



Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia

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

Rafidah Binti Joseph Upi

Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)
2005

HF
5548.85
R136
2005

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

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



1000143939

RAFIDAH BINTI JOSEPH UPI

Projek ini merupakan salah satu keperluan untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
(Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia
UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK
2005

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

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

SESI PENGAJIAN: 2002 / 2003

Saya RAFIDAH BINTI JOSEPH UPI

(HURUF BESAR)

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. 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

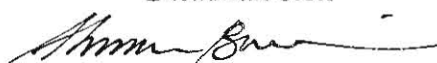
(mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh



(TANDATANGAN PENULIS)

(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

KAMPUNG TEKAJONG

96200 DARD

SARAWAK

Tarikh: 21.04.2005

Tarikh: 22 APR 2005

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

Projek bertajuk 'Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tekanan Kerja di Kalangan Pekerja' telah disediakan oleh Rafidah binti Joseph Upi dan telah diserahkan kepada Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian (Pembangunan Sumber Manusia).

Diterima untuk diperiksa oleh:



(Encik Abdul Halim bin Haji Busari)

Tarikh:

22 APR 2005

PENGHARGAAN

Di kesempatan ini saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada penyelia saya iaitu Encik Abdul Halim bin Haji Busari atas segala tunjuk ajar, bimbingan serta ilmu yang telah beliau curahkan untuk membantu saya menyiapkan projek ini.

Seterusnya ucapan penghargaan ini saya tujukan khusus kepada pihak Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia kerana telah banyak membantu menghubungkan saya dengan pihak organisasi dengan menyediakan surat permohonan untuk menjalankan penyelidikan.

Ucapan terima kasih ini juga saya rakamkan kepada Pengarah Maktab Perguruan Batu Lintang (MPBL) dan juga Pegawai di Bahagian Penyelidikan MPBL iaitu Dr. Toh Wah Seng di atas kerjasama beliau dalam proses pengumpulan data bagi menyiapkan projek ini. Ucapan penghargaan ini juga ditujukan kepada Pengarah Maktab Perguruan Tun Abdul Razak (MPTAR) serta Pegawai di Bahagian Penyelidikan MPTAR iaitu Encik Maset kerana telah memberi kebenaran kepada saya untuk mengumpul data di institusi ini. Tanpa bantuan mereka saya mungkin tidak berjaya mendapatkan data sepertimana yang diinginkan.

Kepada keluarga yang tercinta, terima kasih kerana telah banyak memberi dorongan, semangat serta sokongan moral sehingga terhasilnya projek ini. Tanpa kalian segala rintangan ini takkan mampu saya atasi dengan mudah.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih yang tidak terhingga saya ucapkan kepada rakan-rakan seperjuangan HRD yang telah banyak membantu dan berkongsi ilmu sepanjang menyiapkan projek ini. Walaupun terpaksa melalui pelbagai cabaran dan halangan sepanjang tempoh menyiapkan projek, namun kita semua telah berjaya mengatasinya. Akhir sekali, terima kasih kepada semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam menjayakan projek ini.

JADUAL KANDUNGAN

Penghargaan	iii
Jadual Kandungan	iv
Senarai Gambarajah	vii
Senarai Jadual	viii
Abstrak	x
<i>Abstract</i>	<i>xi</i>
1. BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.0 Pengenalan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	3
1.2 Pernyataan Masalah	4
1.3 Objektif Kajian	6
1.3.1 Objektif Umum	6
1.3.2 Objektif Khusus	6
1.4 Kerangka Konseptual	7
1.5 Hipotesis Kajian	7
1.6 Kepentingan Kajian	8
1.6.1 Perspektif Pengkaji	8
1.6.2 Perspektif Pekerja	9
1.6.3 Perspektif Majikan	10
1.7 Definisi Istilah	11
1.7.1 Tekanan	11
1.7.2 Tekanan Kerja	12
1.7.3 Faktor Tekanan	13
1.7.3.1 Kekaburan Peranan	13
1.7.3.2 Konflik Peranan	14
1.7.3.3 Beban Peranan	15
1.7.4 Jantina	16
1.7.5 Umur	16
1.8 Limitasi Kajian	17
2. BAB 2 SOROTAN KAJIAN LEPAS	19
2.0 Pengenalan	19
2.1 Tinjauan Fenomena Tekanan	20
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tekanan	22
2.2.1 Kumpulan Perkhidmatan	22
2.2.2 Jantina	23
2.2.3 Status Perkahwinan	25
2.3 Faktor Kerja	25
2.3.1 Kekaburan Peranan	25
2.3.2 Konflik Peranan	26
2.3.3 Beban Peranan	26

