

**TEKANAN KERJA DI KALANGAN KAKITANGAN JABATAN
PENILAIAN DAN PERKHIDMATAN HARTA (JPPH)
DI LEMBAH KLANG**

SAUTARWIN MARTO

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

2004

**TEKANAN KERJA DI KALANGAN KAKITANGAN JABATAN PENILAIAN
DAN PERKHIDMATAN HARTA (JPPH)
DI LEMBAH KLANG**

Projek Sarjana Ini Diserahkan Kepada Fakulti Pengurusan Perniagaan (FPP)
Universiti Utara Malaysia Sebagai Memenuhi Syarat Keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

Oleh

SAUTARWIN BIN MARTO

2004

© Sutarwin bin Marto, 2004. Hakcipta Terpelihara



Fakulti Pengurusan Perniagaan
(Faculty of Business Management)
Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(*Certification of Project Paper*)

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(*I, the undersigned, certify that*)

SAUTARWIN BIN MARTO

calon untuk Ijazah **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**
(*candidate for the degree of*)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(*has presented his/her project paper of the following title*)

TEKANAN KERJA DI KALANGAN KAKITANGAN JABATAN PENILAIAN

DAN PERKHIDMATAN HARTA (JPPH) DI LEMBAH KLANG

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(*as it appears on the title page and front cover of project paper*)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(*that the project paper acceptable in form and content and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper*).

Nama Penyelia
(*Name of Supervisor*)

: **DR. ABDULLAH HAJI ABDUL GHANI**

Tandatangan
(*Signature*)

:

Tarikh
(*Date*)

:

9/11/2004

KEBENARAN MERUJUK

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Program Sarjana di Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok Kedah. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Fakulti Pengurusan Perniagaan. Sebarang bentuk salinan atau catatan bagi tujuan komersial adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan digunakan dari kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon kepada:

DEKAN FAKULTI PENGURUSAN PERNIAGAAN

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

06010 SINTOK

KEDAH DARUL AMAN

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengkaji tahap tekanan kerja dan punca tekanan kerja dikalangan kakitangan JPPH Lembah Klang ia itu di JPPH Selangor, JPPH W.P Kuala Lumpur, JPPH Bandar Baru Bangi dan JPPH Gombak. Korelasi antara penyebab tekanan dengan tekanan kerja, perbezaan tahap tekanan kerja berdasarkan faktor demografi dan pengaruh penyebab tekanan terhadap tekanan kerja juga turut dikaji. Kaedah yang digunakan dalam kajian ini ialah kaedah kuantitatif ia itu tinjauan deskriptif dan juga inferensi melalui penggunaan borang soalselidik. Seramai 174 orang kakitangan JPPH Lembah Klang dari pelbagai kategori jawatan telah menjadi responden kajian. Kajian menggunakan borang soal selidik berstruktur yang mengandungi 49 soalan sebagai peralatan kajian. Data yang dikumpul telah diuji dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 12.0. Teknik analisis deskriptif dan inferensi *t-test*, ANOVA, Korelasi Pearson dan Regresi Berganda digunakan untuk menguji sebanyak 7 hipotesis yang dibentuk. Dapatan kajian menunjukkan responden mengalami tekanan kerja pada tahap yang rendah. Kajian juga menunjukkan terdapat perhubungan yang signifikan diantara penyebab tekanan ia itu penyebab organisasi, penyebab individu dan penyebab persekitaran fizikal dengan tekanan kerja. Kajian mendapati penyebab tekanan telah dapat menerangkan 23.6% varian tekanan kerja. Penyebab individu didapati memberikan pengaruh terbesar terhadap tekanan kerja berbanding dengan penyebab organisasi dan penyebab persekitaran fizikal. Juga didapati bahawa tidak terdapat perbezaan tahap tekanan kerja berdasarkan ciri-ciri demografi seperti jantina, umur, kategori jawatan dan pengalaman kerja.

ABSTRACT

This study was conducted to determine the level of work stress and to ascertain the factors that may lead to work stress amongst staffs of JPPH Klang Valley namely JPPH Selangor, JPPH W.P Kuala Lumpur, JPPH Bandar Baru Bangi dan JPPH Gombak.. It was also conducted to determine the nature of relationship between organizational, individual and physical stressor and level of work stress among the staff. The study also will determined whether there is any differences in level of work stress based on demographic factors such as gender, ages, designation and works experienced and which work stressor will give the strong effect on work stress.

