



Faculty of Cognitive Science and Human Development

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TEKANAN KERJA
DI KALANGAN JURURAWAT**

Nora Azini Binti Abidin

HF
5548.85
N822
2003

**Kota Samarahan
2003**

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

BORANG PENGESAHAN TESIS

JUDUL : FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TEKANAN KERJA DI KALANGAN JURURAWAT

SESI PENGAJIAN : 2000/2001

Saya NORA AZINI BINTI ABIDIN

mengaku membenarkan tesis * ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. ** sila tandakan (✓)

SULIT (mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD (mengandungi maklumat terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh


(NORA AZINI ABIDIN)


(DR. HONG KIAN SAM)

Alamat Tetap:
No. 38, Kg Tersusun Lubuk Lesung,
24050 Kemaman,
Terengganu.

Tarikh: 20/11/2002

Tarikh: 20/11/2003

Catatan: * Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda
* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD

110A
LAE 130121

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TEKANAN KERJA DI KALANGAN
JURURAWAT

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



0000120211

Oleh

Nora Azini Binti Abidin

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Sains Kognitif / Pembangunan Sumber
Manusia / Kaunseling Organisasi) dengan Kepujian
Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia,
Universiti Malaysia Sarawak

Projek bertajuk 'Faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat' telah disediakan oleh Nora Azini Binti Abidin dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Sains Kognitif / Pembangunan Sumber Manusia / Kaunseling Organisasi).

Diterima untuk diperiksa oleh:



(Dr. Hong Kian Sam)

Tarikh:

20/11/2003

PENGHARGAAN

Saya amat bersyukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah dan kurnia-Nya maka kajian ini dapat disempurnakan dan disiapkan dengan jayanya.

Setinggi-tinggi rakaman penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Dr. Hong Kian Sam, selaku penyelia yang banyak memberi bimbingan dan panduan tanpa jemu bagi menyiapkan kajian mengikut tempoh yang ditetapkan. Sekalung penghargaan kepada pihak Hospital Umum Sarawak (HUS) Bahagian Kuching, Sarawak dan penyelia jururawat iaitu Pn. Upi ak Mensa kerana sudi meluangkan masa dalam memberikan sedikit sebanyak maklumat berkaitan kajian ini. Seterusnya jutaan terima kasih juga kepada Abang Ehsan Bin Abang Othman, Dekan Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia (FSKPM), para pensyarah dan rakan-rakan seperjuangan khususnya pelajar Pembangunan Sumber Manusia sesi 2000/2001 (ambilan November).

Akhir sekali, ucapan penghargaan yang tidak terhingga teristimewa buat ibu saya, Fatimah Binti Mat Adam di atas segala pengorbanan dan galakan serta semangat yang diberikan di sepanjang kajian ini disiapkan. Tidak lupa juga sejangkit kasih yang tidak ternilai di atas jasa dan dorongan yang diberikan oleh keluarga saya semoga berbahagia dan maju jaya sentiasa.

Kepada semua yang terlibat dan orang perseorangan samada secara langsung mahupun tidak langsung, jasa dan sumbangan yang kalian hulurkan tidak dapat saya balas hanya Allah S.W.T sahaja yang dapat membalasnya.

Wassalam.

KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Gambarajah	vi
Senarai jadual	vii
Abstrak	ix
<i>Abstract</i>	x
1. Pendahuluan	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Penyataan masalah	1
1.3 Objektif kajian	2
1.4 Kerangka konseptual kajian	2
1.5 Kepentingan kajian	3
1.6 Definisi konseptual dan operasional kajian	
1.6.1 Jururawat	3
1.6.2 Tekanan kerja	3
1.6.3 Permintaan terhadap tugas	3
1.6.4 Persekitaran fizikal kerja	3
1.6.5 Gangguan kerja	3
1.6.6 Diskriminasi kerja	4
1.6.7 Pengasingan tugas	4
1.6.8 Penjagaan anak-anak	4
1.6.9 Urusan rumahtangga	4
1.7 Limitasi kajian	4
2. Sorotan kajian lepas	
2.1 Konsep tekanan kerja	6
2.2 Model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992)	7
2.3 Kajian tentang model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992)	
2.3.1 Permintaan tugas	8
2.3.2 Persekitaran fizikal kerja	9
2.3.3 Pengasingan kerja	10
2.3.4 Gangguan kerja	10
2.3.5 Diskriminasi kerja	11
2.3.6 Penjagaan anak-anak	11
2.3.7 Urusan rumahtangga	11
2.4 Implikasi ciri-ciri demografi terhadap tekanan kerja	
2.4.1 Umur	12
2.4.2 Status perkahwinan	12
2.4.3 Bilangan ahli keluarga	12
2.4.4 Tempoh perkhidmatan	12

3.	Metodologi kajian	
3.1	Rekabentuk kajian	13
3.2	Populasi dan sampel	13
3.3	Instrumen kajian	14
3.4	Pengumpulan data	14
3.5	Penganalisan data	14
4.	Dapatan dan perbincangan kajian	
4.1	Faktor kerja yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat	
4.1.1	Faktor permintaan terhadap tugas	16
4.1.2	Faktor persekitaran fizikal kerja	18
4.1.3	Faktor gangguan kerja	19
4.1.4	Faktor pengasingan kerja	21
4.1.5	Faktor diskriminasi kerja	22
4.2	Faktor bukan kerja yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat	
4.2.1	Faktor penjagaan anak-anak	22
4.2.2	Faktor urusan rumahtangga	23
4.3	Perbezaan dalam faktor kerja dan faktor bukan kerja berdasarkan ciri-ciri demografi	
4.3.1	Perbezaan dalam faktor kerja dan bukan kerja berdasarkan umur	24
4.3.2	Perbezaan dalam faktor kerja dan bukan kerja berdasarkan status perkahwinan	25
4.3.3	Perbezaan dalam faktor kerja dan bukan kerja berdasarkan bilangan ahli keluarga	27
4.3.4	Perbezaan dalam faktor kerja dan bukan kerja berdasarkan tempoh perkhidmatan	28
4.4	Perbincangan kajian	
4.4.1	Faktor kerja	30
4.4.2	Faktor bukan kerja	30
4.4.3	Perbezaan dalam faktor kerja dan bukan kerja berdasarkan ciri-ciri demografi	31
5.	Kesimpulan dan cadangan	
5.1	Ringkasan kajian	32
5.2	Ringkasan dapatan kajian	32
5.3	Cadangan kajian masa hadapan	32
6.	Bibliografi	34
7.	Lampiran	37

