

**HUBUNGAN FAKTOR PERSEKITARAN DAN
FAKTOR ORGANISASI
DENGAN TEKANAN PEGAWAI RENDAH POLIS
DI KUALA LUMPUR**

**OLEH:
ZAULIN BINTI ISMAIL**

**Kertas Penyelidikan diedarkan kepada:
Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business,
Universiti Utara Malaysia,
In Partial Fulfillment of the Requirement for the Master Of Science
(Management)**



Othman Yeop Abdullah
Graduate School of Business

Universiti Utara Malaysia

PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa

(I, the undersigned, certified that)

ZAULIN BINTI ISMAIL (815961)

Calon untuk Ijazah Sarjana

(Candidate for the degree of)

MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT) - INTAN

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk

(has presented his/her project paper of the following title)

**HUBUNGAN FAKTOR PERSEKITARAN DAN FAKTOR ORGANISASI DENGAN TEKATAN KERJA
PEGAWAI RENDAH POLIS DI KUALA LUMPUR**

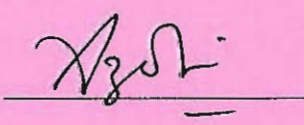
Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek

(as it appears on the title page and front cover of the 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 the form and content and that a satisfactory knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia : **DR. AZELIN BINTI AZIZ**
(Name of Supervisor)

Tandatangan : 
(Signature)

Tarikh : **03 DISEMBER 2014**
(Date)

PENGESAHAN TESIS

Saya mengaku bahawa semua kerja-kerja kertas kajian yang dinyatakan dalam kertas penyelidikan ini adalah usaha saya sendiri (melainkan diakui dalam teks) dan bahawa tidak ada kerja-kerja kertas kajian sebelum ini diserahkan untuk mana-mana program akademik sarjana. Semua sumber dipetik telah diakui melalui rujukan.

ZAULIN BINTI ISMAIL
815961
College of Business
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

KEBENARAN MERUJUK

Kertas kajian ini dikemukakan bagi memenuhi keperluan Pengijazahan Program Sarjana Sains Pengurusan (Msc.Management), Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah. Saya berbesar hati membenarkan pihak Perpustakaan UUM untuk menggunakannya 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 Penyelidikan dan Pasca Siswazah, Kolej Pemiagaan, Universiti Utara Malaysia. Sebarang bentuk salinan atau cetakan bagi tujuan komersil adalah tidak dibenarkan sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada pengkaji. Penyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas kertas kerja ini. Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN
PENYELIDIKAN DAN PASCA SISWAZAH
KOLEJ PERNIAGAAN
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
06010 SINTOK
KEDAH DARUL AMAN**