Quantitative method using questionnaires being applied for this study. A total of 174 respondents consisting of all scheme of services were selected. This study used structured questionnaire comprising 49 questions as a research instrument. The data collected were analyzed using Statistical Package for Social Science (SPSS) version 12.0. software program. Statistical analysis techniques such as t-test, ANOVA, Pearson correlation and multiple regression test were used to test 7 hypotheses. The findings showed that overall respondents has experienced low work stress level. Result also showed that there was a significant correlation between work stressor and work stress. Works stressor has been able to explained 23.6% variants of work stress and individual work stressor gave the strong impact on work stress compared with organizational and physical environment stressor. Findings also showed that there is no significant differences in level of work stress based on demographic characteristics such as gender, age, designation and work experienced.

PENGHARGAAN

Bersyukur saya ke hadrat Allah S.W.T. kerana dengan limpah perkenanNya dapat saya menyiapkan tesis ini dalam jangka masa yang ditetapkan bagi memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan), Universiti Utara Malaysia.

Di sini saya mengambil kesempatan ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam menjayakan tesis ini khususnya kepada Dr. Haji Abdullah bin Haji Abd Ghani, selaku penyelia projek ini, Profesor Madya Dr. Abdul Jumaat bin Mahajar, Dekan Fakulti Pengurusan Perniagaan, Profesor Madya Dr. Haji Abu Bakar bin Haji Hamed, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia, Puan Sumirah bt Ahmad, Ketua Pengarah Penilaian, Tuan Haji Kamudin bin Jalil, Ketua Unit Kuantitatif, En. Ooi Seong Kang, Penyelaras Projek Kanan, INTAN dan semua pensyarah INTAN dan pensyarah UUM yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan yang sangat berguna sepanjang program Diploma dan Sarjana Sains (Pengurusan) dijalankan. Ucapan ribuan terima kasih juga kepada Unit DSP dan Unit Percetakan INTAN, Perpustakaan INTAN, UKM, UM, UPM, UUM dan UiTM yang telah memberikan kebenaran kepada saya untuk membuat rujukan.

Ucapan terima kasih kepada semua rakan-rakan seperjuangan Program Sarjana Sains (Pengurusan) UUM/INTAN yang telah membantu menyempurnakan tesis ini. Semoga Allah S.W.T. membalas segala jasa yang telah diberikan.

Akhir sekali sokongan moral serta pengorbanan yang tidak ternilai yang telah diberikan oleh seluruh anggota keluarga terutamanya isteri yang tercinta Siti Radziah bt Mohammad, anak-anak yang disayangi Shahril, Shahmil, Shazwani, Shahfiq dan Shahirah amat dihargai dan disanjung tinggi.

Semoga hasil kajian ini dapat menyumbang perkongsian ilmu pengetahuan yang bermanfaat kepada semua pihak.

SAUTARWIN BIN MARTO

Jabatan Penilaian dan Perkhidmatan Harta

Kementerian Kewangan Malaysia.

01 November 2004

KANDUNGAN

	Muka Surat
KEBENARAN MERUJUK	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	ix
BAB 1 PENGENALAN	
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Pernyataan Masalah	1
1.3 Tujuan Kajian	5
1.4 Persoalan Kajian	5
1.5 Objektif Kajian	6
1.6 Batasan Kajian	6
1.7. Definasi Istilah	7
1.7.1 Tekanan	7
1.7.2 Tahap Tekanan	8
1.7.3 Tekanan Kerja	8
1.7.4 Punca atau Penyebab Tekanan	9
1.7.5 JPPH Lembah Klang	9
1.7.6 Kakitangan JPPH Lembah Klang	9
1.8 Kesimpulan	10