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1 Kerangka konseptual kajian	2
Rajah 2.1 Model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992)	7

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1 Objektif dan kaedah kajian bagi penganalisan data kajian	15
Jadual 4.1 Skor kekerapan faktor permintaan tugas terhadap tekanan kerja	17
Jadual 4.2 Skor kekerapan faktor persekitaran fizikal kerja terhadap tekanan kerja	19
Jadual 4.3 Skor kekerapan faktor gangguan kerja terhadap tekanan kerja	20
Jadual 4.4 Kekerapan faktor pengasingan kerja terhadap tekanan kerja	21
Jadual 4.5 Skor kekerapan faktor diskriminasi kerja terhadap tekanan kerja	22
Jadual 4.6 Skor kekerapan faktor penjagaan anak-anak terhadap tekanan kerja	23
Jadual 4.7 Skor kekerapan faktor urusan rumahtangga terhadap tekanan kerja	23
Jadual 4.8 Hasil ujian ANOVA sehala untuk perbezaan dalam faktor kerja berdasarkan umur	24
Jadual 4.9 Hasil ujian khi kuasa dua untuk perbezaan dalam faktor diskriminasi kerja dan faktor bukan kerja berdasarkan umur	25
Jadual 4.10 Ujian ANOVA sehala untuk perbezaan dalam faktor kerja berdasarkan status perkahwinan	26
Jadual 4.11 Hasil ujian khi kuasa dua untuk perbezaan faktor diskriminasi kerja dan faktor bukan kerja berdasarkan status perkahwinan	26
Jadual 4.12 Hasil ujian ANOVA sehala untuk perbezaan faktor kerja berdasarkan bilangan ahli keluarga	27

Jadual 4.13	
Hasil ujian khi kuasa dua untuk perbezaan faktor diskriminasi kerja dan faktor bukan kerja berdasarkan bilangan ahli keluarga	28
Jadual 4.14	
Hasil ujian ANOVA sehala untuk perbezaan faktor kerja berdasarkan tempoh perkhidmatan	29
Jadual 4.15	
Hasil ujian khi kuasa dua untuk perbezaan faktor diskriminasi kerja dan faktor bukan kerja berdasarkan tempoh perkhidmatan	29

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TEKANAN KERJA DI KALANGAN JURURAWAT

Nora Azini Binti Abidin

Pada umumnya, projek ini bertujuan untuk melakukan penyiasatan awal terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat di Hospital Umum Sarawak (HUS) Bahagian Kuching, Sarawak. Kajian ini juga dijalankan untuk mengenalpasti perbezaan yang wujud dalam faktor-faktor tekanan kerja berdasarkan ciri-ciri demografi responden kajian. Pembolehubah bersandar dalam kajian ini meliputi faktor kerja (permintaan terhadap tugas, persekitaran fizikal kerja, gangguan kerja, diskriminasi kerja dan pengasingan kerja) dan faktor bukan kerja (penjagaan anak-anak dan urusan rumahtangga). Pembolehubah tidak bersandar pula merupakan faktor demografi responden iaitu umur, status perkahwinan, bilangan ahli keluarga dan tempoh perkhidmatan. Seramai 60 orang jururawat dari Hospital Umum Sarawak (HUS) Bahagian Kuching, Sarawak menjadi sampel kajian. Instrumen kajian yang digunakan diadaptasi daripada model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992) dan diubahsuai daripada instrumen yang dibina oleh Goldenhar, Gershon, Mueller, Karkasian dan Swanson (2001) untuk memenuhi objektif dan situasi kajian ini. Kaedah pengumpulan data dilakukan melalui pengedaran borang soalselidik dan analisa data dilakukan menggunakan kaedah statistik deskriptif serta ujian ANOVA sehalu dan khi kuasa dua. Dapatan kajian mendapati faktor diskriminasi kerja, pengasingan kerja dan gangguan kerja merupakan faktor-faktor kerja yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat. Kebanyakan jururawat juga mempunyai tanggungjawab keluarga dan bertanggungjawab menjaga anak-anak mereka. Konflik di antara tanggungjawab keluarga dengan tugas juga mempengaruhi tekanan kerja jururawat. Walau bagaimanapun, faktor kerja dan faktor bukan kerja tidak dipengaruhi oleh ciri-ciri demografi.