2.4 Kesan Tekanan	27
2.4.1 Kesihatan dan Kestabilan Emosi	27
2.5 Model-model Tekanan	29
2.5.1 Model Ivancevich dan Matteson	29
2.5.2 Model Kesesuaian Individu dan Persekitaran (PE-Fit Model)	31
2.5.3 Teori Proses Transaksi	31
2.5.4 Model Proses Penentuan Sifat (STP)	32
3. BAB 3 METODOLOGI KAJIAN	33
3.0 Pengenalan	33
3.1 Lokasi Kajian	34
3.2 Populasi dan Persampelan	34
3.3 Pengumpulan Data	35
3.4 Instrumen Kajian	36
3.4.1 Taburan Soalan Dalam Borang Soal Selidik	36
3.4.2 Ujian Rintis	38
3.5 Analisis Data	40
3.5.1 Bahagian A	40
3.5.2 Bahagian B	40
3.5.3 Bahagian C	42
3.6 Pengujian Hipotesis	43
4. BAB 4 DAPATAN DAN PERBINCANGAN	45
4.0 Pengenalan	45
4.1 Pengukuran Tahap Tekanan	46
4.2 Ciri-ciri Demografi Responden	47
4.2.1 Kumpulan Perkhidmatan	47
4.2.2 Jantina	47
4.2.3 Status Perkahwinan	48
4.2.4 Tempoh Perkhidmatan	48
4.2.5 Umur	49
4.3 Pengujian Hipotesis	49
4.3.1 Hipotesis Nul 1	49
4.3.2 Hipotesis Nul 2	50
4.3.3 Hipotesis Nul 3	52
4.3.4 Hipotesis Nul 4	53
4.3.5 Hipotesis Nul 5	54
4.3.6 Hipotesis Nul 6	56
4.3.7 Hipotesis Nul 7	57
4.3.8 Hipotesis Nul 8	58
4.4 Pengukuran Faktor Dominan	59
4.5 Keputusan Keseluruhan Kajian	61

5.	BAB 5 RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	63
	5.0 Pengenalan	63
	5.1 Ringkasan	64
	5.2 Kesimpulan	64
	5.3 Cadangan	66
	5.4.1 Cadangan kepada Pihak Organisasi	67
	5.4.2 Cadangan kepada Pengkaji Akan Datang	68
	5.5 Penutup	70
6.	Bibliografi	71
7.	Lampiran	
	Lampiran A : Surat permohonan kebenaran menjalankan kajian di MPBL Kuching	78
	Lampiran B : Surat permohonan kebenaran menjalankan kajian di MPTAR Kota Samarahan	79
	Lampiran C: Borang Soal Selidik	80

SENARAI GAMBARAJAH

Rajah 1	
Kerangka Konseptual Kajian	7
Rajah 2	
Model Ivancevich dan Matteson	30

SENARAI JADUAL

Jadual 3.0 Skala Likert bagi bahagian B: Tanda-tanda tekanan	37
Jadual 3.1 Klasifikasi Soal Selidik Faktor Kerja	37
Jadual 3.2 Skala Likert bagi bahagian C: Faktor Kerja	38
Jadual 3.3 Keputusan Ujian Alpha Cronbach	39
Jadual 3.4 Ukuran Tahap Tekanan	41
Jadual 3.5 Pengujian Hipotesis	43
Jadual 4.0 Taburan Kumpulan Perkhidmatan Responden	46
Jadual 4.1 Taburan Jantina Responden	47
Jadual 4.2 Taburan Status Perkahwinan Responden	47
Jadual 4.3 Taburan Tempoh Perkhidmatan Responden	48
Jadual 4.4 Taburan Umur Responden	48
Jadual 4.5 Analisis ANOVA Sehala Bagi Kumpulan Perkhidmatan Responden	49
Jadual 4.6 Ujian-t Taburan Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina	49
Jadual 4.7 Analisis ANOVA Sehala bagi Status Perkahwinan	50
Jadual 4.8 Analisis ANOVA Sehala bagi Tempoh Perkhidmatan	52

