

## FAKTOR YANG MENDORONG TEKANAN KERJA DI KALANGAN PEKERJA SOKONGAN DI PUSAT PERUBATAN UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Rosidah Binti Ramli  
Universiti Terbuka Malaysia  
(syida7975@yahoo.com)

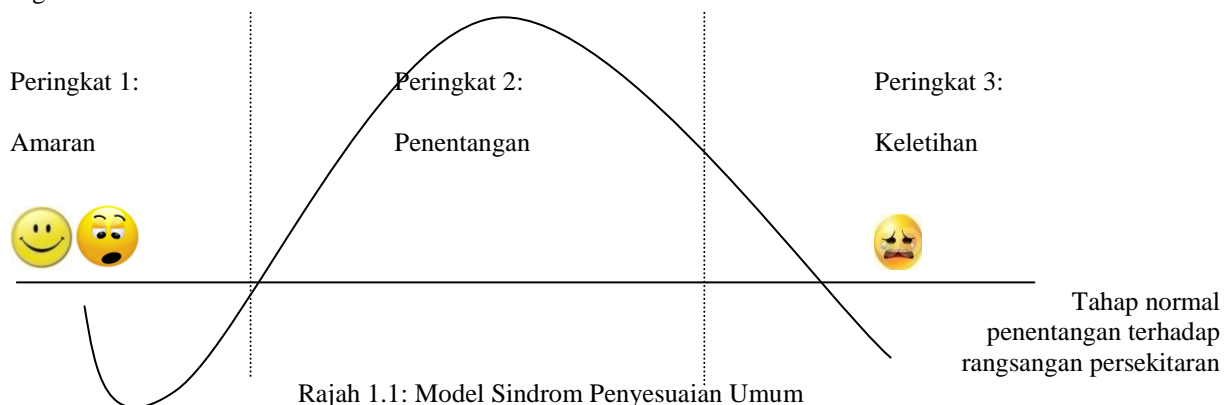
### ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk melihat faktor yang mendorong tekanan kerja di kalangan pekerja sokongan di Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia. Kajian dijalankan adalah untuk menilai hubungan di antara faktor tekanan kerja dengan jawatan, status perkahwinan, tempoh perkhidmatan dan faktor tekanan kerja tertinggi bagi setiap jawatan. Alat kajian yang digunakan adalah inventori stres peribadi (O'Donnel & Ainsworth 1984) yang telah diubahsuai mengikut kesesuaian kajian serta mengandungi borang soal selidik penilaian 2 dan borang soal selidik penilaian 3. Seramai 67 orang pekerja telah dipilih sebagai responden yang terdiri daripada jururawat terlatih, juruteknologi makmal perubatan dan penolong pengawai tadbir serta pembantu tadbir. Data yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif (min, kekerapan dan peratus) dan statistik inferensi (ujian khai kuasa dua, ujian-t, dan ANOVA). Dapatan kajian yang diperolehi menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara tekanan kerja keseluruhan dengan jawatan, di mana juruteknologi makmal perubatan menunjukkan tahap tekanan tertinggi, diikuti penolong pegawai tadbir atau pembantu tadbir dan yang terendah adalah di kalangan jururawat terlatih. Hubungan yang signifikan juga dapat dilihat melalui faktor keterukan beban kerja dengan status perkahwinan, di mana pekerja yang berstatus berkahwin mencatat peratusan tertinggi berbanding pekerja berstatus bujang. Selain daripada itu dapatan kajian juga menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan terhadap faktor keterukan tekanan keseluruhan dengan tempoh perkhidmatan pekerja sokongan PPUKM, di mana pekerja sokongan PPUKM yang berkhidmat selama 10 tahun dan ke atas mencatat peratusan tertinggi diikuti dengan pekerja PPUKM yang berkhidmat di antara 6 hingga 10 tahun, manakala pekerja sokongan PPUKM yang bekerja kurang daripada 5 tahun mencatat keputusan peratusan terendah. Hasil kajian mendapati faktor tekanan kerja bagi juruteknologi makmal perubatan menunjukkan faktor pertambahan tugas meningkat tanggungjawab merupakan faktor tekanan kerja utama manakala jururawat terlatih menunjukkan faktor tekanan kerja utama adalah membuat tugas di luar bidang dan bagi pembantu tadbir atau pembantu tadbir pula gaji yang tidak mencukupi menunjukkan faktor tekanan kerja utama.

**KATA KUNCI:** Tekanan kerja pekerja sokongan PPUKM

### 1. PENGENALAN

Penemuan oleh Hans Selye (1936) terhadap tiga peringkat dalam Model Sindrom Penyesuaian Umum (*General Adaptation Syndrome-GAS*) dapat memberi penjelasan secara fisiologi tentang teori bagaimana sesuatu tekanan itu boleh wujud. Model Sindrom Penyesuaian Umum (telah menggambarkan reaksi tekanan secara umum (Rajah 1.1). Perkataan umum (*general*) adalah bermaksud penyebab tekanan yang meninggalkan kesan terhadap bahagian-bahagian tertentu pada badan. Penyesuaian (*Adaptation*) menunjukkan rangsangan pertahanan yang terhasil bagi membantu tubuh badan untuk mengendalikan penyebab tekanan. Dan Sindrom (*Syndrome*) pula merujuk kepada individu telah mengalami lebih atau kurang reaksi tekanan secara berkait di dalam sesebuah organisasi.



Proses akulturasi di dalam organisasi mendatangkan tekanan kepada individu. Punca tekanan kerja pula boleh dinilai daripada pelbagai aspek namun keutamaan yang diberikan oleh pengkaji adalah faktor tekanan kerja bagi pekerja sokongan di Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia (PPUKM). PPUKM merupakan sebuah hospital pendidikan yang kini berusia 35 tahun. PPUKM telah ditubuhkan pada 30hb Mei 1972 yang dikenali sebagai Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia (HUKM) dan beroperasi di Hospital Kuala Lumpur. Pada tahun 1997, HUKM telah dibangunkan sebagai hospital pembelajaran untuk pelajar-pelajar daripada Fakulti Perubatan, Universiti Kebangsaan Malaysia di atas tapak seluas 23 hektar. Pada ketika ini struktur pentadbiran HUKM telah diasingkan daripada fakulti dan ketuanya adalah merupakan Pengarah Hospital. Namun semenjak tahun 1998, jawatan Dekan telah dipegang oleh seorang pegawai dan Pengarah Hospital dipegang oleh seorang pegawai yang lain dengan kata lain fakulti perubatan Universiti ditadbir oleh seorang dekan dan HUKM ditadbir oleh seorang pengarah.