ABSTRACT

FACTORS INFLUENCING JOB STRESS AMONG NURSES

Nora Azini Binti Abidin

This study aimed to investigate factors that influenced work stress among nurses at Sarawak General Hospital. This study also looked for differences in the factors affecting work stress based on the respondents' demographic characteristics. The dependent variables were work stressors (job-task demands, physical work environment, work harrassment, work discrimination and work isolation) and non-work stressors (child care and household chores). The independent variables were demographic characteristics such as age, marital status, numbers of parents and length of services. The research instrument was a questionnaire adapted from Hurrell and Murphy (1992) based on Goldenhar, Gershon, Mueller, Karkasian and Swanson (2001). Descriptive statistics and inferential statistics (one-way ANOVA and chi-square test) was used to analyze the data. The findings indicated that work discrimination, work isolation and work harrassment influenced work stress among nurses. Most nurses also had household chores and child care obligations. However, non-work and work stressors were not influenced by the nurses' demographic characteristics.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Tekanan kerja telah banyak dikaji oleh pengkaji-pengkaji lepas di mana kajian-kajian yang dijalankan dilihat lebih menjurus kepada penekanan terhadap punca-punca yang menyumbang kepada tekanan di tempat kerja dan cara mengatasinya. Satu kajian yang dijalankan oleh Northwestern National Life Insurance Company pada tahun 1991 menunjukkan sebanyak 46 peratus daripada pekerja di Amerika mengalami tekanan kerja manakala 27 peratus lagi melaporkan yang pekerjaan mereka merupakan penyumbang utama kepada tekanan kerja (Murphy, 1995).

Tekanan kerja semakin mendapat perhatian yang menyeluruh di mana para pengkaji mula mengenalpasti kepentingan dan kesan tekanan kerja kepada pekerja (Cox & Griffiths, 1995). Kajian yang dijalankan oleh Institute of Employment pada tahun 1997 menyatakan bahawa tekanan kerja merupakan suatu isu dan masalah yang boleh menghalang pekerja daripada melihat perkembangan yang berlaku di dalam organisasi (Sutherland & Cooper, 2000).

Menurut Howard (2001), pekerja yang terlibat dalam bidang perubatan dan kejururawatan mempunyai risiko yang tinggi untuk mengalami tekanan di tempat kerja. Ini kerana, jururawat khususnya perlu mencapai piawaian yang diperuntukkan oleh sesebuah badan kesihatan. Seorang jururawat bukan sahaja perlu mewujudkan hubungan interpersonal dengan pesakit dan penyelia tetapi juga perlu mempunyai kecekapan dalam aspek-aspek klinikal dan kejururawatan sebagai persediaan untuk berhadapan dengan karenah pesakit dan tuntutan orang ramai.

Walau bagaimanapun, panduan terkini yang dikeluarkan oleh Health and Safety Executive (2001, dalam Muchinsky, 1997) menyatakan majikan bertanggungjawab dalam memastikan para pekerja tidak dibebani dengan kerja yang boleh menyebabkan tekanan atau kemurungan di tempat kerja. Ini kerana, tekanan atau kemurungan boleh mempengaruhi individu dalam pelbagai cara dan jika ianya dibiarkan boleh memberi kesan kepada kesihatan dari segi mental dan fizikal (Harris, 2001).

1.1 Penyataan Masalah

Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan model tekanan kerja yang disarankan oleh Hurrell dan Murphy (1992) untuk mengukur tekanan kerja di kalangan jururawat di Hospital Umum Sarawak (HUS) Bahagian Kuching, Sarawak. Model ini mencadangkan dua

faktor yang dijangka menyebabkan tekanan kerja iaitu faktor kerja (permintaan terhadap tugas, persekitaran fizikal kerja, gangguan kerja, pengasingan kerja dan diskriminasi kerja) dan faktor bukan kerja (penjagaan anak-anak dan urusan rumahtangga). Kajian ini juga akan mengenalpasti dan melihat perbezaan yang wujud dalam tekanan kerja berdasarkan ciri-ciri demografi responden. Empat faktor demografi yang diberi tumpuan ialah umur, status perkahwinan, bilangan ahli keluarga dan tempoh perkhidmatan responden.

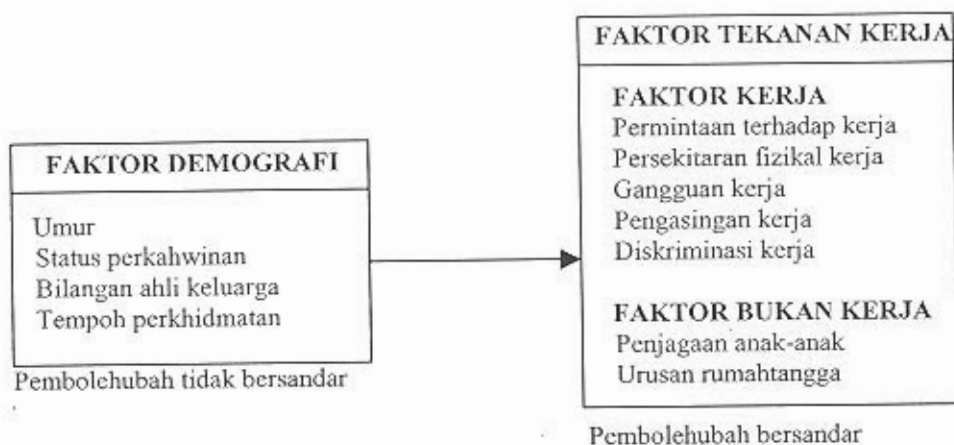
1.2 Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat di Hospital Umum Sarawak (HUS) Bahagian Kuching, Sarawak. Secara khususnya kajian ini bertujuan untuk:

- 1.2.1 Menenalpasti faktor kerja yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat.
- 1.2.2 Menenalpasti faktor bukan kerja yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat.
- 1.2.3 Menenalpasti perbezaan dalam faktor kerja dan faktor bukan kerja yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat berdasarkan ciri-ciri demografi.

1.3 Kerangka Konseptual

Rajah 1.1 menunjukkan kerangka konseptual kajian merangkumi pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar.



Rajah 1.1 Kerangka konseptual kajian

1.4 Kepentingan Kajian

Kajian ini dapat mengenalpasti faktor-faktor kerja dan bukan kerja yang boleh mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat. Dapatan kajian ini dapat membantu pihak hospital memperbaiki situasi kerja di kalangan jururawat untuk menangani tekanan kerja.