BAB 2	SOROTAN KARYA	
2.1	Pengenalan	12
2.2	Konsep Tekanan	12
2.3	Punca Atau Penyebab Tekanan	15
2.4	Kesan Atau Gejala Tekanan	22
2.5	Kajian-Kajian Terdahulu	25
2.6.	Rangka Kerja Teoritikal	27
2.7	Kesimpulan	28
BAB 3	METODOLOGI	
3.1	Pengenalan	30
3.2	Rekabentuk Kajian	30
3.3	Hipotesis Kajian	31
3.4	Populasi dan Pemilihan Sampel	32
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	32
3.6	Instrumen Kajian	33
	3.6.1 Bahagian A (Ciri-ciri Demografi)	34
	3.6.2 Bahagian B (Tahap Tekanan)	34
	3.6.3 Pengukuran Tahap Tekanan Kakitangan	35
	3.6.4 Bahagian C (Penyebab Tekanan)	36
3.7	Ujian Rintis	37
3.8	Analisis Data	38
	3.8.1 Analisis Diskriptif	39
	3.8.2 Analisis Inferensi	39
	3.8.2.1 Analisis Korelasi Pearson-r	39
	3.8.2.2 Analisi Ujian-t	41
	3.8.2.3 Analisis ANOVA Satu Hala	42
	3.8.2.4 Analisis Regrasi Berganda	42
3.9	Kesimpulan	42
BAB 4	PENEMUAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN	
4.1	Pengenalan	43
4.2	Ujian Kebolehpercayaan	44
4.3	Analisis Diskriptif	44
	4.3.1 Profil Responden	45
	4.3.1.1 Jantina	45
	4.3.1.2 Umur	46

4.3.1.3	Jawatan	47
4.3.1.4	Pengalaman Kerja	48
4.3.2	Tahap Tekanan Kerja	49
4.3.2.1	Tahap Tekanan Kerja Keseluruhan	49
4.3.2.2	Tahap Tekanan Berdasarkan Jantina	51
4.3.2.3	Tahap Tekanan Berdasarkan Peringkat Umur	52
4.3.2.4	Tahap Tekanan Berdasarkan Jawatan	52
4.3.2.5	Tahap Tekanan Berdasarkan Pengalaman Kerja	53
4.4	Analisis Inferensi	54
4.4.1	Hubungan Antara Penyebab Tekanan Dengan Tekanan Kerja	55
4.4.2	Perbezaan Tahap Tekanan Berdasarkan Faktor Demografi	57
4.4.2.1	Tahap Tekanan Kerja Berdasarkan Faktor Jantina	58
4.4.2.2	Tahap Tekanan Kerja Berdasarkan Kategori Umur	59
4.4.2.3	Tahap Tekanan Kerja Berdasarkan Kategori Jawatan	60
4.4.2.4	Tahap Tekanan Kerja Berdasarkan Pengalaman Kerja	62
4.4.3	Pengaruh Penyebab Tekanan Terhadap Tekanan Kerja	64
4.5	Rumusan	66
BAB 5	KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	67
5.2	Ringkasan Kajian	67
5.3	Penemuan Kajian	69
5.4	Implikasi Kajian	71
5.4.1	Tahap Tekanan	71
5.4.2	Penyebab Tekanan	72
5.4.3	Pengaruh Penyebab Tekanan	72
5.5	Cadangan	73
5.6	Halatuju Kajian Akan Datang	74
5.7	Kesimpulan	74
BIBLIOGRAFI		75
LAMPIRAN A	Borang Soalselidik	81

SENARAI JADUAL

Jadual	Tajuk	Muka Surat
Jadual 3.1	Skala Likert Bagi Tahap Tekanan	35
Jadual 3.2	Tahap Tekanan Kakitangan	36
Jadual 3.3	Skala Likert Bagi Punca-Punca Tekanan	37
Jadual 3.4	Nikai Alpha Conbrach Ujian Rintis	38
Jadual 3.5	Pengkelasan Korelasi Untuk Interpretasi Hubungan	41
Jadual 4.1	Ujian Kebolehpercayaan	44
Jadual 4.2	Taburan Responden Berdasarkan Jantina	45
Jadual 4.3	Taburan Responden Berdasarkan Peringkat Umur	46
Jadual 4.4	Taburan Responden Berdasarkan Jawatan	47
Jadual 4.5	Taburan Responden Berdasarkan Pengalaman Kerja	48
Jadual 4.6	Tahap Tekanan Kerja Kakitangan	51
Jadual 4.7	Tahap Tekanan Berdasarkan Jantina	51
Jadual 4.8	Tahap Tekanan Berdasarkan Peringkat Umur	52
Jadual 4.9	Tahap Tekanan Berdasarkan Kumpulan Jawatan	53
Jadual 4.10	Tahap Tekanan Berdasarkan Pengalaman Kerja	54
Jadual 4.11	Korelasi Antara Penyebab Tekanan Dengan Tekanan Kerja	57
Jadual 4.12	Perbezaan Tahap Tekanan Berdasarkan Jantina	59
Jadual 4.13	Perbezaan Tahap Tekanan Berdasarkan Kategori Umur	60
Jadual 4.14	Perbezaan Tahap Tekanan Berdasarkan Jawatan	62
Jadual 4.15	Perbezaan Tahap Tekanan Berdasarkan Pengalaman Kerja	63
Jadual 4.16	Pengaruh Penyebab Tekanan Terhadap Tekanan Kerja	66