Jadual 4.9 Analisis ANOVA Sehalu bagi Umur	53
Jadual 4.10 Pekali Korelasi Pearson bagi faktor Kekaburan Peranan	54
Jadual 4.11 Pekali Korelasi Pearson bagi faktor Konflik Peranan	56
Jadual 4.12 Pekali Korelasi Pearson bagi faktor Konflik Peranan	57
Jadual 4.13 Taburan Tahap Tekanan Kerja Responden	58
Jadual 4.14 Analisis Regresi Berganda Linear	60
Jadual 4.15 Keputusan Keseluruhan Kajian	61

ABSTRAK

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TEKANAN KERJA DI KALANGAN PEKERJA

RAFIDAH BINTI JOSEPH UPI

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan pekerja di Maktab Perguruan Batu Lintang (MPBL) dan Maktab Perguruan Tun Abdul Razak (MPTAR). Objektif kajian ini adalah untuk menentukan tahap tekanan kerja dan meneliti perkaitan yang wujud di antara tekanan kerja dengan faktor demografi terpilih dan faktor kerja. Borang soal selidik digunakan untuk mendapatkan maklumbalas daripada 40 orang pekerja yang dipilih secara rawak. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan SPSS Versi 11.5. Statistik seperti kekerapan, peratus dan purata digunakan untuk menerangkan ciri-ciri responden dan tahap tekanan kerja yang dialami oleh pekerja di organisasi. Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti responden iaitu 52.5% mengalami tahap tekanan yang sederhana. Ujian-t untuk jantina menunjukkan ($t = 0.034$) adalah signifikan dengan tekanan kerja responden, maka hipotesis ini ditolak. Ujian Korelasi Pearson pula menunjukkan kesemua faktor kerja mempunyai perkaitan signifikan yang positif terhadap tekanan. Bagi faktor kekaburan peranan ($r = 0.604$, $p = 0.000$), faktor konflik peranan ($r = 0.434$, $p = 0.005$), manakala bagi faktor beban peranan ($r = 0.472$, $p = 0.002$). Analisis Regresi Linear Berganda menunjukkan kekaburan peranan ($R^2 = 0.365$) merupakan faktor dominan dalam mempengaruhi tahap tekanan kerja di kedua-dua organisasi berkenaan.

ABSTRACT

FACTORS INFLUENCING THE JOB STRESS AMONG WORKERS

RAFIDAH BINTI JOSEPH UPI

This study aims to identify the factors that influencing job stress among workers at Maktab Perguruan Batu Lintang (MPBL) and Maktab Perguruan Tun Abdul Razak (MPTAR). The objectives of this study were to determine the significant relationship between job stress and the selected demographical factors and work factors. Questionnaires were used to obtain feedback from a total of 40 employees chosen randomly. The data collected is analyzed by using SPSS Version 11.5. Descriptive statistics such as frequency, percentage, and mean are used to describe the respondents' characteristics and the level of job stress experienced by workers in the organization. The finding showed that the majority of the respondents 52.5% have a moderate level of job stress. T-test for gender shows ($t=0.034$) was significant with the respondents level of job stress. So, the hypothesis was rejected. The Pearson Correlation analysis showed that all job factors have a significant and positive relationship toward job stress. For role ambiguity factor ($r=0.604$, $p=0.000$), role conflict factor ($r=0.434$, $p=0.005$) and role burden factor ($r=0.472$, $p=0.002$). The Multiple Linear Regression Analysis showed that the dominant factor in influencing job stress level in the organization is role ambiguity ($R^2 = 0.365$).

BAB 1

PENDAHULUAN

1.0 Pengenalan

Dewasa ini persoalan mengenai pengurusan sumber manusia mula mendapat tempat di kebanyakan organisasi. Ini terbukti apabila kebanyakan organisasi mula memperkenalkan bahagian sumber manusia sebagai salah satu bahagian yang dipertanggungjawabkan untuk menguruskan sumber manusia. Bahagian ini ditubuhkan adalah bertujuan untuk menjaga kebajikan pekerjaannya. Tetapi kita sering terlupa bahawa kebajikan dari sudut emosi juga perlu diberikan perhatian. Hal ini kerana, sekiranya pekerja mengalami tekanan, operasi syarikat juga turut terjejas.