1.5 Definisi Konseptual Dan Operasional Kajian

1.5.0 Jururawat

Jururawat menurut definisi daripada International Council of Nurses (ICN) merangkumi sekumpulan individu yang mempunyai tugas, pakaian seragam dan etika tertentu yang membezakannya daripada individu pekerja lain. Jururawat dalam dimensi kajian ini pula merangkumi 60 orang jururawat yang terdiri daripada pelbagai peringkat demografi di Hospital Umum Sarawak (HUS) Bahagian Kuching, Sarawak.

1.5.1 Tekanan kerja

Menurut Peter dan Sigriest (2000), tekanan kerja didefinisikan sebagai maklumbalas individu terhadap rasa tidak selesa dan keadaan terancam samada dari sudut psikologi mahupun fisiologi. Dalam konteks kajian ini, tekanan kerja merujuk kepada keadaan tidak selesa disebabkan oleh faktor kerja dan faktor bukan kerja di kalangan 60 jururawat di Hospital Umum Sarawak (HUS) Bahagian Kuching, Sarawak.

1.5.2 Permintaan terhadap tugas

Permintaan terhadap tugas merujuk kepada dua aspek utama iaitu berdasarkan tanggungjawab dan kesukaran terhadap sesuatu kerja (Schaubroeck, Jones & Xie, 2001). Dari segi definisi operasional, permintaan terhadap tugas merujuk kepada jangkaan dan permintaan dalam kualiti dan kuantiti kerja yang diharapkan oleh majikan daripada jururawat. Permintaan terhadap tugas dalam konteks operasional kajian juga melihat bebanan tugas yang perlu disiapkan sehingga menimbulkan tekanan kerja samada secara psikologi atau fisiologi kepada jururawat.

1.5.3 Persekitaran fizikal kerja

Persekitaran fizikal kerja ialah ciri-ciri sesuatu pekerjaan atau tugas seperti bunyi bising, suhu dan bahaya (Cranny, Smith & Stone, 1992). Dalam konteks kajian ini, persekitaran fizikal kerja merujuk kepada faktor-faktor fizikal yang wujud di sekeliling kerja di mana dapat mempengaruhi dan memberi tekanan kepada jururawat dalam menjalankan sesuatu tugas.

1.5.4 Gangguan kerja

Menurut Equal Employment Opportunity Commission (EEOC) dalam Milkovich dan Boudreau (1994), gangguan seksual melibatkan sebarang bentuk perlakuan atau perkataan

samada secara nyata mahupun tidak nyata yang menimbulkan situasi atau keadaan yang tidak selesa dan terancam kepada individu. Gangguan kerja dalam konteks ini merujuk kepada pengalaman jururawat itu sendiri samada pernah atau sedang menghadapi situasi seperti diganggu dengan perlakuan atau perkataan yang tidak sopan di tempat kerja.

1.5.5 Diskriminasi kerja

Diskriminasi kerja didefinisikan sebagai sebarang layanan yang berbentuk negatif dan tidak adil yang diterima oleh pekerja berdasarkan sumbangan peribadi pekerja tersebut kepada prestasi kerja di dalam organisasi (Schultz & Schultz, 1990). Diskriminasi kerja di dalam kajian ini dilihat daripada sudut pandangan jururawat terhadap tahap layanan atau keistimewaan yang diterima oleh setiap jururawat di tempat kerja.

1.5.6 Pengasingan tugas

Pengasingan tugas melibatkan pemindahan daripada satu tugas ke tugas yang lain, seseorang pekerja dengan pekerja yang lain atau persekitaran kerja yang baru (Sinetar, 1986, di dalam Matteson & Ivancevich, 1987). Dari skop kajian ini pengasingan tugas melihat kepada pandangan jururawat terhadap kerja atau tugas mereka di mana faktor-faktor seperti jantina, bangsa dan sifat pekerjaan sebagai jururawat sebenarnya mungkin menyumbang kepada bagaimana mereka berinteraksi dan bertingkah laku di tempat kerja.

1.5.7 Penjagaan anak-anak

Penjagaan anak-anak dalam konteks kajian ini merujuk kepada sejauh mana peranan dan tanggungjawab jururawat yang telah berkahwin dan mempunyai anak. Peranan dan tanggungjawab ini dinilai berdasarkan kepada hak penjagaan mutlak ke atas anak-anak dan masa yang diluahkan bersama anak-anak selepas waktu kerja.

1.5.8 Urusan rumahtangga

Urusan rumahtangga dalam konteks kajian ini melihat kepada peranan dan tanggungjawab jururawat yang telah berkahwin kepada ahli-ahli keluarga termasuklah suami dan anak-anak. Responden kajian diukur berdasarkan kemampuan dan keupayaan mereka dalam menjalankan peranan sebagai surirumah yang sempurna dalam rumahtangga.

1.6 Limitasi Kajian

Kajian ini hanya terhad kepada jururawat di Hospital Umum Sarawak (HUS) Bahagian Kuching, Sarawak dan mungkin tidak sesuai mengeneralisasikan dapatan kajian kepada semua jururawat di Sarawak. Kajian ini juga hanya tertumpu kepada faktor kerja dan faktor bukan kerja yang disarankan oleh Hurrell dan Murphy (1992) dan Goldenhar et.al (2001).

1.7 Kesimpulan

Bab ini telah membicarakan tentang konsep tekanan kerja, pernyataan masalah, objektif kajian, kerangka konseptual kajian, kepentingan kajian, definisi konseptual dan operasional kajian dan limitasi kajian. Bab yang seterusnya akan menghuraikan tentang kajian lepas yang berkaitan dengan tekanan di tempat kerja.