Situasi sebegini telah menimbulkan konflik kerana terdapat percanggahan pendapat kerana idea yang diutarakan adalah daripada dua orang yang berbeza. Keadaan ini secara tidak langsung menimbulkan tekanan kepada pekerja HUKM. Walau bagaimanapun, pada 14 Disember 2007, Fakulti Perubatan dan HUKM telah digabungkan untuk mewujudkan organisasi yang dikenali sebagai Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia (PPUKM), atau Universiti Kebangsaan Malaysia Medical Centre (UKMMC), yang diketuai oleh seorang Dekan merangkap Pengarah yang bertanggungjawab menguruskan semua bahagian akademik, penyelidikan dan perkhidmatan klinikal di PPUKM. Tugas utama PPUKM adalah berasaskan akademik, penyelidikan dan perkhidmatan klinikal. Justeru proses perkhidmatan rutin yang ditawarkan adalah meliputi pelbagai lapisan masyarakat. Pelbagai kerenah, ragam dan masalah perlu ditangani dengan bijaksana oleh setiap pekerja PPUKM yang berpunca daripada dalaman mahupun luaran PPUKM. Kebiasaannya masalah dalaman adalah berpunca daripada pengurusan dan pentadbiran dalaman PPUKM dan masalah luaran berpunca daripada pesakit, waris pesakit, syarikat pembekal perubatan dan pelbagai agensi luar yang terlibat secara langsung ataupun tidak langsung di PPUKM. Di antara faktor luaran yang menyumbang kepada tekanan kerja pekerja PPUKM adalah pekerja terpaksa melakukan kerja lebih masa demi memenuhi pelbagai inovasi dan penyelidikan. Pekerja PPUKM juga dipertanggungjawabkan untuk melaksanakan pelbagai tugas bagi memenuhi kemasyhuran PPUKM. Sebagai contoh, pekerja sokongan mempunyai kerja hakiki yang perlu dilaksanakan, namun dalam masa yang sama dikerah untuk melakukan kerja lebih masa dan terpaksa melakukan kerja-kerja pentadbiran.

Kebanyakan pekerja PPUKM akan menghabiskan sebahagian besar masa daripada kehidupan dengan bekerja. Peranan di tempat kerja merupakan satu keutamaan bagi pekerja PPUKM, manakala rumahtangga atau keluarga menjadi perkara kedua. Justeru tidak hairanlah pekerja PPUKM mengalami tekanan kerja. Tekanan kerja adalah lumrah bagi pekerja PPUKM, keadaan ini secara tidak langsung akan menjejaskan produktiviti serta kualiti pekerja jika ianya tidak ditangani dengan baik dan berkesan. Bukan setakat itu sahaja, malah tekanan kerja juga akan bertambah teruk apabila rakan sekerja, penyelia, pesakit dan keluarga pesakit tidak memberi kerjasama. Adakalanya juga pekerja PPUKM menghadapi tekanan yang berpunca daripada arahan penyelia yang berbeza daripada jabatan yang sama. Keadaan ini menimbulkan tekanan kepada pekerja apabila tidak tahu arahan mana yang harus dipatuhi dan arahan mana yang harus diingkari. Faktor konflik arahan ini sedikit sebanyak menjejaskan kredibiliti pekerja PPUKM.

Tekanan kerja merupakan satu fenomena yang amat penting dan seringkali dikaitkan dengan prestasi kerja, kesihatan dan juga tahap produktiviti pekerja. Manakala pekerjaan pula adalah merupakan sebahagian besar daripada kehidupan pekerja PPUKM. Tekanan kerja yang berlanjutan dan melampau mampu merosakkan gaya hidup serta kesihatan pekerja PPUKM. Penekanan diberikan oleh pengkaji ke atas faktor tekanan yang dialami oleh pekerja sokongan adalah bertujuan untuk memahami apakah faktor utama yang menyumbang kepada tekanan kerja bagi pekerja sokongan PPUKM.

## **2. SOROTAN KAJIAN DAN PEMBINAAN HIPOTESIS**

Penilaian daripada sudut psikologi menunjukkan pekerja PPUKM yang mengalami tekanan kerja akan berada dalam kebimbangan, daya tumpuan rendah, bingung dan cepat marah. Manakala daripada segi fisiologi pula, pekerja akan mengalami ketegangan otot, sakit kepala, sakit belakang, insomnia, serangan jantung dan tekanan darah tinggi (Rokiah, 1994). Hamilton dan Izard (1979) mengutarakan pendapat bahawa faktor tekanan boleh diturunkan kepada anak melalui baka. Dalam masa yang sama Selye (1975, 1978) dan Warbulton (1979) juga telah mewartakan pendapat berkenaan perkaitan hormon ke atas tekanan. Di antara hormon yang telah dikenalpasti berkait rapat dengan tekanan adalah *echolamines*, *adrenaline*, *noradrenaline*, *corteroids* dan *cortisone*.

Dari sudut pandangan psikoanalisis pula, Sigmund Freud berpendapat kebimbangan (*anxiety*) dan tekanan adalah berkaitan rapat. Menurut Sigmund Freud pekerja yang mengalami kebimbangan, di dalam bentuk realiti, moral dan neurotik kelazimannya akan berada di dalam keadaan tertekan. Tindak balas ini, boleh terjadi di dalam pelbagai bentuk simptom somatik seperti peningkatan denyutan jantung, berpeluh, menggigil dan kecut perut. Ahli psikoanalisis bernama Franz Alexander juga menyatakan bahawa tekanan merupakan satu bentuk penyakit psikosomatik. Beliau turut mengatakan bahawa tekanan yang disebabkan oleh ketegangan emosi adalah melibatkan konflik kesedaran (Lauzan, 1963) iaitu konflik *ego*, alam luaran serta *id* dan *superego*.