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dibuat untuk mengenalpasti adakah wujud hubungan antara faktor persekitaran dan faktor organisasi dengan tekanan di kalangan pegawai rendah polis di daerah Kuala Lumpur. Kajian telah dilaksanakan di balai-balai polis sekitar daerah Cheras, Brickfields, Wangsa Maju, Dang Wangi, Sentul dan Putrajaya ke atas 347 orang pegawai rendah polis yang mewakili populasi seramai 3663 orang sekitar Kuala Lumpur. Instrumen kajian pula telah mengadaptasi dan mengolahsemula soalselidik yang telah digunakan oleh Arjunaidi (1997) yang turut mengkaji faktor-faktor tekanan di kalangan anggota polis di negeri Perlis. Pengadaptasian dan pengolahsemula soalselidik ini agar instrument mengikut keperluan kajian ini. Darjah kebolehppercayaan (*cronbach alfa*) bagi keseluruhan instrumen yang digunakan dalam kajian ini ialah 0.885 iaitu sangat bagus dan data yang diperolehi dianalisis menggunakan Perisian IBM *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) versi 22. Bagi memperoleh keputusan kajian, analisis deskriptif dan inferensi digunakan. Analisis diskriptif digunakan untuk melihat taburan kekerapan, peratusan dan skor min bagi item demografi responden manakala analisis inferensi digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk dengan tujuan menilai tahap penerimaan atau penolakan hipotesis tersebut dengan menggunakan analisis kebolehppercayaan, normaliti, korelasi dan regresi. Hasil dari analisis yang dijalankan mendapati hubungan sosial keluarga ($\beta = -0.186, p < 0.5$), suasana tempat kerja ($\beta = -0.219, p < 0.5$), struktur organisasi ($\beta = -0.194, p < 0.5$) dan pembangunan kerjaya ($\beta = -0.183, p < 0.5$) dapat meramal tekanan secara signifikan. Manakala hubungan sosial masyarakat ($\beta = -0.32, p > 0.5$) bukan merupakan pembolehubah yang signifikan bagi tekanan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to identify whether there is a relationship between environmental factors and organizational factors with stress among police officers in the area of Kuala Lumpur. The study was conducted in police stations around the district of Cheras, Brickfields, Wangsa Maju, Dang Wangi, Sentul and Putrajaya to over 347 police officers representing a population of 3663 police officers around Kuala Lumpur. The instrument of this study had been adapted and restrutured the questionnaire used by Arjunaidi (1997) who also studied stressors among police officers in the state of Perlis. The reliability rate (Cronbach alpha) for the entire instrument used in this study was 0.885, which is very nice and the data was analyzed using IBM Statistical Software Packages for Social Science (SPSS) version 22. To achieve the results of the study, descriptive and inferential statistics were use. Descriptive analysis was use to examine the frequency distribution, percentage and mean score for respondents' demographic items, while inferential analysis were use to test the hypotheses that have been developed with the aim of assessing the degree of acceptance or rejection of the hypothesis by using reliability analysis, normality, correlation and regression. The results of the analysis carried out revealed that the family social relationships ($\beta = -0,186$, $p < 0.5$), work environment ($\beta = -0,219$, $p < 0.5$), organizational structure ($\beta = -0,194$, $p < 0.5$) and career development ($\beta = -0,183$, $p < 0.5$) to predict the stress significantly. While society social relationships ($\beta = -0.32$, $p > 0.5$) is not a significant predictor variables for the stress.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, bersyukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia dan keizinanNya, dapat jua saya menyempurnakan kajian ini sebagai memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains Pengurusan. Penghargaan dan jutaan terima kasih yang tidak terhingga pertamanya ditujukan khas kepada Dr Azelin Binti Aziz dari Universiti Utara Malaysia, selaku Penyelia yang berusaha membantu menjayakan kajian ini. Ribuan terima kasih juga diucapkan kepada urusetia DSP/ SSP di INTAN Bukit Kiara di atas jasa dan budi yang dicurahkan bagi memudahkan segala urusan pengajian saya. Ucapan penghargaan dan terima kasih juga saya tujukan kepada semua pensyarah yang telah banyak memberikan ilmu dan tunjuk ajar di sepanjang pengajian saya. Tanpa dedikasi daripada mereka mungkin sukar untuk saya mencapai ke tahap ini. Ucapan terima kasih juga kepada Polis DiRaja Malaysia yang turut memberi kesempatan dan sokongan kepada saya menimba pengetahuan melalui pengajian ini.

Tidak pernah dilupakan, kepada suami tercinta, Khairulnizam Bin Husin, ibu dan mertua yang disayangi, Haidah Binti Nor dan Aishah Binti Mohd Som, terima kasih atas kesabaran, kepercayaan, sokongan dan semangat serta doa kalian selama ini. Tidak lupa juga kepada sahabat-sahabat seperjuangan terutamanya Nor Hafizah Binti Mohamed yang banyak membantu secara langsung dan tidak langsung dalam menyempurnakan kajian ini, saya ucapkan jutaan terima kasih.

Sekian, Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kandungan

PENGESAHAN TESIS	I
KEBENARAN MERUJUK	II
ABSTRAK	III
ABSTRACT	IV
PENGHARGAAN	V
SENARAI SINGKATAN	VI
BAB 1	1
LATARBELAKANG KAJIAN	1
1.0. PENGENALAN	1
1.1. LATARBELAKANG KAJIAN	2
1.2. PENYATAAN MASALAH	5
1.3. TUJUAN / OBJEKTIF KAJIAN	11
1.3.1. Persoalan Kajian	11
1.3.2. Objektif Kajian	11
1.4. SKOP KAJIAN	12
1.5. KEPENTINGAN KAJIAN	13
1.6. DEFINISI KATA KUNCI	14
1.6.1. Tekanan Kerja	14
1.6.2. Faktor – Faktor Tekanan Kerja	15
1.6.3. Faktor Persekitaran (Hubungan Sosial)	15
1.6.4. Faktor Organisasi	16
1.6.5. Pegawai Rendah Polis	16
1.6.6. Daerah Polis	17
BAB 2	18
SOROTAN KARYA	18
2.0. PENGENALAN	18
2.1. TEKANAN	18