SENARAI RAJAH

No Rajah	Tajuk	Muka Surat
Rajah 1	Kerangka Teoritikal Kajian	28

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Semenjak tahun 1980 an perubahan yang besar telah berlaku dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia terutamanya sejak Tun Dr. Mahathir Muhammad menjadi Perdana Menteri Malaysia. Segala perubahan-perubahan yang berlaku telah menyebabkan organisasi sektor awam perlu bertindak dengan lebih cekap dan berkesan. Setiap kakitangan awam perlu meningkatkan perkhidmatan yang berkualiti sejajar dengan keperluan dan tuntutan semasa.

Perubahan yang cepat dan pelaksanaan pembaharuan-pembaharuan dalam sektor awam telah banyak menimbulkan tekanan ke atas kakitangan sektor awam dan ini telah menghasilkan tekanan kerja yang meluas di kalangan kakitangan.

1.2 Pernyataan Masalah

Sejak akhir-akhir ini tekanan kerja telah menjadi isu penting di seluruh dunia sama ada di negara-negara maju atau pun negara sedang membangun. Kos

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Abelson, M. A. (1986). Strategic Management of Turnover: A Model For the Health Service Administrator, *Health Care Management*, 11(2), pp 61-71
- Adams, J.D (1981). *Planning For Comprehensive Stress Management: Coping With Stress At Work*. Aldershot: Gower Publishig Co. Ltd.
- Abdul Rahman Mukri (2003). *Tahap Tekanan Kerja dan Faktor Penyebab Tekanan Kerja di Kalangan Penyelam Pusat Selam TLDM, Pengkalan TLDM, Lumut, Perak*. Universiti Utara Malaysia.
- Adilah Abd. Hamid (1986). *Tegangan Kerja: Kajian Kes Di Sebuah Organisasi*. Tesis Sarjana. Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang.
- Adams, J. A. (1980). *Understanding And Managing Stress Readings*. California: UNI Association.
- Ahmad Mahzan Ayob (2002). *Kaedah Penyelidikan Sosio Ekonomi*. Dewan Bahasa Dan Pustaka
- Amick, B. C., Kawachi, I., Coakley, E . H., Lerner, D., Levine, S. and Colditz, G. A. (1998). Relationship of Job Strain and Iso-Strain to Health Status in a Cohort of Women in the United States. *Scandinavian Journal of Work Environment Health*, 24, pp. 54-61.
- Arfan @ Lai (1994). *Tekanan Kerja Dikalangan Kakitangan Bahagian Istiadat Jabatan Perdana Menteri, Kuala Lumpur*: Universiti Putra Malaysia.
- Auerbach, S. M. & Gramling, S. E. (1998). *Stress Management Psychological Foundation*. New Jersey: Prentice Hall
- Barling, J. (1990). *Employment Stress And Family Functioning*. Toronto: John Wiley & Sons.
- Beehr, T. A & Newman, J. A. (1978). *Job Stress, Employee Health, and Organizational Effectiveness: A Facet Analysis, Model and Literature Review*: *Journal of Personnel Psychology*, 31: 665-699
- Benner, P . E. (1984). *Stress And Satisfaction On The Job*. Praeger Publishers.
- Barone, D. F. (1994). *Work Stress Conceived And Researched Transactional Occupational Stress: A Handbook*. London: Taylor And Francis Ltd.