Menurut pandangan behaviouris, B. F Skinner menyatakan kebanyakan pekerja menunjukkan tingkahlaku tertekan telah diteguhkan melalui pengalaman lampau dan memberi tindakbalas terhadap rangsangan tersebut. Menurut B.F Skinner lagi, peneguhan yang diterima oleh pekerja berkemungkinan di dalam bentuk ganjaran seperti ingin dikasihani, dihargai atau diberi perhatian oleh kawan-kawan. Spence dan Spence (1956) mencadangkan bahawa sesuatu dorongan yang tinggi, akan menyebabkan peneguhan lebih cepat berlaku dan adalah lebih sukar tingkahlaku tersebut dihapuskan. Bagi Lazarus (1966) pula, tingkahlaku yang berkaitan dengan tekanan akan lebih dipengaruhi oleh proses pembelajaran. Menurut beliau keadaan ini akan bergantung pada sejauhmana kepayahan tingkahlaku pekerja itu dibentuk. Mahl (1971) mengatakan jika tingkahlaku itu mudah dibentuk maka senanglah pekerja untuk menghadapi tekanan.

Teori behaviourism ini mempunyai kebenarannya, hal ini dilihat jika seseorang pekerja seringkali dikasihani semasa mengalami tekanan, maka apabila mereka memerlukan perhatian, maka mereka seringkali secara sengaja meletakkan diri sendiri di dalam tekanan. Mandler (1979) mengatakan bahawa rangsangan tekanan akan dilihat sebagai tekanan apabila rangsangan tekanan itu melalui proses pemahaman, interpretasi, persepsi dan situasi rangsangan itu didapati merbahaya dan boleh mengancam individu. Lazarus (1966) pula mempunyai pendapat bahawa rangsangan yang menghasilkan tekanan yang berbentuk psikologi, haruslah menunjukkan bahaya terhadap sistem psikologi dan difahami secara simbolik. Oleh yang demikian, jika seseorang pekerja itu mempersepsikan bahaya maka pekerja tersebut secara tidak langsung telah mengalami tekanan.

Lazarus dan Folkman (1984) telah mengutarakan penilaian kognitif sebagai proses untuk meletakkan tahap tekanan dan mengaitkan tekanan dengan makna yang ada pada kesihatan sendiri. Sebagai contoh seseorang pekerja yang akan menduduki peperiksaan perkhidmatan akan sentiasa berada di dalam keadaan tertekan jika mereka tidak bersiap sedia lebih awal untuk menghadapi peperiksaan. Pandangan perspektif kognitif sentiasa mengaitkan kognitif dan menolak pengalaman lampau sebagai faktor penting penyebab tekanan dan ketidakelesaian di kalangan pekerja. Menurut Kamus Dewan (2007) pula tekanan didefinisikan sebagai keadaan resah, cemas, tegang dan sebagainya yang diakibatkan oleh tekanan mental atau fizikal. Dengan kata lain, tekanan pekerja adalah melibatkan tindak balas fizikal terhadap suatu peristiwa yang boleh menyebabkan ketidakeimbangan berlaku di dalam kehidupan. Menurut Maarof Ridhuan (2004), tekanan didefinisikan sebagai peristiwa yang menegang atau melebihi keupayaan individu untuk berdaya tindak terhadapnya. Oleh yang demikian, tekanan adalah suatu tindak balas seseorang individu terhadap suatu keadaan dan suasana yang memerlukan penyesuaian daripada segi sistem tubuh badan ataupun pemikiran.

Tekanan kebanyakannya berpunca daripada tekanan yang negatif dan ianya melibatkan mental, fizikal dan emosi. Taraf perkahwinan dan faktor usia juga merupakan di antara faktor yang harus diberi penekanan (Zarif & Fazilah, 2006). Tekanan kerja pula merupakan satu faktor yang amat penting dan boleh menggugat keharmonian kualiti kehidupan seseorang pekerja. Isu tekanan di tempat kerja telah memberi kesan secara tidak langsung terhadap prestasi kerja individu. Walaupun terdapat pelbagai program yang di jalankan untuk menurunkan tahap tekanan namun ianya tidak dapat menurunkan persepsi keterukan tekanan kerja yang dialami oleh pekerja (Agus Salim, 2001). Faktor tekanan yang berpunca daripada dalaman pula adalah merangkumi aspek umur, status perkahwinan, pengalaman dan jawatan pekerja PPUKM itu sendiri. Sebagai contoh pekerja PPUKM yang sudah menghampiri usia pencen akan merasa bosan dan tertekan kerana kemampuan produktiviti yang dihasilkan tidak seperti ketika di usia muda.

Faktor gaji yang diterima tidak setimpal dengan tugas yang diberikan juga mendatangkan tekanan kepada pekerja PPUKM. Sebagai contoh seorang juruteknologi makmal perubatan terpaksa melakukan tugas yang pelbagai di dalam satu-satu masa seperti tugas pentadbiran dan tugas hakiki. Keadaan ini cukup memberi tekanan kepada pekerja PPUKM kerana terpaksa menyelesaikan tugas yang diberi tetapi gaji yang diterima adalah sama dengan pekerja lain yang hanya melakukan tugas hakiki. Begitu juga dengan faktor perhubungan dengan pihak atasan, hubungan dengan rakan sekerja dan hubungan dengan keluarga. Kegagalan pekerja PPUKM di dalam menjalankan fungsi di dalam perhubungan akan mendatangkan tekanan yang akhirnya akan menurunkan kualiti perkhidmatan seorang pekerja PPUKM.

Sebenarnya terdapat banyak faktor yang menyumbang kepada tekanan. Kepelbagaian tekanan ini adakalanya berbeza mengikut jawatan yang disandang dan tempat yang dipertanggungjawabkan. Sebagai contoh seorang jururawat yang ditugaskan di unit rawatan rapi mempunyai tahap tekanan yang berbeza dengan jururawat yang ditugaskan di unit lain (Rokiah Mohd, 2012). Bukan setakat itu sahaja malah jawatan yang berlainan dengan tugas hakiki yang berbeza juga akan memberikan tahap tekanan yang berbeza bagi pekerja. Sebagai contoh jururawat masyarakat mempunyai tahap tekanan kerja yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan pembantu perubatan dan jururawat ( Mohd Fikri, 2003).