2.1.1.	Definisi Tekanan	18
2.2.	FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TEKANAN	21
2.2.1	Kerangka Kajian	26
2.2.2.	Faktor Persekitaran (Hubungan Sosial Dengan Keluarga dan Masyarakat)	27
2.2.3.	Faktor Organisasi	30
2.3.	KESIMPULAN	34
BAB 3		35
METODOLOGI KAJIAN		35
3.0.	Pengenalan	35
3.1.	REKABENTUK KAJIAN	35
3.2	POPULASI DAN PERSAMPELAN	36
3.2.1.	Populasi	36
3.2.2.	Persampelan	37
3.3.	INSTRUMEN KAJIAN/ SOALSELIDIK	41
3.3.1.	Borang Soalselidik	41
3.3.2.	Perincian Soalselidik Yang Telah Digunakan	42
3.4.	KAEDAH PENGUMPULAN DATA	44
3.5.	KAEDAH ANALISIS DATA	46
3.5.1.	Kajian Rintis	46
3.5.2.	Kaedah Analisis Diskriptif dan Inferensi	47
3.6.	KESIMPULAN	48
BAB 4		49
HASIL KAJIAN		49
4.0.	Pengenalan	49
4.1.	PEMERIKSAAN DATA	49
4.1.1.	Kadar Maklumbalas Soalselidik	49
4.1.2.	Data Hilang	50
4.1.3.	Analisis Diskriptif	52

4.1.4.	Analisis Pengekodaan Semula Data	53
4.1.5.	Analisis Kebolehpercayaan (Reliability)	54
4.1.6.	Analisis Normaliti	60
4.1.7.	Analisis Korelasi	65
4.1.8.	Analisis Regresi	67
4.1.9	Ringkasan Hasil Keputusan Pengujian Hipotesis	69
4.2.	KESIMPULAN	70
BAB 5		71
PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN		71
5.0.	Pengenalan	71
5.1.	Ringkasan Kajian	71
5.2	Perbincangan Hasil Kajian	73
5.2.1.	Faktor Persekitaran	73
5.2.2.	Faktor Organisasi	77
5.3.	Implikasi Kajian	84
5.4.	Batasan Kajian	86
5.5	Cadangan Kajian Akan Datang	86
5.5.1.	Mengkaji Faktor-Faktor Lain Kepada Tekanan	86
5.5.2.	Kumpulan Sasaran	87
5.6.	KESIMPULAN	87
RUJUKAN		A
LAMPIRAN		E
LAMPIRAN A - BORANG SOALSELIDIK		e
LAMPIRAN B – ANALISIS KEBOLEHPERCAYAAN		i
LAMPIRAN C - ANALISIS NORMALITI		l
LAMPIRAN D – ANALISIS KORELASI		m
LAMPIRAN E – ANALISIS REGRASI		n
LAMPIRAN F – SURAT KEBENARAN MENJALANKAN KAJIAN		o

JADUAL

Jadual 1: Huraian kajian yang dijalankan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan.	25
Jadual 2: Pecahan Jumlah Populasi Kajian Mengikut Ibu Pejabat Polis Daerah.	37
Jadual 3: Pecahan Populasi dan Persampelan	40
Jadual 4 : Pembahagian Item-item Dalam Soalselidik	44
Jadual 5: Rules of thumb bagi saiz pekali Cronbach's alpha.	47
Jadual 6: Taburan Perolehan Borang Soalselidik Yang Diperolehi Dari Balai-Balai	50
Jadual 7: Analisis Kekerapan bagi menguji data yang hilang	51
Jadual 8: Maklumat Kekerapan dan Peratus Demografi	52
Jadual 9: Analisis Kebolehpercayaan Hubungan Sosial Dengan Keluarga.	55
Jadual 10: Analisis Kebolehpercayaan Hubungan Sosial Dengan Masyarakat.	56
Jadual 11: Analisis Kebolehpercayaan Suasana Tempat Kerja	56
Jadual 12: Analisis Kebolehpercayaan Struktur Organisasi	57
Jadual 13: Analisis Kebolehpercayaan Pembangunan Kerjaya	58
Jadual 14: Analisis Kebolehpercayaan Tekanan	59
Jadual 15: Aras Kekuatan Nilai Pekali Korelasi	66
Jadual 16: Analisis Korelasi	66
Jadual 17: Ringkasan Model bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Bersandar	68
Jadual 18: Analisis ANOVA bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Bersandar.	68
Jadual 19: Analisis Regresi bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Bersandar.	68
Jadual 20: Ringkasan Hasil Keputusan Pengujian Hipotesis	69

RAJAH

Rajah 1: Kaedah Pengumpulan Data Kajian.	45
--	----

GAMBARAJAH

Gambarajah 1 : Indeks Ketegangan Masyarakat Suku Tahun 2012-2014	7
Gambarajah 2 : Kerangka Kerja Kajian	27

SENARAI SINGKATAN

PRP	-	Pegawai Rendah Polis
PDRM	-	Polis Diraja Malaysia
SOSMI	-	Surveillance of Occupational Stress and Mental illness
ODIN	-	Occupational Disease Intelligence Network
SPSS	-	Statistical Packages for Social Science
IPK	-	Ibu Pejabat Polis Kontinjen
IPD	-	Ibu Pejabat Polis Daerah
NSRM	-	National Suicide Registry Malaysia”

