menyebabkan berlakunya tekanan dalam diri individu tersebut. Ketidakseimbangan akan bergantung kepada daya tindak seseorang dalam psikologikal yang melibatkan tingkah laku, strategi dan fisiologi. Sekiranya daya tindak tidak berkesan akan menyebabkan tekanan. Setiap orang mengalami proses berbeza.

Daya Tindak

Lazarus dan Folkman (1984) menyatakan daya tindak adalah set kognitif dan strategi tingkah laku yang digunakan oleh individu dalam menghadapi tekanan. Daya tindak merujuk kepada kognitif dan tingkah laku manusia dalam mengurus, mengurangkan atau mengawal permintaan yang boleh mengancam, membahayakan atau mencabar (Mosley et al., 1994). Daya tindak merupakan satu bidang penyelidikan yang sangat penting kerana cara individu mengatasi boleh mempengaruhi beberapa aspek seperti kesejahteraan hidup, keyakinan diri, cita-cita dan prestasi kerjaya (Frydenberg & Lewis, 2009). Menurut Charles dan Michael (1994) berpendapat daya tindak terhadap tekanan dibahagikan kepada dua iaitu *problem-focused* dan *emotion-focused*. *Problem-focused* merujuk kepada usaha daya tindak untuk menghapuskan perkara yang menggugat dan menghilangkan kesan tekanan manakala

emotion-focused adalah usaha untuk mengurangi perasaan negatif yang meningkatkan respon terhadap ancaman.

Problem-Focused dan Emotion-Focused

Folkman dan Lazarus (1980) adalah penyelidik pertama yang mengategorikan daya tindak kepada dua fungsi utama iaitu *emotion-focused* dan *problem-focused*. *Emotion-focused* adalah pengurusan terhadap tekanan dan *problem-focused* adalah usaha untuk membaik pulih daripada keadaan tekanan. Daya tindak *emotion-focused* adalah mencuba untuk fokus dalam aspek positif sesuatu situasi yang dialami. Manakala daya tindak *problem-focused* adalah merancang sesuatu tindakan untuk menyelesaikan isu yang berkaitan. Dalam kajian yang dibuat oleh Lazarus dan Folkman terhadap sampel komuniti pertengahan umur mendapati daya tindak *problem-focused* banyak kali digunakan apabila individu untuk menghadapi tekanan yang dapat dikawal. Manakala, daya tindak *emotion-focused* selalunya digunakan dalam situasi tekanan tekanan yang tidak dapat dikawal. Oleh itu, kedua-dua jenis daya tindak ini mempunyai tujuan tersendiri dan melengkap antara satu sama lain

Daya tindak *emotion-focused* dan daya tindak *problem-focused* tidak bergantung di antara satu sama lain tetapi kedua-dua strategi daya tindak bekerjasama dalam mengatasi dan menguasai tekanan. Folkman (1984) telah memperkenalkan teori kognitif tekanan dan daya tindak dalam menjelaskan hubungan di antara daya tindak *problem-focused* dan *emotion-focused*. Keberkesanan *problem-focused* adalah bergantung kepada keberkesanan daya tindak *emotion-focused*. Kalau *problem-focused* digunakan tanpa sokongan *emotion-focused* maka peningkatan emosi akan menyekat sumber kognitif. Ini menunjukkan kedua-dua daya tindak sebenarnya lebih berkesan apabila diguna bersama. Keberkesanan gabungan kedua-dua daya tindak boleh menyokong hasil kajian yang dibuat oleh Folkman dan Lazarus (1980). Dimana responden menggunakan kedua-dua daya tindak *emotion-focused* dan *problem-focused* dalam mengatasi keadaan tekanan yang dialami selama satu tahun. Hasil kajian ini menunjukkan

bahawa kedua-dua komponen iaitu komponen pertahanan dan komponen penyelesaian masalah adalah sangat penting dalam memahami konsep daya tindak. Komponen pertahanan adalah kaedah *emotion-focused* bersama objektif dalam mengurangkan tekanan dan memperbaiki keseimbangan.

Billing dan Moos (1984) menambah satu lagi daya tindak iaitu *appraisal-focused coping*. Mereka percaya strategi daya tindak dapat dikategorikan kepada tiga iaitu *appraisal-focused coping*, *problem-focused coping* dan *emotion-focused coping*. *Appraisal-focused coping* terdiri daripada percubaan untuk menentukan peribadi seseorang berdasarkan tafsiran keadaan. Contohnya, berundur diri daripada tekanan supaya lebih objektif. *Problem focused* termasuk usaha-usaha yang bertujuan untuk menukar atau menghapuskan punca tekanan dengan menghadapi realiti keadaan. Contohnya tawar-menawar atau bertolak ansur untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Akhirnya *emotion-focused coping* memerlukan tindak balas yang menguruskan emosi yang dibawa oleh tekanan dan mengekalkan keseimbangan efektif. Contohnya, percubaan untuk mengalihkan perhatian diri dari masalah.

Functional dan Dysfunctional Coping

Frydenberg dan Lewis (1993) mencadangkan kehadiran tiga strategi daya tindak adalah *functional* dan *dysfunctional coping*. Dua daripada tiga strategi daya tindak adalah berfungsi seperti daya tindak produktif dan satu lagi tidak berfungsi seperti daya tindak tidak produktif. *Functional coping* adalah percubaan untuk mengawal masalah dengan mencari sokongan, melaksanakan tindakan untuk menyelesaikan masalah atau menimbang kebarangkalian penyelesaian jawapan kepada masalah. Sekiranya masalah telah dikenalpasti, pelbagai penyelesaian direka, dan tindakan akan dilakukan (Seiffge-Krenke, 1995). *Productive coping* adalah mencuba untuk menyelesaikan masalah dengan mengubah beberapa keadaan bermasalah. Contoh *productive coping* adalah fokus kepada aspek positif keadaan. Manakala *dysfunctional coping* seperti menarik diri daripada masalah atau menafikan