Terdapat pelbagai punca terjadinya tekanan kerja di kalangan pekerja di antaranya adalah masalah kewangan dan kekurangan pekerja (Mohamad Puzi awang dan Noor Hashim Ismail, 2001). Bukan setakat itu sahaja malah faktor beban kerja yang tidak tertanggung, kematian dan konflik juga merupakan antara penyumbang kepada tekanan kerja (Emilia Zainal Abidin dan Noor Hassim Ismail, 2006). Keadaan ini jelas menunjukkan bahawa tahap tekanan yang dihadapi oleh pekerja adalah berbeza mengikut jenis pekerjaan dan tugas yang dilakukan. Tekanan kerja yang keterlaluan akan mengakibatkan pekerja menjadi tegang, bimbang dan takut dan secara tidak langsung mengakibatkan terjadinya tindak balas psikologi dan perubahan fisiologi (Ishak, 2004).

Kebanyakan pekerja tidak akan mengalami tekanan kerja yang berpunca daripada situasi kecemasan dan ancaman kerja yang bersifat fizikal. Tetapi tekanan kerja yang dihadapi oleh pekerja adalah bersifat psikologi dan emosional (Mahmood Nazar, 2014). Tekanan kerja menyebabkan adrenalin dibebaskan dari kelenjar adrenal dan mempercepatkan fungsi badan. Keadaan ini menyebabkan perubahan fisiologi seperti peningkatan tekanan darah, degupan jantung meningkat, dan lebih banyak gula akan dibebaskan ke dalam salur darah. Pertambahan peredaran darah akan menyebabkan pertambahan tenaga yang secara tidak langsung menyebabkan perubahan fisiologi dan psikologi keatas pekerja. Perubahan fisiologi pula kebiasaannya akan ditonjolkan dalam bentuk gejala. Sebenarnya terdapat pelbagai gejala yang dirasakan oleh pekerja akibat tekanan kerja, antaranya adalah pekerja akan kelihatan letih dan pencapaian peribadi merosot (Ayub, Bahari dan Baco, 2008). Bukan setakat itu sahaja malah gejala seperti ketegangan, keresahan, kemurungan, masalah gastrousus, serta gejala fizikal yang lain turut akan dialami sekiranya pekerja berdepan dengan tekanan kerja (Md Zain Bidin, 1999).

Pada peringkat awal tekanan kerja berada pada tahap yang rendah, namun ianya akan bertambah sekiranya faktor tekanan kerja itu semakin bertambah. Setiap kali berlaku tekanan baru kepada pekerja maka ianya secara tidak langsung akan menambahkan tekanan sedia ada dalam diri pekerja itu sendiri dan secara tidak langsung pekerja terpaksa menggunakan tenaga simpanan untuk mengatasi tekanan yang dihadapi. Jika keadaan ini berterusan atau bertambah maka perubahan fisiologi, keletihan emosi dan depolarisasi akan berlaku dan akhirnya membawa kepada psikosomatik iaitu berlaku kerosakan tisu dan organ serta kesakitan fisiologi (Lee dan Ashforth, 1996). Perkembangan globalisasi sesebuah organisasi mempunyai pelbagai cabaran dalam mempertahankan kelebihan daya saing organisasi. Kepelbagaian cetusan inovasi harus dicungkil dan harus diketengahkan demi mempertahankan kredibiliti dan kualiti sesebuah organisasi. Namun dalam mengejar kemegahan ini, ada ketikanya organisasi mula leka dan terlupa terhadap kepentingan sumber manusia. Kelekaan ini telah menyumbang kepada kepelbagaian masalah antaranya adalah tekanan kerja. Fenomena tekanan kerja mula dilihat sebagai sejenis virus yang akan merosakkan sesebuah organisasi.

Menurut Cooper dan Roberston (1987) semakin besar sesebuah organisasi, semakin tinggi punca tekanan yang dihadapi. Tekanan kerja merupakan reaksi negatif manusia terhadap rangsangan daripada sosial, suasana pekerjaan, ganjaran yang tidak mencukupi, gaya hidup yang terlalu mendesak dan sebagainya. Tekanan kerja juga akan mempengaruhi fizikal dan secara tidak langsung menyebabkan ketidakseimbangan keupayaan pekerja di dalam sesebuah organisasi (Mohd Fikri, 2003).

### **3. METODOLOGI KAJIAN**

Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif dengan menggunakan statistik deskriptif dan statistik inferensi. Dapatan kajian akan menggunakan perisian *Statistical Package for The Social science* (SPSS) versi 22. Subjek kajian adalah terdiri daripada 67 orang pekerja sokongan Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia (PPUKM) yang terdiri daripada 24 responden yang memegang jawatan sebagai Juruteknologi Makmal Perubatan (JTMP), 22 responden yang memegang jawatan Jururawat (JT) dan 21 responden yang memegang jawatan sebagai Penolong Pegawai Tadbir (PPT) .

Pengkaji menggunakan alat ukuran berbentuk soal selidik yang dihasilkan oleh Dennis T. Jaffe (O'Donnel & Ainsworth 1984) iaitu Inventori stres peribadi dan telah diubahsuai mengikut kesesuaian kajian. Pengkaji hanya menggunakan borang soal selidik penilaian 3 yang mempunyai 30 soalan dan telah diubahsuai mengikut kehendak kajian sahaja di dalam kajian ini. Pengkaji telah melakukan ujian pekali kebolehpercayaan *Alpha cronbach* terhadap borang soal selidik 3 dan hasil dapatan adalah menunjukkan nilai kebolehpercayaan yang tinggi iaitu  $\geq 0.90$  (Jadual 1.1). Nilai pekali penting untuk menyediakan petunjuk kepada darjah ketekalan alat ukuran pengkaji.

Jadual 1.1: Nilai *Alpha cronbach* faktor keterukan tekanan kerja

	<i>Alpha cronbach</i>	Bilangan item
Keterukan beban kerja	0.91	11
Faktor kurang sokongan organisasi	0.93	10
Faktor tekanan yang lain	0.90	9
Keseluruhan faktor keterukan	0.96	30

#### 4. ANALISIS DAN KEPUTUSAN

Dapatan kajian melalui Jadual 1.2 mendapati bahawa 67 responden yang terpilih di dalam kajian ini adalah terdiri daripada 3 orang lelaki (4.5%) dan 64 orang perempuan (95.5%) serta terdiri daripada pekerja yang berumur 18 tahun dan ke atas. Responden juga adalah terdiri daripada pekerja yang telah berkahwin (62.7%) dan bujang (37.3%). Taburan dapatan kajian juga mendapati responden yang dipilih adalah di kalangan pekerja yang mempunyai tempoh perkhidmatan sehingga melebihi 10 tahun.