Darsono (2005) mendefinisikan tekanan sebagai satu jenis tindakan atau situasi yang membebankan seseorang dengan tuntutan-tuntutan yang berat atau bertentangan. Tuntutan-tuntutan tersebut dikatakan seringkali mengganggu keseimbangan badan dan berupaya mengganggu kehidupan seseorang sekiranya berada dalam situasi yang kronik.

Berdasarkan risalah yang dikeluarkan oleh Kementerian Pembangunan Wanita dan Keluarga (2003), tekanan merupakan tindakbalas seseorang terhadap sesuatu masalah yang dihadapi dalam kehidupan. Risalah tersebut juga turut menyenaraikan beberapa punca tekanan di tempat kerja. Di antaranya ialah tugas yang berat, ketua yang cerewet, masalah orang bawahan, membuat keputusan, huraian yang masih kabur, masalah rakan sekerja dan persekitaran tempat kerja.

Masalah tekanan di tempat kerja adalah fenomena yang biasa terjadi dan ia perlu diatasi untuk mengelakkan organisasi menerima akibatnya. Masalah ini bukan sahaja terjadi di kalangan staf bawahan malahan juga di kalangan orang atasan. Dalam satu kajian yang dibuat oleh Kasl (1978), mendapati bahawa pekerja bawahan lebih kerap tidak hadir kerja berbanding pekerja atasan ataupun pekerja di bahagian pengurusan. Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk membuat perbandingan di antara dua kumpulan perkhidmatan ini, iaitu kumpulan Pengurusan dan Profesional dan kumpulan Sokongan.

Menurut Mufti Besar Perak Datuk Seri (Dr.) Haji Harussani Zakaria, kehidupan manusia sememangnya tidak lepas daripada tekanan. Walau bagaimanapun

katanya, tekanan memberi kesan positif dalam kehidupan manusia untuk bekerja keras, membina daya kreativiti, keyakinan diri dan membentuk peribadi yang lebih mantap. Tetapi sekiranya tekanan itu tidak ditangani dengan baik atau tidak diberi perhatian, dibimbangi ia boleh memberi kesan buruk ke atas individu dari segi emosi dan fizikal.

Menurut Mahmood Nazar dan Sabitha (1996), terdapat dua jenis tekanan yang merangsangkan (tekanan positif) dan tekanan yang menjejaskan (tekanan negatif). Namun begitu, tekanan yang negatif sering mendapat perhatian dan telah sebatian dengan masyarakat kita. Masalah tempat kerja yang kurang selesa dan tidak menekankan keselamatan juga menyebabkan terjadinya tekanan di tempat kerja. Masalah tersebut akan menyebabkan kesan yang buruk kepada organisasi itu sendiri. Majikan yang mengabaikan masalah dari sudut ini akan mengakibatkan kadar pusing ganti yang tinggi di organisasi.

1.1 Latarbelakang kajian

Kebanyakan kajian mengenai tekanan merangkumi aspek seperti kesan tekanan ke atas individu, kumpulan dan juga organisasi. Selain itu, kajian tekanan juga banyak menyentuh mengenai punca tekanan kerja sehingga menyebabkan kemerosotan prestasi seseorang. Misalnya, banyak kajian telah dibuat terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan dan kesan tekanan terhadap faktor-faktor lain.

Tekanan terbukti memberi kesan ke atas faktor demografi individu. Dalam satu kajian oleh Guppy dan Rick (1996) menjelaskan bahawa pekerja bawahan kurang kepuasan dalam kerja dan sering mengalami tekanan kerja. Manakala menurut Jick dan Mitz (1985) dalam 19 kajian yang telah dilakukan, perbandingan tekanan kerja ke atas jantina mendapati kebanyakan wanita mengalami kemurungan psikologi, manakala kebanyakan lelaki mengalami kemurungan fizikal.