BAB 1

LATARBELAKANG KAJIAN

1.0. PENGENALAN

Konsep tekanan telah diperkenalkan oleh Hans Selye (1974), seorang penuntut perubatan di Universiti Prague. Dalam penerbitan pertamanya mengenai tekanan dalam *Nature* pada tahun 1936, Selye mentakrifkan tekanan sebagai “*the nonspecific response of the body to any demand made on it*” iaitu tindakbalas badan tidak spesifik terhadap mana-mana tuntutan yang dibuat di atasnya. Berikutan adanya kritikan kerana tafsiran beliau terlalu kabur, mengelirukan, dan samar-samar, beliau mendefinisikan semula tekanan sebagai “*a state manifested by a specific syndrome which consists of all the nonspecifically induced changes within the biological system*” atau sesuatu yang wujud dari sindrom tertentu yang terdiri dari semua perubahan yang tidak spesifik dalam sistem biologi (Rice & Virginia, 2012).

Tekanan kerja merupakan masalah yang dialami oleh semua orang dan ianya bukanlah masalah yang boleh dipandang enteng oleh sesiapa sahaja kerana kegagalan menangani masalah tekanan kerja mendatangkan kemudaratan bukan sahaja kepada individu, kumpulan, masyarakat, organisasi mahupun negara. Menurut Pakar Perunding Psikiatri Hospital Gleneagles Kuala Lumpur, Dr Nor Hamidah Mohd Salleh, tekanan kerja boleh mempengaruhi kehidupan bahagia sebuah keluarga, malah dari segi ekonomi, mungkin tenaganya tidak boleh dimanfaatkan sepenuhnya selain ianya mengakibatkan masalah kesihatan mental yang menyebabkan emosi menurun hingga memberi kesan negatif dan

pemikiran serta perlakuan seseorang (Berita Harian, 2013)¹. Menurut beliau juga, mereka yang gagal menangani masalah tekanan sering kali dilihat mengalami masalah (1) gangguan tidur, (2) emosi tidak menentu (3) kurang tumpuan (4) letih dan tertekan (5) memiliki perasaan negatif dalam diri seperti selalu bersedih, putus harapan, berasa tidak berguna, bersalah dan ingin membunuh diri, malah (6) hilang selera makan dan berat badan turun mendadak.

Oleh yang demikian, satu usaha yang bersepadu dan mampan perlu diambil segera agar masalah tekanan kerja ini dapat diatasi. Sekiranya tekanan kerja ini tidak ditangani, ianya akan mempengaruhi dan menjejaskan prestasi kerja seseorang malah ianya mengakibatkan hubungan kekeluargaan dan sosial dengan masyarakat juga terjejas, ekonomi negara juga tergugat. Selain itu, secara tidak langsung ianya juga akan meningkatkan jumlah kadar kes bunuh diri di Malaysia sepertimana berlaku pada tahun 2012, *National Suicide Registry Malaysia* (NSRM) mencatatkan hampir 500 kematian bunuh diri di Malaysia dengan purata 60 kejadian bunuh diri setiap bulan di mana antara penyebab kepada gejala bunuh diri ini adalah tekanan kerja (Berita Harian, 2013)².

1.1. LATARBELAKANG KAJIAN

Sejarah kepolisan di Malaysia dikatakan telah bermula sejak zaman kegemilangan Kesultanan Melayu lagi dengan wujudnya institusi pengawal, penghulu, juga Temenggung yang ketika itu dilihat mempunyai fungsi dan peranan pasukan polis. Pasukan polis kemudiannya terus berkembang kepada sistem kepolisan moden dan teratur bermula dengan berkuatkuasanya *Charter of Justice* di Pulau Pinang pada 25 Mac

1807 (Mohd Reduan, 2004). Sejak itu juga, Pasukan Polis Diraja Malaysia telah menghadapi banyak perubahan yang amat ketara.

Perubahan ini dilihat sejajar dengan keperluan semasa di mana kes jenayah dilihat semakin kompleks malah telah menjangkau sempadan negara di mana peralihan dunia kepada era globalisasi dan kepesatan teknologi terkini, menjadikan dunia berhubung tanpa sempadan. Perubahan dan perkembangan tugas kepolisan ini juga memberikan impak yang positif kepada masyarakat dan negara amnya selain warga PDRM sendiri yang telah 207 tahun wujud di Malaysia. Namun, ia juga bermaksud pegawai rendah polis mempunyai beban tugas yang semakin berat, selain memberikan tahap tekanan kerja yang semakin tinggi kepada pegawai-pegawai polis.