Jadual 1.2: Taburan demografik responden yang terpilih

		Bilangan	Peratus (%)
Jantina	Lelaki	3	4.5
	Perempuan	64	95.5
Umur	18 – 28 tahun	24	35.8
	29 – 39 tahun	39	58.2
	40 tahun ke atas	4	6.0
Status Perkahwinan	Bujang	25	37.3
	Berkahwin	42	62.7
Jawatan	JTMP	24	35.8
	JT	22	32.8
	PPT	21	31.3
Tempoh Perkhidmatan	5 tahun ke bawah	27	40.3
	6-10 tahun	22	32.8
	10 Tahun ke atas	18	26.9
	Jumlah	67	100.0

Berdasarkan Jadual 1.3 didapati bahawa ujian khi kuasa dua telah menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan terhadap faktor keterukan tekanan keseluruhan dengan jawatan yang disandang pekerja sokongan PPUKM ( $\chi^2 = 20.10$ ,  $p=0.001$ ) di mana pekerja sokongan PPUKM yang berjawatan JTMP mencatat peratusan keterukan faktor tekanan keseluruhan pada tahap yang tinggi iaitu 33.33%, diikuti oleh pekerja sokongan PPUKM yang berjawatan PPT iaitu 28.6% dan JT iaitu 9.1% secara statistik. Analisis juga mendapati bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tekanan kerja dengan jawatan bagi faktor keterukan beban kerja ( $\chi^2 = 4.94$ ,  $p=0.08$ ), faktor kurang sokongan organisasi ( $\chi^2 = 0.56$ ,  $p=0.76$ ) dan faktor tekanan yang lain ( $\chi^2 = 5.76$   $p=0.06$ ) bagi ketiga-tiga jawatan yang dikaji.

Jadual 1.3: Analisis ujian khi kuasa dua bagi melihat hubungan faktor tekanan kerja dengan jawatan

		Jawatan			$\chi^2$	p
		JTMP	JT	PPT		
Keterukan beban kerja	Sederhana	12 (50.0%)	7 (31.8%)	4 (19.0%)	4.94	0.08
	Tinggi	12 (50.0%)	15 (68.2%)	17 (81.0%)		
Faktor kurang sokongan organisasi	Sederhana	15 (62.5%)	15 (68.2%)	12 (57.1%)	0.56	0.76
	Tinggi	9 (37.5%)	7 (31.8%)	9 (42.9%)		
Faktor tekanan yang lain	Sederhana	13 (54.2%)	14 (63.6%)	6 (28.6%)	5.79	0.06
	Tinggi	11 (45.8%)	8 (36.4%)	15 (71.4%)		
Keterukan faktor tekanan (keseluruhan)	Rendah	9 (37.5%)	5 (22.7%)	0 (0.0%)	20.10	0.001
	Sederhana	7 (29.2%)	15 (68.2%)	15 (71.4%)		
	Tinggi	8 (33.3%)	2 (9.1%)	6 (28.6%)		

$p < 0.05$

Ujian khi kuasa dua di dalam Jadual 1.4 memaparkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor keterukan beban kerja dengan status perkahwinan di kalangan pekerja sokongan PPUKM ( $\chi^2 = 4.34$ ,  $p=0.04$ ) di mana pekerja sokongan PPUKM yang berstatus berkahwin mencatat peratusan tahap tekanan kerja tertinggi iaitu 76.2% manakala pekerja sokongan PPUKM yang berstatus bujang mencatat peratusan terendah iaitu 48.0% secara statistik. Namun didapati tidak terdapat hubungan yang signifikan untuk faktor tekanan dengan status perkahwinan bagi faktor kurang sokongan organisasi ( $\chi^2 = 0.00$ ,  $p=1.00$ ), faktor tekanan yang lain ( $\chi^2 = 0.36$ ,  $p=0.55$ ) dan juga faktor keterukan tekanan keseluruhan ( $\chi^2 = 3.43$ ,  $p=0.18$ ).

Jadual 1.4: Analisis ujian khi kuasa dua bagi melihat hubungan faktor tekanan kerja dengan status perkahwinan

		Status Perkahwinan		$\chi^2$	p
		Bujang	Berkahwin		
Keterukan beban kerja	Sederhana	13 (52.0%)	10 (23.8%)	4.34	0.04
	Tinggi	12 (48.0%)	32 (76.2%)		
Faktor kurang sokongan organisasi	Sederhana	16 (64.0%)	26 (61.9%)	0.00	1.00
	Tinggi	9 (36.0%)	16 (38.1%)		
Faktor tekanan yang lain	Sederhana	14 (56.0%)	19 (45.2%)	0.36	0.55
	Tinggi	11 (44.0%)	23 (54.8%)		
Keterukan faktor tekanan (keseluruhan)	Rendah	8 (32.0%)	6 (14.3%)	3.43	0.18
	Sederhana	13 (52.0%)	24 (57.1%)		
	Tinggi	4 (16.0%)	12 (28.6%)		

$p < 0.05$

Ujian khi kuasa dua di dalam Jadual 1.5 telah menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor keterukan beban kerja dengan tempoh perkhidmatan bagi pekerja sokongan PPUKM ( $\chi^2 = 7.21$ ,  $p=0.03$ ) di mana pekerja sokongan PPUKM yang berkhidmat di antara 6 tahun sehingga 10 tahun mencatat peratusan paling tinggi iaitu 86.4% manakala pekerja sokongan PPUKM yang bekerja kurang daripada 5 tahun mencatat peratusan terendah iaitu 59.3%. Selain daripada itu juga, ujian khi kuasa dua telah menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan terhadap faktor keterukan tekanan keseluruhan dengan tempoh perkhidmatan pekerja sokongan PPUKM ( $\chi^2 = 13.68$ ,  $p=0.01$ ) di mana pekerja sokongan PPUKM yang berkhidmat 10 tahun dan ke atas mencatat peratusan nilai tertinggi iaitu 33.30% dan diikuti dengan pekerja PPUKM yang berkhidmat di antara 6 hingga 10 tahun iaitu 31.8%, manakala pekerja sokongan PPUKM yang bekerja kurang daripada 5 tahun mencatat keputusan peratusan terendah iaitu 11.10%. Analisis juga menunjukkan bahawa tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tekanan kerja dengan tempoh perkhidmatan bagi faktor kurang sokongan organisasi ( $\chi^2 = 0.03$ ,  $p=0.99$ ) dan juga faktor tekanan yang lain ( $\chi^2 = 0.43$ ,  $p=0.81$ ).