Selain itu kajian oleh Turnage dan Spielberger (1991), mendapati pekerja perkeranian mengalami tekanan apabila gaji tidak mencukupi dan sekiranya tiada apa-apa kerja perlu dilakukan. Manakala tafsiran tekanan untuk kumpulan profesional pula ialah kerja lebih masa dan menggunakan peralatan yang kurang berkualiti. Peranan yang dimainkan oleh pekerja di organisasi juga banyak menyumbang kepada terjadinya tekanan kerja di kalangan pekerja.

Daripada kajian-kajian tersebut, ternyata ada kaitannya tekanan dengan faktor-faktor lain. Oleh itu, kajian ini akan mengkaji mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja termasuklah faktor demografi dan faktor peranan. Memandangkan isu ini mempunyai pengaruh yang kuat dalam menyumbang kepada terjadinya tekanan kerja di organisasi.

1.2 Pernyataan Masalah

Tekanan kerja dikatakan faktor yang sering membawa kepada permasalahan kemerosotan produktiviti individu. Pihak pengurusan organisasi juga tidak

terkecuali berhadapan dengan masalah ini. Pekerja atasan atau kumpulan profesional akan mengalami tekanan yang lebih teruk kerana mereka perlu membuat keputusan yang kritikal berbanding pekerja sokongan atau perkeranian (Vagg, et.al, 2002). Tanggungjawab mereka dilihat lebih berat berbanding pekerja di bahagian sokongan. Ini menunjukkan perbezaan individu dan kumpulan jelas mempengaruhi tekanan kerja. Wujud pelbagai faktor yang mempengaruhi tekanan di tempat kerja khususnya pekerja di bahagian pengurusan.

Hakikatnya, tekanan mempunyai hubungan dengan lemahnya fungsi atau peranan individu di tempat kerja. Seseorang individu yang masih kabur dengan peranan, mempunyai konflik dalam melaksanakan peranan serta berhadapan dengan banyak beban peranan akan mudah mengalami tekanan. Kesan negatif tekanan lain termasuklah mengurangkan kecekapan dan kemampuan melaksanakan sesuatu, kelembapan dalam berinisiatif dan mengurangkan minat untuk bekerja, kurangnya perhatian terhadap organisasi dan rakan sekerja, meningkatkan ketegasan (*rigidity*) dalam berfikir dan kehilangan rasa tanggungjawab (Greenberg dan Baron, 1995). Oleh itu, melalui kajian ini pengkaji berminat untuk melihat pengaruh kesan negatif ini ke atas pekerja.

Oleh itu, kajian ini akan mengkaji perbezaan di antara dua kumpulan perkhidmatan dan impaknya ke atas tekanan di tempat kerja. Dengan melihat perbezaan di antara kedua-dua kumpulan perkhidmatan ini, kita akan mengetahui bagaimana faktor-faktor demografi memberi kesan ke atas tekanan di tempat kerja.

Di antara tujuan lain kajian ini adalah untuk membantu pihak organisasi mengenalpasti faktor-faktor tekanan yang banyak menyumbang kepada tekanan kerja yang dialami oleh kedua-dua kumpulan perkhidmatan ini. Siapakah yang lebih berisiko menghadapi tekanan kerja, adakah pekerja atasan atau bawahan; lelaki atau wanita? Adakah desakan peranan memberi kesan kepada tekanan kerja yang dialami oleh pekerja? Pengkaji juga ingin melihat di antara faktor-faktor tersebut faktor yang manakah yang paling dominan kepada tekanan kerja?

1.3 Objektif Kajian

1.3.1 Objektif Umum

Kajian bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja.