- Beech, H . R (1982). *A Behavioral Approach To The Management Of Stress*. United Kingdom: John Wiley And Sons
- Benson, H. (1975) *The Relaxation Responses*. New York: William Marrow And Co.
- .Berita Harian, 24 Julai 2001
- (Berita Harian, 12.September.2002 m.s 27
- Berita Harian, 10 April 1997 m.s 26
- Braham, B. J. (2001). *Menangani Tekanan: Bertenang Apabila Dikritik*. Terjemahan oleh Synergy Books International.
- Burns, L. E. (1981) *Relaxation In The Management Of Stress Coping With Stress At Work*. Aldershot: Gower Publishing Co. Ltd.
- Caplan, R. D and French R. P (1978). *Organizational Stress and Individual Strain*. New York: J. Marrowi.
- Cartwright, S. and Boyes, R. F. (2000). Taking the Pulse of Executive Health in UK. *The Academy of Management Executive*, Vol. 14 No. 2 pp. 356-72
- Colligan, M. J. and W. Stockton (1978). The Mystery of Assembly Line Hysteria. *Psychology Today*, June, pp. 93-114.
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1978). *Understanding Executive Stress*. United Kingdom: MacMillan
- Cooper, C. L. & Marshall, J. (1980). *White Color And Professional Stress*. John Wiley & Sons.
- Cooper, C. L. (1981). *Stress in Organization*. In Smith (Ed). *Analyzing Organizational Behavior*. London: MacMillan.
- Cooper, C. L., & Sunderland, V. J. (1990). *The Stress Of The Executives Life Style*. *Trends In The 1990's. Employee Relation*. 13 (4): 17-21
- Cox, T. (1978). *Stress*. London: MacMillan
- Cox, T. (1990). *The Recognition and Measurement of Stress: Conceptual and Methodological Issues*. London: Taylor and Francis.

- Cox, T. Griffiths, A. & Rial-Gonzales, R. (2000). *Research of Work-Related Stress*. European Agency for Safety and Health at Work, Luxemburg, Belgium. Dipetik dari <http://www.osha.eu.int>
- Dijkhuizen, N. V., & Navy, R. N. (1981). *Towards Organizational Coping With Stress. Coping With Stress at Work*. Aldershot: Gower Publishing Co. Ltd.
- Dollard, M. F., Winefield, H. R., Winefield, A. H., and de Jonge, J. (2001). Psychosocial Job Strain and Productivity in Human Service Workers: A Test of the Demand-Control-Support Model. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol. 73, p. 501.
- Dollard, M. F., Winefield, A . H., & Winefield, H . R. (2003). *Occupational Stress in the Service Professions*. CRC Press.
- Earnshaw, J. & Cooper, C . L. (1996). *Stress and Employer Liability*. Institute of Personnel and Development.
- Faber, B. A. (1983). *Stress And Burnout In The Human Service Professions*. Pergamon Press.
- Folkman S., & Lazarus, R. S. (1990). *An Analysis Of Coping In A Middle Aged Community Sample*. *Journal Of Health And Social Behaviour*, Vol 21, 219-239.
- Fontana, D. (1989). *Managing Stress*. Great Britain: The British Psychological Society And Routledge Ltd.
- Fontana, D. & Abouserie , R. (1993). *Stress Level, Gender And Personality Factor In Teachers*. *British Journal Of Educational Psychology*, 57: 279-288.
- Froggart, H. & Stamp, P. (1991). *Managing Pressure at Work*. London: BBC Books.
- Girdano, D. A., Everly, Jr, G. S., & Dusek, D. E. (1993). *Controlling Stress & Tension: A Holistic Approach*. USA: Prentice-Hall, Inc.
- Hurrell, J. J, Murphy, L . R, Sauter, S. L. & Cooper, C. L. (1988). *Occupational Strss: Issues And Developments In Research*. New York: Taylor & Francis
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). *Stress & Works*. USA: Scott, Foresman.