Jadual 1.5: Analisis ujian khi kuasa dua bagi melihat hubungan faktor keterukan tekanan kerja dengan tempoh perkhidmatan

		Tempoh Perkhidmatan			$\chi^2$	p
		5 tahun ke bawah	6-10 tahun	10 Tahun ke atas		
Keterukan beban kerja	Sederhana	11 (40.7%)	3 (13.6%)	9 (50.0%)	7.21	0.03
	Tinggi	16 (59.3%)	19 (86.4%)	9 (50.0%)		
Faktor kurang sokongan organisasi	Sederhana	17 (63.0%)	14 (63.6%)	11(61.1%)	0.03	0.99
	Tinggi	10 (37.0%)	8 (36.4%)	7 (38.9%)		
Faktor tekanan yang lain	Sederhana	13 (48.1%)	10 (45.5%)	10 (55.6%)	0.43	0.81
	Tinggi	14 (51.9%)	12 (54.5%)	8 (44.4%)		
Keterukan faktor tekanan (keseluruhan)	Rendah	6 (22.2%)	1 (4.5%)	7 (38.9%)	13.69	0.01
	Sederhana	18 (66.7%)	14 (63.6%)	5 (27.8%)		
	Tinggi	3 (11.1%)	7 (31.8%)	6 (33.3%)		

p&lt;0.05

Berdasarkan Jadual 1.6 didapati faktor tekanan pertama tertinggi yang ditunjukkan oleh JTMP adalah penambahan tugas meningkatkan tanggungjawab dan gaji yang tidak mencukupi iaitu mempunyai nilai min 1.88 atau 62.50%. Faktor tekanan kedua tertinggi adalah tidak cukup pekerja untuk membuat tugas iaitu mempunyai nilai min 1.83 atau 61.11%. Faktor tekanan ketiga tertinggi adalah tugas di luar waktu kerja iaitu mempunyai nilai min 1.75 atau 58.33%. Faktor tekanan pertama tertinggi yang ditunjukkan oleh JT adalah membuat tugas di luar bidang iaitu mempunyai nilai min 1.86 atau 62.12%. Faktor tekanan kedua tertinggi adalah kesuntukan masa menyiapkan kerja, kurang masa untuk berehat dan membuat atau mengganti tugas pekerja lain iaitu mempunyai nilai min 1.73 atau 57.58%. Faktor tekanan ketiga tertinggi adalah kurang sokongan daripada penyelia dan tidak cukup pekerja untuk membuat tugas iaitu mempunyai nilai min 1.68 atau 56.06. Manakala faktor tekanan pertama tertinggi bagi PPT adalah gaji yang tidak mencukupi iaitu mempunyai nilai min 2.71 atau 90.48%. Faktor tekanan kedua tertinggi adalah kekerapan perubahan aktiviti kerja iaitu mempunyai nilai min 2.10 atau 69.84%. Faktor tekanan ketiga tertinggi adalah tugas di luar waktu kerja iaitu mempunyai nilai min 2.05 atau 68.25%.

Jadual 1.6 Min dan peratus faktor tekanan kerja tertinggi bagi JTMP, JT dan PPT

	JTMP	
	Min	%
Faktor tekanan kerja		
Pertambahan tugas meningkatkan tanggungjawab	1.88	62.50
Gaji yang tidak mencukupi	1.88	62.50
Tidak cukup pekerja untuk membuat tugas	1.83	61.11
	JT	
	Min	%
Membuat tugas di luar bidang	1.86	62.12
Kesuntukan masa untuk menyiapkan kerja	1.73	57.58
Kurang masa untuk berehat (bekerja di waktu makan tengahari)	1.73	57.58
Membuat atau menggantikan tugas pekerja lain	1.73	57.58
	PPT	
	Min	%
Gaji yang tidak mencukupi	2.71	90.48
Kekerapan perubahan aktiviti kerja	2.10	69.84
Tugas di luar waktu kerja	2.05	68.25

## 5. KESIMPULAN

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk melihat faktor yang mendorong tekanan kerja di kalangan pekerja sokongan PPUKM. Di antara faktor yang dikaji oleh pengkaji adalah perhubungan faktor tekanan dengan jawatan, perhubungan faktor tekanan dengan tempoh perkhidmatan, perhubungan faktor tekanan dengan status perkahwinan, dan juga faktor tekanan utama bagi ketiga-tiga jawatan yang dikaji.

Kajian yang dilakukan di PPUKM Cheras Kuala Lumpur ini melibatkan 67 orang pekerja yang terdiri daripada 24 orang JTMP, 22 orang JT dan 21 orang PPT. Alat kajian yang digunakan oleh pengkaji di dalam kajian ini adalah berbentuk soal selidik yang dihasilkan oleh Dennis T. Jaffe (O'Donnel&Ainsworth, 1984) yang diberi nama Inventori stres peribadi dan telah diubahsuai mengikut kesesuaian kajian. Pengkaji hanya menggunakan borang penilaian 3 di dalam kajian ini. Penggunaan alat kajian inventori stres peribadi yang diubahsuai ini mempunyai nilai pekali kebolehpercayaan *Alpha cronbach* yang amat tinggi iaitu  $\geq 0.90$  dan amat bersesuaian untuk digunakan bagi kegunaan pengukuran tahap faktor tekanan kerja bagi pekerja sokongan PPUKM. Alat yang digunakan ini, sebenarnya memberi gambaran sebenar apa yang dirasakan oleh pekerja sokongan kerana mereka meletakkan sendiri pada tahap mana tekanan kerja dirasakan.