BAB 2 SOROTAN KAJIAN LEPAS

2.0 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan konsep tekanan kerja di kalangan jururawat, model-model yang berkaitan dengan tekanan kerja, sorotan kajian-kajian lepas berkenaan tekanan kerja dan perkaitan faktor-faktor yang dikaji terhadap tekanan kerja di kalangan jururawat.

2.1 Konsep Tekanan Kerja

Tekanan kerja merupakan satu masalah yang sering dihadapi oleh setiap organisasi. Di Taiwan, tekanan kerja telah menarik perhatian umum di mana kajian yang dijalankan oleh Cheng, Guo dan Yeh (2001) ke atas pekerja-pekerja yang terlibat dalam bidang kesihatan menunjukkan sebanyak 7.6% pekerja lelaki dan 6.5% pekerja wanita dilaporkan mengalami tekanan yang tinggi di tempat kerja.

Sehingga kini tidak ada satu definisi yang dianggap paling tepat dan dipersetujui umum. Perkataan tekanan itu sendiri dikatakan berasal daripada perkataan Latin iaitu *'stringere'* dan telah diinterpretasikan serta digunakan dalam pelbagai cara oleh para pengkaji (Cartwright & Cooper, 1997).

Peter dan Sigriest (2000) mendefinisikan tekanan kerja sebagai sebarang tindakbalas terhadap rasa tidak selesa, ancaman dan bahaya dalam persekitaran kerja samada secara psikologi dan fisiologi. Merujuk kepada model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992) pula, terdapat dua faktor penting yang menyumbang kepada tekanan kerja iaitu faktor kerja dan faktor bukan kerja. Faktor kerja yang dikaji ialah permintaan terhadap tugas, persekitaran fizikal kerja, gangguan kerja, pengasingan tugas dan diskriminasi kerja. Manakala, faktor bukan kerja yang dikenalpasti adalah penjagaan anak-anak dan pengurusan rumahtangga.

Menurut Dewe (1987, dalam Cox & Griffiths, 1995) pula, kerjaya sebagai jururawat turut dikenalpasti antara yang mempunyai risiko menghadapi tekanan kerja yang tinggi. Hingley (1987, dalam Cox dan Griffiths, 1995) turut menegaskan bahawa;

"Everyday the nurse confronts stark suffering, grief and death as few other people do. Many nursing tasks are mundane an unrewarding. Many are, by normal standards, distasteful and disgusting. Others are often degrading, some are simply frightening".

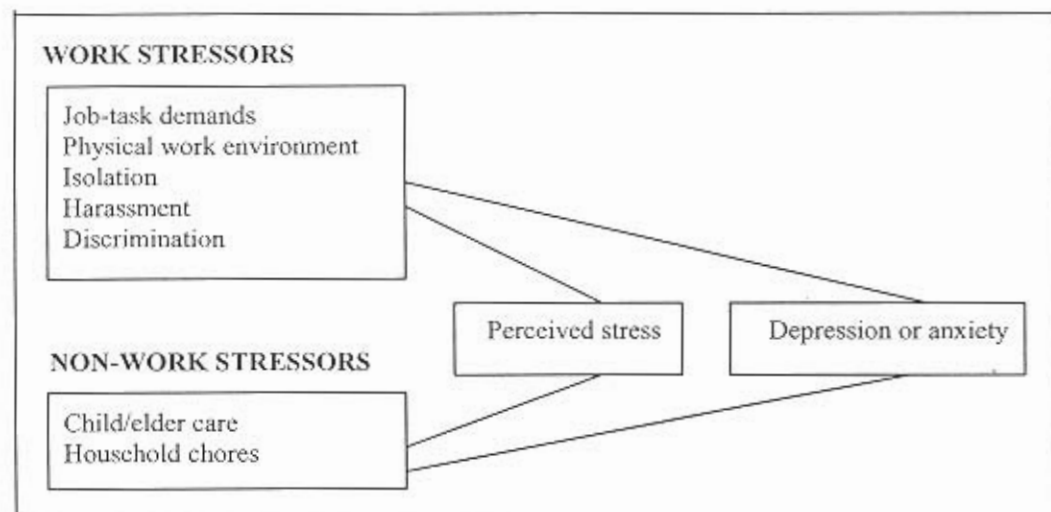
Menurut Selye (1976) mendefinisikan tekanan kerja sebagai tindakbalas bukan spesifik badan terhadap sebarang permintaan yang diterima oleh individu. Ini bermakna, tekanan kerja merupakan reaksi individu terhadap sebarang bentuk tekanan atau permintaan dengan jangkaan bahawa individu itu dapat memenuhi permintaan tersebut. Tekanan yang berterusan akan mempengaruhi tahap motivasi dan kompetensi kerja yang rendah di kalangan pekerja. Tekanan kerja yang tidak ditangani secara efektif dilihat turut menyebabkan berlakunya penurunan dalam prestasi dan motivasi serta meningkatkan kadar pusing ganti dalam organisasi (Murphy, 1995). Sebanyak 72 peratus daripada para pengkaji bersetuju bahawa tekanan kerja turut menjejaskan produktiviti dalam kerja dan mempengaruhi kesihatan individu samada fizikal mahupun mental (Rice, 1994).

2.2 Model Tekanan Kerja Oleh Hurrell Dan Murphy (1992)

Model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992) dalam kajian Goldenhar et.al (2001) mengemukakan dua faktor utama yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan pekerja. Berdasarkan Rajah 2.1, dua faktor utama yang dikenalpasti ialah faktor kerja dan faktor bukan kerja. Faktor kerja yang menyumbang kepada tekanan kerja di kalangan pekerja adalah faktor permintaan terhadap tugas, persekitaran fizikal kerja, gangguan kerja, diskriminasi kerja dan pengasingan tugas. Faktor bukan kerja yang menjadi fokus kajian ialah faktor penjagaan anak-anak dan urusan rumahtangga.