Gibbs dan Pamela (2003) menyatakan pegawai polis merupakan kerjaya yang terdedah kepada tahap tekanan kerja yang tinggi, terbeban dengan tugas menangani jenayah, jangkaan yang tinggi oleh masyarakat selain keutamaan kepada perlaksanaan tugas yang efektif dan berintegriti. Kajian ini juga memetik laporan daripada *Surveillance of Occupational Stress and Mental illness* (SOSMI) melalui sistem mereka *Occupational Disease Intelligence Network (ODIN)* menyatakan bahawa pegawai polis tersenarai antara tiga (3) pekerjaan paling tinggi tahap tekanan kerjanya.

Jika dahulu tekanan kerja yang dihadapi mungkin menyebabkan masalah disiplin dalaman jabatan sahaja seperti ketidakhadiran tugas mahupun datang kerja lewat, tapi kini ia telah mengakibatkan kesan yang lebih serius seperti penglibatan dalam kes

jenayah, penyalahgunaan dadah, salahguna kuasa mahupun bunuh diri. Menurut Pringles, Jennings dan Longenecker (1988) pula, berpendapat ianya memberikan kesan fisiologi seperti sakit jantung, sakit kepala, sakit belakang, tekanan perasaan, ketakutan, gementar dan kesan psikologi seperti ponteng kerja serta terlibat dengan penyalahgunaan dadah.

Tekanan kerja ini mungkin disebabkan pelbagai faktor antaranya Kroes, Hurrell dan Margokis (1974) dalam temubual yang dijalankan ke atas 100 orang pegawai kereta peronda dari Jabatan Polis Cincinnati mendapati terdapat tujuh kategori tekanan dikenali iaitu (1) pentadbiran, (2) perbicaraan, (3) hubungan dengan masyarakat, (4) kelengkapan, (5) suasana kerja/ krisis situasi, (6) rutin shift kerja yang berubah dan (7) bosan atau tidak beraktiviti. Dari aspek organisasi pula, Phelps (1975) telah mengenalpasti tiga kategori tekanan iaitu (1) persekitaran, (2) interpersonal dan (3) pentadbiran. Robert (1975) pula telah menyenaraikan lima faktor tekanan iaitu (1) persekitaran luaran organisasi polis, (2) persekitaran dalaman organisasi polis, (3) faktor dalaman sistem kehakiman, (4) faktor dalaman individu pegawai polis dan (5) interaksi di antara empat faktor-faktor tersebut (Jacquelyn, Scott, Carolyn & Terry, 1985).

Manakala Ivancevich dan Matteson (1980) turut menyenaraikan beberapa sumber tekanan di kalangan pekerja iaitu (1) tekanan dalaman organisasi (persekitaran organisasi, konflik peranan, beban kerja, komunikasi antara kumpulan, kekurangan sokongan kumpulan, iklim dan struktur organisasi) serta (2) tekanan luaran organisasi (hubungan kekeluargaan, masalah ekonomi, ras dan kelas kediaman). Oleh yang demikian, tujuan kajian semasa dilakukan adalah bagi mengenalpasti apakah faktor-faktor yang

menyumbang secara signifikan kepada tekanan kerja di kalangan pegawai-pegawai rendah polis di balai-balai polis sekitar Kuala Lumpur agar cadangan mengatasi masalah tekanan ini dapat dibuat.

1.2. PENYATAAN MASALAH

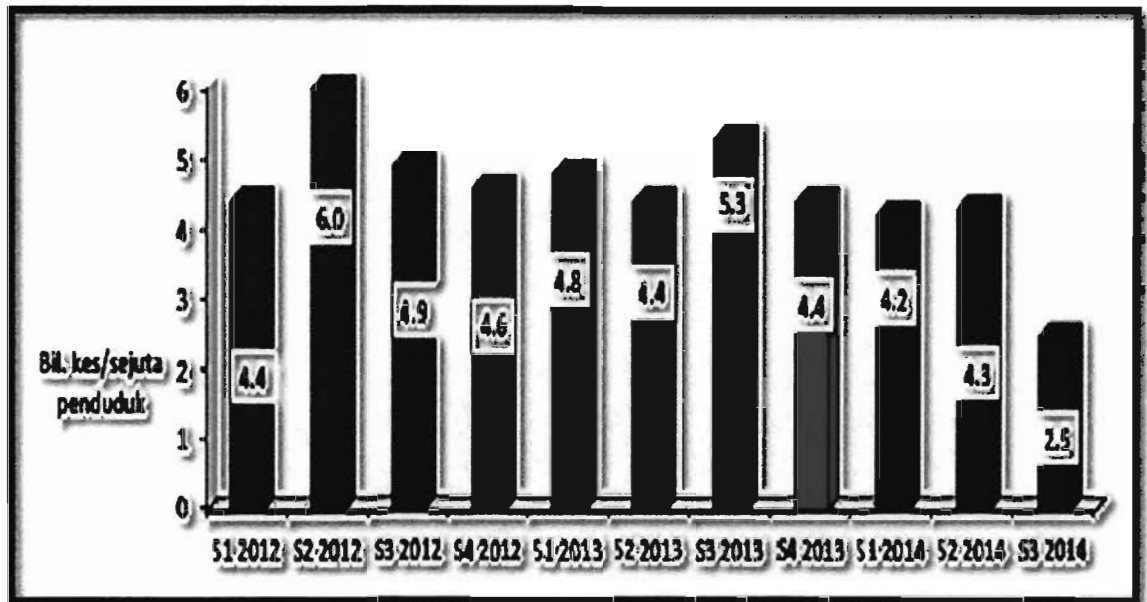
Setelah 207 tahun PDRM wujud di Malaysia, telah banyak perkembangan yang berlaku. Jika sebelum tahun 1807 pegawai polis ditugaskan untuk menangkap penjenayah, menguatkuasa undang-undang dan menjaga ketenteraman kampung, kini peranan ini telah berkembang selaras dengan perubahan globalisasi di mana peranan pegawai polis lebih mencabar. Sepertimana peruntukan Seksyen 3(3) Akta Polis (1967) (Pindaan 2012), tugas polis merangkumi memelihara undang-undang dan ketenteraman, mengekalkan keamanan dan keselamatan Malaysia, mencegah dan mengesan jenayah, menangkap dan mendakwa pesalah-pesalah dan mengumpul risikan keselamatan. Ini tidak termasuk mana-mana tugas yang diarahkan mengikut keperluan dan kehendak situasi semasa.