Pada umumnya tekanan kerja adalah merupakan duri dalam daging dan ianya harus diketengahkan dan diselia secara bijaksana oleh pihak pengurusan. Isu tekanan kerja perlu diketengahkan dan ditangani dengan lebih serius oleh organisasi kerana ianya bukan merupakan urusan terencil yang harus diabaikan. Walaupun melalui analisis kajian menunjukkan bahawa faktor tekanan adalah berbeza bagi setiap jawatan namun kesemua faktor tekanan ini kebanyakannya menjurus kepada tekanan kerja yang boleh menjejaskan kemampuan pekerja PPUKM secara fizikal dan mental.

Melalui kajian ini juga jelas menunjukkan bahawa faktor tekanan kerja yang dirasakan oleh pekerja PPUKM adalah berada tahap yang agak membimbangkan. Ini dibuktikan melalui dapatan kajian yang menjurus kepada hubungan yang signifikan terhadap tekanan kerja. Di antaranya pengkaji telah menemui hubungan yang signifikan di antara tekanan kerja dengan jawatan yang disandang, hubungan yang signifikan dengan status perkahwinan dan hubungan yang signifikan dengan tempoh perkhidmatan. Bukan setakat itu sahaja malah faktor tertinggi tekanan kerja juga menunjukkan bahawa tekanan kerja yang dirasakan oleh mereka adalah selaras dengan tugas yang dipikul oleh pekerja tersebut.

Sebenarnya, jika tekanan kerja ditangani secara bijaksana oleh majikan, ianya secara tidak langsung dapat mengurangkan beban tekanan yang ditanggung oleh pekerja. Perbezaan tahap tekanan yang ditanggung oleh pekerja sedikit sebanyak akan menjejaskan kredibiliti seseorang pekerja dan secara tidak langsung memberi kesan kepada organisasi. Sebagai contoh di dalam kajian ini pengkaji telah mendapati bahawa JTMP telah menunjukkan tahap tekanan kerja tertinggi mendahului PPT dan JT. Pada mata kasar tidak menampakkan ciri-ciri tugas JTMP yang menyumbang kepada tekanan kerja namun apabila kajian ini dilaksanakan jelas menunjukkan bahawa JTMP menghadapi tekanan kerja melebihi daripada PPT dan JT.

Sebenarnya organisasi perlu sedar bahawa pekerja merupakan aset yang paling berharga dan mereka juga adalah manusia. Sebagai seorang manusia, golongan pekerja ini juga mempunyai emosi, perasaan, tanggungjawab dan mempunyai tenaga yang terhad. Jadi bebanan tugas yang ditanggung oleh pekerja biarlah setimpal dengan kemampuan pekerja itu sendiri. Organisasi atau majikan tidak seharusnya hanya menuding jari sekiranya pekerja tidak dapat menyiapkan tugas atau mempunyai masalah yang tidak dapat dielakkan sebaliknya majikan perlu bersikap lebih terbuka dan perlu mengadakan perbincangan agar berlaku keadilan bagi kedua-dua belah pihak. Kenyataan ini turut disokong oleh Ahmad Shukri, 2002. Menurut beliau pendekatan bersifat humanistik perlu digunakan agar prestasi dan komitmen pekerja dapat dikekalkan.

Begitu juga kepekaan organisasi terhadap pekerja yang telah berkahwin. Pekerja yang telah berkahwin mempunyai pelbagai tanggungjawab, justeru pihak organisasi seharusnya lebih mendekati dan memahami akan hakikat pekerja yang telah berkahwin. Melalui analisis jelas menunjukkan bahawa golongan pekerja yang telah berkahwin mempunyai tahap tekanan kerja yang tinggi. Keadaan ini adalah menunjukkan bahawa pekerja yang telah berkahwin mempunyai kemahiran di dalam bidang masing-masing. Keadaan ini secara tidak langsung menimbulkan kepercayaan organisasi yang akhirnya membebaskan pekerja. Apabila pertambahan tugas hanya kepada golongan sasaran maka tidak hairanlah perasaan tidak puas hati akan timbul dan akhirnya membawa kepada tekanan kerja.

Justeru melalui kajian ini, saya mencadangkan agar pihak majikan perlu memperluaskan kursus, bengkel motivasi dan pelbagai strategi perlu diketengahkan bagi memperhalusi masalah tekanan kerja. Di dalam memacu perkhidmatan pekerja yang berkualiti, satu hakikat penting yang perlu organisasi amalkan adalah keprihatinan, empati dan bersifat terbuka. Begitu juga pekerja yang memikul pelbagai tugas perlu memperkembangkan diri supaya jaminan kecemerlangan di dalam perkhidmatan mampu mengemudi kegemilangan dan kejayaan di dalam organisasi.



Sebenarnya majikan terulung mampu memberi keseronokan kepada pekerja apabila melakukan tugas. Hal ini amat penting kerana masa dan tenaga pekerja banyak dihabiskan dalam melaksanakan tugas di dalam organisasi. Indeks persekitaran kerja menunjukkan bahawa jika suasana persekitaran tempat kerja selesa dan perhubungan di antara pekerja dan majikan adalah baik maka keadaan ini akan menimbulkan pengurangan pertikaian di dalam organisasi (Abdullah, 2008). Akhir sekali pengkaji menyarankan kepada pengkaji seterusnya supaya menambah bilangan subjek dan dapat meringkaskan lagi soalan bagi mengelakkan kebosanan kepada responden kajian.

Secara kesimpulannya, kajian ini memperlihatkan bahawa kesan tekanan kerja terhadap pencapaian pekerja amat besar. Harapan pengkaji adalah semoga kajian ini dapat memberi gambaran sebenar isu yang melanda pekerja pada hari ini. Tindakan segera perlu dilaksanakan demi menjamin keharmonian dan kesejahteraan pekerja dan organisasi.