- Jex, S. M. (1998). *Stress And Job Performance: Theory, Research, And Implications For Managerial Practise*. Sage Publications.
- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Snoek, J. D. & Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies In Role Conflict And Ambiguity*. New York: Wiley
- Kamus Dewan* (1999) Edisi Ke 3. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress Productivity and the Reconstruction or Working Life*. New York: Basic Books
- Koch, J. L., Gmelch, W., Tung, R., & Swent, B. (1982). Job Stress Among School Administrators: Factorial Dimensions an Differential Effects. *Journal of Applied Psychology*. 67(4): 439-499
- Koh, C. S (1990). *Occupational Stress & Health Among Information Technology Professional in Singapore*.
- Lazarus, R. S. (1965). *Psychological Stress And Coping Process*. New York: Mc Graw Hill.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984) *Stress, Appraisal And Coping*. New York: Springer Publishing Co.
- Lazarus, R. S.,. (1991) *Physiological Stress in Workplace*: In P.L. Perrewe(ed.), *Hand Book on Job Stress*, Corte Madera, CA: Select Press
- Lazarus, R. S. (1994). *Psychological Stress In The Workplace. Occupational Stress: A Handbook*. London: Taylor And Francis Ltd.
- Marshal, J. & Cooper, C. L. (1985). *Coping With Stress at Work*. Ashgate Publishing
- Mc Lean, A. A. (1991). *Work Stress*. Addison: Wesley Publishing Company
- Melhuish, A. H. (1981). *The Doctor's Role in Educating Managers About Stress. Coping With Stress at Work*. Aldershot: Gower Publishing Company Ltd.
- Midgley, S. (1997). Pressure Points (Managing Jod Stress), *People Management*, Vol. 3 No. 14, p.36.
- Mohd. Huzaimi Mohd. Hashim (2001). *Tekanan Kerja Dikalangan Penguasa Kastam Di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur*: Universiti Putra Malaysia.

- New Straits Time, 24 Jun 2002, m.s 11
- New Straits Time, 27 November 1992, m.s 2
- New Straits Time, 3 September 1993, m.s 9
- Quick, J. C., & Quick, J. D. (1984). *Organizational Stress & Preventive Management*. USA: McGraw-Hill
- Raja Azrul Hisham Raja Ahmad (2000). *Stres di Kalangan Guru-Guru: Universiti Kebangsaan Malaysia*.
- Robbin, E. (1993) Natural Categories, *Cognitive Psychology*, 4: 328-350
- Sabitha Marican (1999). *Tekanan Hidup di Tempat Kerja: Satu Pengenalan*. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan: Universiti Utara Malaysia.
- Salvo, V. D., Lubers, C., Rossi, A. M., & Lewis, J. (1994). *Unstructured Perceptions of Work-Related Stress: An Exploratory Qualitative Study*. *Occupational Stress: A Handbook*. London: Taylor & Francis Ltd.
- Sakhilah Shahkat Ali (1999). *Tekanan Di Kalangan Kaunselor Pelajar Sepenuh Masa Di Sekolah-Sekolah Menengah Di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur*: Universiti Putra Malaysia.
- Sazali Mohamad (2000). *Stress, Motivasi dan Kepuasan Kerja Pegawai Kastam di Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Selangor*: Universiti Utara Malaysia.
- Sekaran, U. (2003). *Research Method For Business*. New York: John Wiley And. Sons.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw Hill.
- Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. New York: McGraw Hill.
- Selye, H. (1979). Stress, Cancer and the Mind. In J. Tache, H. Selye & S.B. Day (Eds).
- Selye, H. (1983). *Selye's Guide to Stress Research. Scientific and Academic Editors*.
- Shergold, P. (1995). *Managing Workplace Health*. In Proceeding of the Workplace Health Conference. Sydney

- Snyder, S. H. (1988). *The Encyclopedia of Psychoactive Drugs: Escape From Anxiety & Stress*. London: Burke Publishing
- Wainwright, D. & Calnan, M. (2002). *Work Stress: The Making Of A Modern Epidemic*. Open University Press.
- Wanihim Othman, (2002). *Punca dan Tahap Tekanan Kerja Pengurusan di Kalangan Pentadbir Sekolah Menengah di Bahagian Pantai barat Selatan Sabah*. Universiti Utara Malaysia.
- Ward, J. C. (1987). *Managing Stress*. Essex: Gower Publishing Company Ltd.
- Wojcik, J. (1999). *Stress a Major Risk in Compensation Consultant*. *Business Insurance*, 18(1)/99.
- Yates, J. E (1979). *Managing Stress*. New York: A Division of American Management Associations.
- Yeo, Anthony (1985). *Living With Stress*. Singapore: Times Books International