Melihat tugas ini membuktikan peningkatan tugas pegawai polis kini berbanding zaman sebelum tahun 1807. Betapa, pegawai polis bekerja keras membentasi jenayah, membawa pelaku jenayah ke muka pengadilan, menjaga keamanan negara dari pelbagai sudut sama ada di darat, laut dan udara serta memastikan tiada anasir jahat yang cuba mencabuli keharmonian negara. Ini dapat dilihat pada tanggal 1 dan 2 Mac 2013 Malaysia digegarkan dengan berita bumi Lahad Datu dan Semporna, Sabah, bermandi darah apabila senjata api kumpulan penceroboh dari selatan Filipina memuntahkan peluru menembusi tubuh anggota Polis Diraja Malaysia (PDRM) ketika mereka memburu

pengganas yang telah mendakwa daripada kesultanan Sulu. Detik itu akan kekal dalam sejarah negara sebagai detik hitam yang menyaksikan kedaulatan negara dicabar dan lapan wira tanah air gugur mempertahankannya.

Kegigihan menjaga keamanan negara ini bukan tugas yang mudah malah secara tidak langsung ianya memberikan impak kepada pegawai-pegawai polis kerana terpaksa melakukan tugas yang merbahaya dan ianya memberikan tekanan kerja yang tinggi dalam menjaga keamanan negara. Perkara ini disokong dengan kajian tekanan mental yang telah dijalankan sejak 2007 sehingga 2009 ke atas kerjaya polis, bomba, guru, jururawat dan doktor oleh Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia. Hasil daripada kajian yang telah dibuat menunjukkan polis mengalami tahap tekanan kerja yang paling tinggi iaitu 53.7% daripada 453 orang pegawai polis yang dikaji dari enam (6) balai polis di Kuala Lumpur. Diikuti bomba 47.3%, guru 45.8%, jururawat 42.3% dan akhir sekali doktor sebanyak 40.7% (Bernama, 2013).

Tekanan kerja bukanlah perkara yang boleh dipandang enteng kerana tekanan dihadapi oleh semua orang. Kegagalan menangani tekanan kerja boleh menimbulkan pelbagai masalah dan kesan negatif. Statistik di dalam gambarajah 1 menunjukkan masyarakat Malaysia tidak terlepas daripada tekanan. Pada suku ketiga tahun 2014, seramai 2.5 juta masyarakat Malaysia mengalami tekanan berbanding tahun sebelumnya seramai 4.9 juta bagi tahun 2012 dan 5.3 juta bagi tahun 2013. Meskipun kelihatan jumlah yang mengalami tekanan adalah berkurangan, namun, ianya masih lagi dilihat agak tinggi kerana mencecah jumlah jutaan orang.