Rajah 2.1

Model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992)



Sumber: Goldenhar et.al (2001)

Berdasarkan model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992), faktor permintaan terhadap tugas, persekitaran fizikal kerja, gangguan kerja, diskriminasi kerja dan pengasingan tugas dilihat berkait rapat dengan tahap ketegangan dan kebimbangan seseorang pekerja. Pekerja dikatakan mengalami tekanan kerja apabila pekerja sering merasa bimbang dan murung semasa menjalankan tugas di tempat kerja. Dalam permintaan terhadap tugas, pekerja berasa tertekan apabila jangkaan yang diingini oleh majikan tidak dapat dipenuhi oleh pekerja.

Persekitaran fizikal kerja pula melihat kepada situasi dan keadaan atau situasi di tempat kerja. Pekerjaan yang seringkali terdedah kepada persekitaran yang berisiko untuk mengalami tekanan kerja merupakan antara penyumbang utama kepada berlakunya ketegangan di tempat kerja. Ini kerana, pekerja tidak dapat menumpukan komitmen mereka terhadap kerja disebabkan oleh aspek-aspek persekitaran fizikal kerja seperti bunyi bising, susun atur ruang, kemudahan yang disediakan dan sebagainya.

Faktor pengasingan kerja menurut Goldenhar et.al (2001) menekankan kepada layanan yang diterima oleh setiap pekerja disebabkan oleh status minoriti pekerja dalam sesuatu pekerjaan. Lazimnya, status minoriti yang sering berlaku di dalam organisasi ialah perbezaan dari sudut bangsa, sifat sesuatu pekerjaan, jantina dan sebagainya. Manakala, faktor gangguan kerja dan diskriminasi kerja juga boleh menyebabkan tekanan kepada pekerja. Pekerja yang kerap kali terdedah kepada gangguan samada daripada rakan sekerja mahupun majikan sendiri bukan sahaja menyumbang kepada tekanan tetapi turut mempengaruhi motivasi dan prestasi kerja. Sebagaimana faktor pengasingan kerja, diskriminasi kerja juga berlaku disebabkan oleh perbezaan daripada segi umur, jantina, sifat atau jenis pekerjaan itu sendiri.

Faktor bukan kerja turut dikenalpasti sebagai punca lain yang menyumbang kepada tekanan di tempat kerja. Faktor bukan kerja merangkumi segala bentuk tekanan yang diterima selain di tempat kerja. Ini bermakna, aspek-aspek sosial dan kehidupan pekerja di luar waktu kerja mampu mempengaruhi tekanan di tempat kerja. Individu yang tidak dapat mengawal tekanan di dalam rumahtangganya akan membawa tekanan tersebut ke tempat kerja seterusnya menjejaskan prestasi dan produktiviti kerja. Faktor-faktor luaran seperti penjagaan anak-anak dan urusan rumahtangga inilah yang dikenalpasti sebagai faktor bukan kerja yang turut mempengaruhi tekanan kerja.

2.3 Kajian Tentang Model Tekanan Kerja Oleh Hurrell Dan Murphy (1992)

2.3.1 Permintaan terhadap tugas

Tekanan kerja disebabkan oleh permintaan terhadap tugas dipengaruhi oleh bebanan dan permintaan yang dipertanggungjawabkan oleh majikan kepada pekerja-pekerjanya dalam satu-satu masa. Ianya samada memerlukan pekerja perlu menyiapkan sesuatu tugas dalam kuantiti atau kualiti tertentu. Permintaan dalam tugas juga turut merangkumi tempoh masa tertentu untuk disiapkan oleh seseorang pekerja. Permintaan ini boleh menyebabkan wujudnya rangsangan dalam diri pekerja yang membawa kepada tindakbalas kebimbangan dan ketegangan kepada pekerja. Akibatnya, berlaku perubahan dalam tingkahlaku pekerja sehingga menjejaskan prestasi dan produktiviti kerja. Tekanan dalam permintaan terhadap tugas bagi jangka masa yang panjang boleh membawa kepada masalah kesihatan samada psikologi mahupun fizikal pekerja (Milkovich & Boudreau, 1994).

Menurut Karasek (1979), kebanyakan tekanan kerja yang disebabkan oleh permintaan terhadap tugas adalah melibatkan tekanan di mana pekerja perlu menyiapkan sesuatu tugas dalam tempoh masa tertentu. Ini turut diakui oleh Goldenhar et.al (2001) yang berpendapat bahawa bebanan kerja merupakan antara faktor permintaan terhadap tugas yang paling mempengaruhi tekanan kerja. Pengkaji-pengkaji seperti Kossen (1991) dan Rice (1994) menyatakan bahawa bebanan kerja boleh merendahkan rasa yakin dan motivasi dalam diri pekerja, meningkatkan ketidakhadiran di kalangan pekerja dan mengurangkan penyertaan dan penglibatan pekerja dalam organisasi.

Berdasarkan kajian yang dijalankan oleh University of Michigan's Institute for Sosial Research dalam Schultz dan Schultz (1990) telah mengenalpasti dua permintaan terhadap tugas yang mempengaruhi tekanan kerja iaitu tanggungjawab terhadap kerja dan kerumitan semasa menjalankan sesuatu kerja. Faktor tanggungjawab terhadap kerja dikatakan menyumbang kepada tekanan kerja kerana ianya melibatkan pengorbanan dari segi masa dan tenaga pekerja sekiranya dipanggil untuk bertugas atau bekerja lebih masa. Hal yang sedemikian menyebabkan pekerja berasa terbeban sehingga menyebabkan berlakunya tekanan kerja.