## **RUJUKAN**

- Agus salim. (2001). *Kajian intervensi stres di kalangan pekerja kejururawatan di negeri Terengganu*. Tesis. Universiti Kebangsaan Malaysia
- Ahmad Shukri Mohd Nain. (2002). *Tingkh laku organisasi: Pengenalan Tingkh laku Individu*. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Amran Hassan, Fatimah Yusoff & Khadijah Alavi. (2012). *Keluarga Sihat Melahirkan Komuniti Sejahtera: Satu Ulasan*. Malaysia Journal of Society, 8, 51-63.
- Azlina Mohd Kosnin & Syiqah Jantan. *Tahap Stres Dan Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Universiti Teknologi Malaysia*. Universiti Teknologi Malaysia. Diperolehi daripada [http://eprints.utm.my/10719/1/Tahap\\_Stres\\_Dan\\_Tahap\\_Kepuasan\\_Kerja\\_Dalam\\_Kalangan\\_Pensyarah\\_Universiti\\_Teknologi\\_Malaysia.pdf](http://eprints.utm.my/10719/1/Tahap_Stres_Dan_Tahap_Kepuasan_Kerja_Dalam_Kalangan_Pensyarah_Universiti_Teknologi_Malaysia.pdf)
- Beddu Salam Baco, Mohammad Azhar Mohamad Nor & Mohd. Dahlan Hj. A. Malek. *Modal Psikologi (Psychological Capital), Stres Kerja dan Komitmen Kerja (Work Engagement): Satu Penelitian Awal*. Latihan Ilmiah. Universiti Malaysia Sabah.
- Cooper, J & Robertson. (1987). *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. USA: Wiley. (1978). *Sources of Managerial and White Collar Stress*. dlm. *Stress at Work*. Disunting oleh C. L Cooper & R. Payne(eds). Chichester : John Wiley and Sons.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J. and Williams, S (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*:NFER-Nelson Publishing Company Limited. Oxford.
- Coralyn M Cope. (2003). *Occupational Stress, Strain and coping in the professional accounting Organisation*. Diperolehi daripada: <http://uir.unisa.ac.za/bitstream/handle/10500/2186/00THESIS.pdf?sequence=2>
- Cox, T., (1980). *Stress*. Baltimore: University Park Press.
- Emilia Zainal Abidin. (2006). *Kajian Stres Pekerjaan dan Penggunaan Strategi Daya Tindak di Kalangan Jururawat Terlatih yang Berkhidmat di Wad Medikal dan Surgikal Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia*. Jurnal Kesihatan Komuniti.
- Gnana Sekaran Doraisamy. (2007). *Hubungan Tekanan Kerja dan Kepuasan Kerja dengan Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian di Ibu Pejabat Jabatan Kerja Raya Malaysia*. Tesis. Universiti Utara Malaysia.
- Hamilton, V., (1979). *Personality Stress*, dalam V. Hamilton@DM. Warburton (eds), *Human Stress and Cognition: An information Processing Approach*, New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Haryati Kamaruddin. (2013). *Faktor tekanan Kerja dalam Kalangan Mains Holdings Sdn Bhd*. Tesis. Open Universiti Malaysia.

- Kamaruzaman kamaruddin. (2007). *Tekanan Kerja di Kalangan Guru Sekolah Menengah*. Jurnal kemanusiaan, 10, 104-118.
- Lauzan, G., (1964). *Sigmund Freud :The Man and His Theory*, (Terjemahan oleh Patrick Evan). Greenwich, Connecticut: Fawcett Publication Inc.
- Mohd Fauzwadi Mat Ali, Dr Abu Bakar Hamed & Hishamuddin Fitri Abu Hasan. (2008). *Hubungan di antara Stres Peranan, Ganjaran, Etika Kerja dan Kepuasan Kerja*. Jurnal Pengurusan awam, 141-148.
- Mohd Fikri. (2003). *Kajian pengetahuan kesihatan mental dan prevalen stres di kalangan paramedik Kementerian Kesihatan Malaysia*. Tesis sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia
- Mohd.Najib Abd.Ghaffar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Universiti Teknologi Malaysia
- M.M. Zarif & M.H.Fazilah. (2006). *Stres di Tempat Kerja dan Kesannya Terhadap Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan*.Jurnal Komuniti Kesihatan, 12, 37-45.
- Md Zain Bidin & Noor Hassim Ismail. (1999). *Prevalens Tekanan Kerja Di kalangan Jururawat Hospital Angkatan Tentera Terendak*. Jurnal Kesihatan Komuniti.
- Norzihan Ayub, Ferlis Bahari & Beddu Salam Baco. (2008). *Burnout dan Komitmen Terhadap Organisasi di Kalangan Jururawat Hospital*. Jurnal Kemanusiaan, 12, 73-86
- Noraishah Daud. (2010). *Jaminan Kerja dan Hubungan dengan Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi*. Latihan Ilmiah. Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Noor Hassim Ismail, Zaharah Zainuddin & Mohd Ridzal Mohd Zainal. (2010). *Panduan Pengurusan Stres Pekerjaan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- O'Donnell, M.P, Jaffe, D.T.& Zindler-Wernet, P. (1984). *Stress assessment*. Dlm. O'Donnell, M.P & Ainsworth, T.H (pynt). *Health Promotion in the Workplace*, hlm.185-220. New York: John Wiley.
- Rokiah Mohd & Krishna Gopal Rampal. (1994). *Prevalen Tekanan dan Penyebab Tekanan Kerja di Kalangan Jururawat Terlatih Hospital Kuala Lumpur*. Jurnal Kesihatan Komuniti.
- Rokiah Mohd. (1994). *Prevalen tekanan dan penyebab tekanan kerja di kalangan jururawat terlatih Hospital Kuala Lumpur*. Tesis. Universiti Kebangsaan malaysia.
- Shah Rollah Abdul Wahab, et al. (2010). *Burnout Di kalangan Pekerja Jabatan Belia dan Sukan negeri Johor*. Latihan Ilmiah. Universiti Teknologi Malaysia.

## **BIBLIOGRAFI PENULIS**

Pengkaji berasal dari Pahang, sudah berkahwin dan mempunyai 3 orang puteri. Mendapat pendidikan awal Sekolah Rendah dan Sekolah Menengah di Kuantan. Pada tahun 1998 menyambung pengajian di peringkat Diploma Teknologi Makmal Perubatan di Universiti Kebangsaan Malaysia dan ditawarkan bekerja sebagai JTMP Di PPUKM. Kini menunggu keputusan peperiksaan semester akhir di peringkat Ijazah Sarjana Muda Psikologi dengan kepujian di Universiti Terbuka Malaysia. Mempunyai pengalaman kerja sebagai Juruteknologi Makmal Perubatan di bahagian neurologi kanak-kanak selama 14 tahun (2001 hingga kini).