Gambarajah 1 : Indeks Ketegangan Masyarakat Suku Tahun 2012-2014

(Sumber: Jabatan Perpaduan Negara dan Integriti Nasional Jabatan Perdana Menteri, 2014)

Melihat kepada jumlah ini, jika tidak dibendung antara kesan yang timbul akibat dari tekanan kerja adalah kemurungan dan gejala bunuh diri. Pada tahun 2012, dianggarkan seramai 2.5 juta manusia telah membunuh diri di seluruh dunia kerana tekanan kerja dan 60 peratus daripada kes membunuh diri ini berlaku di Asia. Di Jepun gejala bunuh diri ini terkenal sebagai simptom karoshi (kematian akibat terlalu teruk bekerja) dan dianggarkan 10,000 pekerja mati kerana pekerjaan setiap tahun. Bagi di Malaysia, laporan Kementerian Kesihatan misalnya menunjukkan kadar prevalen kemurungan akibat tekanan kerja dalam kalangan golongan dewasa mencapai 1.8 peratus (Kosmo, 2012). Tekanan kerja ini juga merugikan banyak pihak di mana dilaporkan bahawa kos yang berkaitan dengan tekanan sangat besar di mana organisasi-organisasi yang terlibat kehilangan di antara US\$100 hingga US\$300 bilion setahun. Kos-kos ini termasuklah ketidakhadiran bertugas, kemalangan, perbelanjaan kesihatan dan penurunan dalam produktiviti (Zaharin, 2010).

Selain itu, dari aspek kepolisan akibat dari tekanan yang dihadapi, pegawai polis mungkin terlibat dengan kes jenayah, isu rasuah, salahguna kuasa, dadah malah pembunuhan sepertimana kejadian yang berlaku pada 26 April 2012 di Istana Anak Bukit, Kedah. Menurut, Ketua Polis Kedah, Datuk Ahmad Ibrahim memberitahu anggota polis yang bertugas ketika itu telah menembak mati rakan setugasnya Konstabel Mohamad Sobri Md Sidik, 22 tahun di balai pengawal dipercayai akibat daripada perselisihan faham yang berlaku di antara mereka (Berita Harian, 2012).

Tekanan yang wujud akibat perselisihan faham ini seperti yang telah dinyatakan oleh Kroes, Hurrell dan Margokis (1974) di mana tekanan yang dihadapi berpunca dari suasana tempat kerja atau krisis yang dihadapi di tempat kerja. Ianya juga disokong oleh Phelp (1975) di mana masalah interpersonal anggota polis yang tidak dapat menyesuaikan diri dengan rakan sekerja menjadi punca kepada perselisihan faham dan membawa kepada tekanan. Jika dilihat dari aspek kajian Ivancevich dan Matteson (1980) pula, perselisihan faham juga boleh berpunca daripada kegagalan komunikasi di antara anggota polis berkenaan dengan mangsa sehingga wujudnya tekanan.

Akibat dari kejadian seumpama ini juga, kredibiliti dan integriti pasukan polis semakin menarik perhatian orang ramai sehingga dilihat menjejaskan reputasi dan imej pasukan polis selain telah dipersoalkan kewibawaan pasukan polis sebagai pelindung masyarakat. Oleh yang demikian, dalam usaha menangani masalah tekanan kerja ini, terdapat banyak kajian mengenai tekanan kerja telah dijalankan sama ada kajian terhadap profesion perguruan, doktor, jururawat, bomba, jurutera, tentera mahupun pegawai polis. Menurut

Arjunaidi (1997) di dalam kajian beliau di Daerah Polis, Kangar, Perlis telah mengkaji tekanan di kalangan pegawai polis dipengaruhi oleh (1) faktor demografi, (2) persekitaran dan (3) organisasi. Hasil daripada kajian yang dijalankan mendapati tekanan yang dialami oleh pegawai-pegawai polis tidak sahaja berlaku akibat masalah beban kerja yang berlebihan malah turut mencangkupi perkara-perkara lain termasuk struktur organisasi, budaya organisasi, suasana kerja dan hubungan sosial.

Gaines, Southerland dan Angell (1991) pula berpendapat, tekanan kerja anggota polis berpunca dari empat faktor iaitu (1) tugas kepolisan seperti pembenterasan dan penyelesaian kes jenayah serta menjaga keamanan negara; (2) struktur organisasi yang bersifat birokrasi dan hierarki; (3) suasana tempat kerja yang kurang selesa dan kurang sokongan; serta (4) keupayaan individu yang berkonflik itu sendiri untuk menyesuaikan diri dengan tanggungjawab terhadap keluarga mahupun kerja, menyesuaikan diri dengan karenah organisasi, malah keupayaan menyesuaikan diri dengan suasana di dalam dan luar tempat kerja.

Pakar Kriminologi, Datuk Akhbar Satar yang juga merupakan Penganalisis Jenayah berkata, tekanan yang dihadapi oleh PRP berpunca daripada tiga (3) sebab utama iaitu tugas kepolisan, peraturan atau polisi di dalam organisasi serta masalah individu. Menurut beliau juga, akibat daripada tekanan yang dialami menyebabkan PRP menghadapi masalah sakit jiwa berpanjangan dan berlakunya banyak perkara yang tidak diingini berlaku (Berita Harian, 2011).