1.3.2 Objektif Khusus

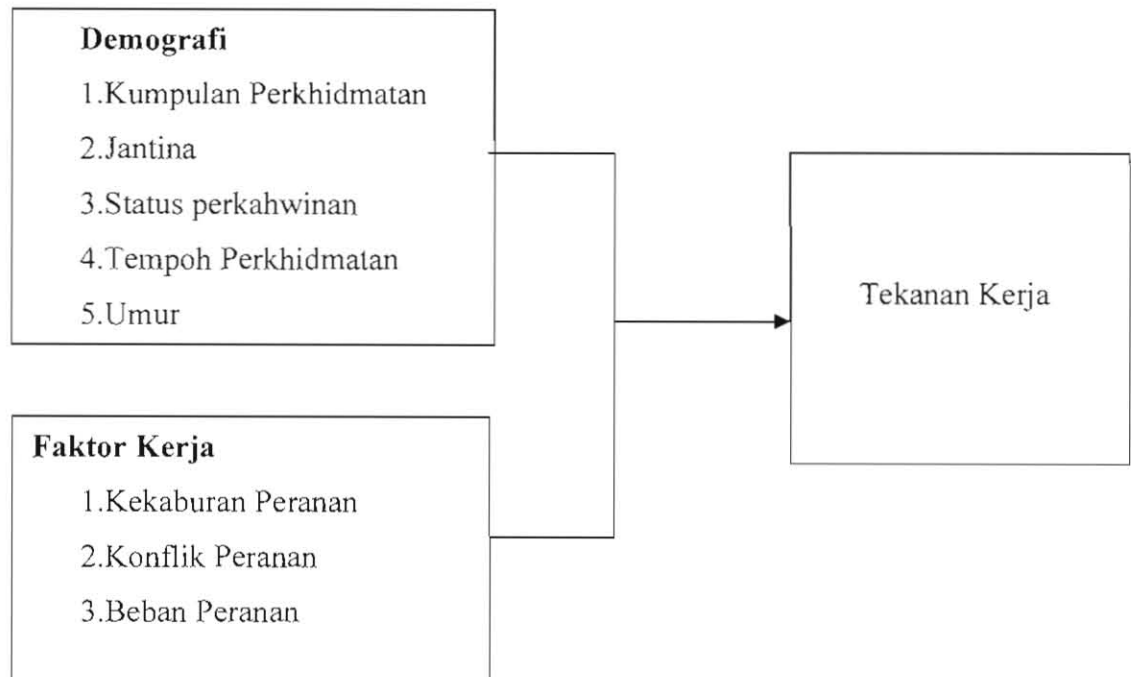
Secara khususnya, ianya bertujuan untuk:

- Menenalpasti tahap tekanan kerja
- Menenalpasti perbezaan tekanan kerja di kalangan pekerja berdasarkan faktor demografi terpilih (kumpulan perkhidmatan, jantina, status perkahwinan, tempoh perkhidmatan dan umur)
- Menenalpasti perkaitan di antara faktor kerja (kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan) dengan tahap tekanan pekerja.
- Menenalpasti faktor yang dominan yang mempengaruhi tahap tekanan kerja.

1.4 Kerangka Konseptual

Pembolehubah Tidak Bersandar

Pembolehubah Bersandar



Rajah 1: Kerangka Konseptual Kajian

1.5 Hipotesis Kajian

H₀₁ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara kumpulan perkhidmatan dan tekanan kerja

H₀₂ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dan tekanan kerja

H₀₃ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara status perkahwinan dan tekanan kerja

- H₀4 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tempoh perkhidmatan dan tekanan kerja
- H₀5 Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara umur dan tekanan kerja
- H₀6 Tidak terdapat perkaitan yang signifikan di antara faktor kekaburan peranan dengan tekanan kerja
- H₀7 Tidak terdapat perkaitan yang signifikan di antara faktor konflik peranan dengan tekanan kerja
- H₀8 Tidak terdapat perkaitan yang signifikan di antara faktor beban kerja dengan tekanan kerja

1.6 Kepentingan Kajian

Kepentingan kajian ini dapat dilihat dari tiga sudut pandangan iaitu pengkaji, pekerja dan majikan.

1.6.1 Perspektif Pengkaji

Kajian ini akan cuba mengkaji mengenai tekanan kerja yang dialami oleh pekerja dua buah maktab perguruan iaitu Maktab Perguruan Batu Lintang (MPBL) dan Maktab Perguruan Tun Abdul Razak (MPTAR). Adalah diharapkan agar hasil dan dapatan kajian ini dapat dimanfaatkan oleh organisasi amnya dan pihak pengurusan khususnya untuk menghadapi masalah tekanan. Dengan adanya dapatan dan perbezaan yang wujud menunjukkan perlunya pengurusan tekanan dilakukan.

Secara tidak langsung juga dapat meningkatkan prestasi dan kualiti kerja di kalangan pekerja.