Faktor kesukaran atau kerumitan dalam tugas pula telah lama dikaji dan diukur oleh ramai pengkaji-pengkaji terdahulu melalui pelbagai cara. Menurut Schaubroeck et.al (2001), kerumitan semasa bertugas dikenalpasti mempunyai hubungan yang positif dengan kepuasan kerja dan kesihatan fizikal individu. Kerumitan dalam tugas dikatakan berhubung secara positif dengan kepuasan dan kesihatan fizikal individu kerana apabila seseorang beranggapan bahawa sesuatu tugas yang diberikan agak kompleks untuk dilaksanakan maka ianya secara langsung akan menyebabkan ketidakpuasan hati dalam diri pekerja. Apabila ini berlaku, pekerja akan mula berasa terbeban sekaligus menyebabkan tekanan kerja kepada pekerja tersebut. Tekanan kerja yang berterusan ini pula akan menjejaskan kesihatan fizikal pekerja.

2.3.2 Persekitaran fizikal kerja

Persekitaran fizikal kerja merujuk kepada hubungan pekerja dengan keadaan persekitaran kerja itu sendiri. Persekitaran kerja pula ditafsirkan sebagai keadaan fizikal di mana melihat kepada adaptasi pekerja dengan situasi di tempat kerja. Suasana kerja yang terlalu bising dalam persekitaran fizikal kerja boleh menyumbang kepada tekanan kerja. Pendudukan yang berterusan kepada suasana yang terlampau bising boleh mengakibatkan penyakit dan tekanan kerja (Zuraidah Abdul Rahman, 1994). Ahli-ahli psikologi juga turut menyatakan bahawa suasana yang terlalu bising akan memberi kesan kepada perkembangan emosi yang meyumbang kepada berlakunya tekanan kerja. Pekerja yang bekerja di dalam persekitaran yang bising juga cenderung menunjukkan sikap yang agak agresif, mudah marah dan selalu murung berbanding pekerja yang bekerja dalam persekitaran yang tenang dan damai (Certo, 1995). Herr dan Cramer (1992) dan Beach (1980) pula menyatakan bahawa pekerja yang terdedah kepada persekitaran yang bising sering mempunyai masalah disiplin, selalu tidak hadir kerja dan produktiviti menurun. Rice (1994) juga turut menyatakan bahawa persekitaran yang bising terutamanya gangguan oleh deringan telefon dan percakapan individu di sekeliling kerja berhubung secara langsung dengan tekanan kerja.

Berdasarkan kajian yang dijalankan oleh Reid et.al (1999) ke atas pekerja-pekerja dalam bidang perubatan dan kesihatan mendapati bahawa persekitaran fizikal kerja dikenalpasti sebagai salah satu faktor utama yang menyumbang kepada tekanan kerja.

Persekitaran fizikal kerja yang kerap kali dihadapi oleh pekerja ialah bunyi bising yang keterlaluan, persekitaran fizikal dan ruang kerja yang tidak kondusif kepada pekerja.

Menurut kajian yang dijalankan ke atas jururawat di sembilan buah hospital di London oleh Allen (2001, dalam Harris, 2001) menunjukkan bahawa persekitaran fizikal kerja merupakan antara faktor yang menyebabkan tekanan di kalangan jururawat. Keadaan ini menunjukkan bahawa kerjaya sebagai jururawat juga tidak terlepas daripada mengalami tekanan dalam persekitaran fizikal kerja.

2.3.3 Pengasingan kerja

Pengasingan kerja menurut Goldenhar dan Sweeney (1996) merujuk kepada pengasingan disebabkan oleh status minoriti dalam pekerjaan itu sendiri. Status minoriti yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan pekerja dikenalpasti berkait dengan perasaan individu terhadap isu-isu sosial seperti jantina, bangsa dan sifat serta jenis pekerjaan. Pengasingan kerja dikatakan mempengaruhi tekanan kerja kerana individu mengambil-kira segala perspektif dan pandangan masyarakat terhadap sesuatu pekerjaan. Sekiranya masyarakat memandang sinis terhadap sesuatu pekerjaan maka ini menimbulkan tekanan kerja kepada individu yang terlibat dalam pekerjaan terbabit.

Berdasarkan kepada Goldenhar et.al (2001) mendapati bahawa sebanyak 34 peratus daripada responden kajian menganggap pengasingan kerja yang berasaskan kepada jantina merupakan penyumbang utama kepada wujudnya tekanan di dalam diri pekerja. Kajian ini jelas menunjukkan yang tekanan kerja yang selalu dialami oleh pekerja berhubung pengasingan kerja berasaskan aspek-aspek umur, jantina dan jenis sesuatu pekerjaan mampu menyumbang kepada kemurungan dan kebimbangan di dalam diri individu.

2.3.4 Gangguan kerja

Ramai individu yang beranggapan bahawa gangguan kerja merupakan suatu konsep yang kabur dan samar-samar. Gangguan kerja atau dikenali sebagai gangguan seksual merujuk kepada perlakuan seksual yang tidak diminta, diundang ataupun ditawarkan oleh individu di tempat kerja. Menurut Equal Employment Opportunity Commission (1980, dalam Milkovich & Boudreau, 1994) mendefinisikan gangguan seksual sebagai:

“Unwelcome sexual advances, request for sexual favors, and other verbal or physical conduct of a sexual nature when submission to or rejection of this conduct explicitly or implicitly affects an individual's employment, unreasonably interferes with an individual's work performance, or creates an intimidating, hostile, or offensive work environment.”

Pada tahun 1993, lebih daripada 12,500 aduan mengenai gangguan seksual oleh pekerja telah direkodkan oleh EEOC (Milkovich & Boudreau, 1994). Kajian oleh Reminger (1991, dalam Milkovich & Boudreau, 1994) pula menunjukkan aduan yang kerap dilaporkan berkaitan gangguan seksual ialah sebanyak 13.2 peratus.