Kekuatan organisasi adalah bergantung sepenuhnya kepada keupayaan pekerja melakukan tugas dan tanggungjawab masing-masing, sama ada pekerja atasan mahupun pekerja bawahan. Masing-masing saling melengkapi dalam usaha untuk mencapai matlamat syarikat seterusnya meningkatkan prestasi individu dan kumpulan. Sekiranya masalah tekanan kerja dibiarkan berterusan, maka sudah pasti akan menjejaskan kelancaran operasi sesebuah organisasi.

1.6.2 Perspektif Pekerja

Kepentingan kajian dari perspektif pekerja iaitu pekerja dalam kumpulan Pengurusan dan Profesional dan kumpulan Sokongan pula lebih menjurus kepada kesedaran tentang wujudnya tekanan semasa menjalankan tugas dan tanggungjawab. Dengan mengetahui faktor-faktor tekanan akan menjadikan mereka lebih peka kepada simptom-simptom tekanan. Setiap individu akan menghadapi tekanan walau di mana jua berada dan juga tekanan boleh wujud dari pelbagai cara sama ada dari segi fizikal, mental mahupun emosi.

Oleh itu, pekerja diharap akan memainkan peranan dengan lebih berkesan untuk meningkatkan kecekapan dalam tugas masing-masing. Sekiranya kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan masih wujud sehingga menyebabkan

tekanan ia seharusnya dibendung dan dikurangkan dengan cara lebih yang berkesan.

1.6.3 Perspektif Majikan

Kajian ini penting kepada pihak majikan atau pihak pengurusan atasan sebagai rujukan atau garis panduan untuk mereka menilai serta mengetahui setakat mana tahap tekanan yang dialami oleh pekerja di organisasi. Di samping itu, turut menjelaskan mengenai simptom-simptom tekanan yang boleh menyebabkan berlakunya tekanan. Seterusnya mampu menjejaskan prestasi kerja pekerja di organisasi.

Selain itu, pihak organisasi juga akan dapat meningkatkan kefahaman serta kesedaran mengenai hubungkait tekanan dengan masalah kekaburan peranan, konflik peranan dan juga beban peranan. Kefahaman yang diperolehi ini mungkin boleh membantu pihak organisasi membuat keputusan berhubung perkara dalam meminimumkan tekanan yang dialami oleh pekerjanya.

Oleh itu, apa sahaja bentuk hasil yang diperolehi melalui kajian ini, membolehkan pihak organisasi mengambil tindakan yang sewajarnya, sama ada untuk memperbaiki kelemahan yang ada atau mengekalkan serta meningkatkan peranan yang perlu dimainkan oleh seseorang pekerja. Di samping mengambil beberapa tindakan dalam mengurangkan tekanan dengan cara menghadiri kursus pengurusan tekanan, mengkaji semula peranan dari sudut tugas dan

tanggungjawab pekerja ataupun mewujudkan persekitaran tempat kerja yang tenang serta mampu mengurangkan tekanan.

1.7 Definisi Istilah

Bahagian ini akan menerangkan beberapa istilah konseptual dan operasional yang berkaitan dan objektif kajian. Ini bertujuan untuk memberi kefahaman yang jelas mengenai kajian ini.

1.7.1 Tekanan

Konseptual

Tekanan atau *stress* adalah perkataan yang berasal daripada bahasa Latin yang membawa maksud ketegangan. Manakala menurut Kamus Dewan (2002), tekanan membawa maksud sesuatu yang menekan dengan kuat, desakan dan paksaan. Natiyah daripada gangguan tersebut akan mengakibatkan prestasi kerjanya menurun. Menurut Blonna (2000), mengatakan sesetengah orang yang mendefinisikan tekanan sebagai rangsangan akan menganggap tekanan adalah desakan dan apabila terlalu banyak kerja perlu dilakukan dalam masa yang singkat.

Smither (1994) dari Irene (1997) pula mentakrifkan tekanan sebagai respon fisiologikal dan psikologikal ke atas permintaan terhadap seseorang. Menurut beliau lagi tekanan adalah kebangkitan minda dan badan seseorang dalam bertindakbalas kepada permintaan terhadap dirinya. Fontana (1989) dari Samsiah