Jika gangguan kerja berlaku di tempat kerja, sudah tentu ia akan merosakkan suasana kerja dan menyumbang kepada tekanan kerja. Kajian juga mengenalpasti bahawa

gangguan seksual boleh mempunyai pengaruh yang besar berbanding faktor-faktor tekanan kerja yang lain (Schneider, Swan, & Fitzgerald, 1997) dan memberikan impak yang negatif ke atas perkembangan psikologi individu.

2.3.5 Diskriminasi kerja

Diskriminasi kerja didefinisikan sebagai ketidakadilan dari segi layanan yang diterima oleh pekerja berdasarkan kepada faktor-faktor peribadi yang dimiliki oleh seseorang individu. Kebiasaannya, antara golongan yang sering didiskriminasikan adalah kaum wanita, minoriti etnik dan individu-individu yang tidak berkemampuan akibat cacat samada fizikal dan mental (Muchinsky, 1997).

Pekerja baru dan pekerja yang lebih berumur dianggap lebih setia kepada organisasi berbanding pekerja muda di mana pekerja muda sering didiskriminasikan berbanding pekerja lama (Muchinsky, 1997). Ini kerana, organisasi beranggapan bahawa pekerja lama lebih produktif disebabkan pengalaman mereka dalam organisasi. Sebaliknya, pekerja baru biasanya tidak komited terhadap kerja mereka dan sering menimbulkan masalah ketidakhadiran dan tidak tetap dengan satu-satu organisasi.

Sementara itu, kajian yang dijalankan oleh Reminger (1991, dalam Milkovich & Boudreau, 1994) mendapati kebanyakan aduan yang sering diterima melibatkan diskriminasi kerja ialah disebabkan oleh perbezaan daripada segi umur, jantina, bangsa dan agama. Sebanyak 17.6% aduan telah diterima berhubung diskriminasi kerja disebabkan bangsa. Diskriminasi kerja disebabkan oleh jantina ialah 9.6% manakala diskriminasi berpunca daripada umur pula menunjukkan 8.1% dan diskriminasi kerja oleh agama pula antara aduan yang sedikit diterima iaitu hanya 0.5%.

2.3.6 Penjagaan anak-anak

Penjagaan anak-anak mampu mempengaruhi tekanan di kalangan pekerja. Kecenderungan pekerja untuk mengalami tekanan kerja adalah bergantung kepada tanggungjawab pekerja terhadap keluarga dan permintaan isi rumah. Semakin besar tanggungjawab seseorang individu maka semakin tinggi risiko individu tersebut untuk menghadapi tekanan kerja (Pinderhughes, Dodge, Bates, Pettit, & Zelli, 2000).

2.3.7 Urusan rumahtangga

Kajian oleh Goldenhar et.al (2001) mendapati pekerja wanita merasakan bahawa mereka perlu menyesuaikan komitmen terhadap kerjaya dengan tanggungjawab kepada keluarga berbanding golongan lelaki. Ini kerana, responden berpendapat bahawa penyesuaian terhadap kedua-dua tanggungjawab tersebut akan mempengaruhi tekanan kerja. Walau bagaimanapun, kebanyakan responden kajian melaporkan bahawa perskitaran kerja mereka tidak membenarkan mereka untuk memenuhi permintaan daripada keluarga masing-masing.

2.4 Implikasi Ciri-ciri Demografi Terhadap Tekanan Kerja

2.4.1 Umur

Kajian oleh Milkovich dan Boudreau (1994) menunjukkan bahawa pekerja yang lebih muda selalu mengalami tekanan kerja berbanding pekerja yang telah berusia. Reece dan Brandt (1993) juga mendapati bahawa pekerja yang berumur dalam lingkungan 18 hingga 25 tahun selalu menghadapi tekanan kerja jika dibandingkan dengan pekerja yang berumur 40 hingga 70 tahun. Ini kerana, pekerja yang lebih muda lazimnya kurang mempunyai pengalaman berkaitan tugas mereka.

2.4.2 Status perkahwinan

Faktor status perkahwinan juga dikenalpasti mempengaruhi tekanan kerja di kalangan jururawat. Kajian oleh Callahan dan Fleenor (1988) melaporkan bahawa status perkahwinan mempengaruhi tekanan kerja. Pinderhughes et.al (2000) sebaliknya mendapati bahawa tiada perbezaan yang signifikan dalam mempengaruhi tekanan kerja di antara pekerja yang telah berkahwin atau belum berkahwin.

2.4.3 Bilangan ahli keluarga

Kajian berkaitan tekanan kerja berdasarkan faktor bilangan ahli keluarga banyak dikaji oleh pengkaji-pengkaji lepas. Kajian oleh Callahan dan Fleenor (1988) dan Pinderhughes et.al (2000) menyatakan bahawa pekerja yang mempunyai bilangan ahli keluarga yang besar lebih cenderung untuk mengalami tekanan kerja.

2.4.4 Tempoh perkhidmatan

Kajian oleh Milkovich dan Boudreau (1994) menyatakan bahawa tempoh perkhidmatan menyumbang kepada tekanan kerja. Pekerja yang baru bekerja dilaporkan selalu mengalami tekanan kerja berbanding pekerja yang telah lama, berkhidmat dalam sesebuah organisasi.

2.5 Kesimpulan

Bab ini telah membincangkan tentang konsep tekanan kerja dan model berkaitan tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992). Model tekanan kerja oleh Hurrell dan Murphy (1992) menekankan dua faktor utama dalam mempengaruhi tekanan kerja. Dua faktor tersebut ialah faktor kerja (permintaan terhadap tugas, persekitaran fizikal kerja, gangguan kerja, diskriminasi kerja dan pengasingan kerja) dan faktor bukan kerja (penjagaan anak-anak dan urusan rumahtangga). Bab ini juga turut membincangkan tentang implikasi ciri-ciri demografi ke atas tekanan kerja di kalangan jururawat.