Tragedi yang berlaku pada 26 April 2012 tersebut menunjukkan adanya masalah tekanan anggota polis di Malaysia. Walaupun bukanlah keseluruhan namun jika tidak dibendung segera ianya amat merugikan PDRM mahupun negara secara tidak langsung. Melihat kepada meruncingnya masalah tekanan kerja di kalangan pegawai polis, maka adalah perlu satu kajian ke atas tekanan kerja ini dikaji selanjutnya. Perlu adanya cadangan tindakan untuk menangani masalah tekanan kerja ini dengan mengkaji faktor-faktor kepada tekanan kerja. Oleh yang demikian, sekiranya tiada tindakan drastik diambil bagi mengatasi masalah ini, imej PDRM akan terus tercalar malah masyarakat akan hidup dalam ketakutan selain negara akan mengalami kerugian. Justeru itu satu program pemeriksaan kesihatan mental menyeluruh terhadap anggota polis perlu dilakukan segera, serta langkah pencegahan dan pemulihan perlu dilaksanakan.

Walaupun terdapat banyak faktor penyumbang kepada tekanan seperti (1) tugas kepolisan (2) struktur organisasi (3) suasana tempat kerja dan (4) keupayaan individu menyesuaikan diri dengan konflik seperti yang dinyatakan oleh Gaines et. al. (1991), mahupun faktor tugas kepolisan, peraturan atau polisi di dalam organisasi serta masalah individu yang dinyatakan oleh Pakar Kriminologi, Datuk Akhbar Satar, Penganalisis Jenayah, namun kajian ini hanya memfokus kepada faktor persekitaran (hubungan sosial dengan keluarga dan masyarakat) dan faktor organisasi (suasana tempat kerja, struktur organisasi, dan pembangunan kerjaya). Kajian-kajian terdahulu yang mengkaji hubungan tekanan pegawai polis ada yang memilih faktor yang sama. Maka, kajian ini ingin menguji pembolehubah faktor persekitaran dan faktor organisasi, adakah ianya turut menjadi faktor tekanan bagi PRP yang bertugas di balai-balai polis di Kuala Lumpur.

1.3. TUJUAN / OBJEKTIF KAJIAN

1.3.1. Persoalan Kajian

Tujuan kajian ini dibuat bagi mendapatkan kesahan kepada persoalan kajian sepertimana yang berikut:

- i. adakah faktor persekitaran (hubungan sosial dengan keluarga dan masyarakat) mempunyai hubungkait dengan tekanan kerja yang dialami oleh pegawai rendah polis?
- ii. adakah faktor organisasi (suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya) mempunyai hubungkait dengan tekanan yang dialami oleh pegawai rendah polis?

1.3.2. Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti apakah faktor yang signifikan kepada tekanan kerja. Iaitu mengenalpasti sama ada tekanan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan faktor persekitaran ataupun faktor organisasi. Secara amnya, kajian ini bagi mengenalpasti sama ada:

- i. Terdapat hubungan positif antara faktor persekitaran (hubungan sosial keluarga dan masyarakat) dengan tekanan kerja,
- ii. Terdapat hubungan positif antara faktor organisasi (suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya) dengan tekanan kerja.

1.4. SKOP KAJIAN

Kajian ini hanya memfokuskan kepada pegawai rendah polis yang bertugas di balai-balai polis sekitar Kuala Lumpur sahaja. Seramai 351 pegawai rendah polis berpangkat dari Konstabel sehingga Sub-Inspektor terlibat sebagai responden. Pemilihan responden dan lokasi kajian di balai-balai sekitar Kuala Lumpur berdasarkan faktor-faktor berikut:

- a) Hasil kajian oleh Pusat Perubatan, Universiti Kebangsaan Malaysia bagi tahun 2007 sehingga 2009 mendapati 53.7% dari 453 orang pegawai polis di Kuala Lumpur mengalami tekanan. Ianya juga dikatakan pekerjaan paling tinggi tahap tekanan jika dibandingkan dengan empat (4) kajian kerjaya lain iaitu bomba, jururawat, guru dan doktor. Maka kajian ini perlu bagi mengetahui apakah punca sebenar kepada tekanan yang dihadapi oleh pegawai polis di daerah Kuala Lumpur;
- b) Terdapatnya lambakan pendatang asing di sekitar ibu kota Kuala Lumpur yang bukan sahaja mencemar pemandangan malah mengundang pelbagai masalah kepada negara. Ini juga secara tidak langsung telah menambahkan beban kerja dan menjadikan beban kerja pegawai rendah polis di Kuala Lumpur lebih tinggi;
- c) Kuala Lumpur merupakan negeri antara yang tertinggi kadar jenayahnya setiap tahun;
- d) Kuala Lumpur merupakan tempat di mana semua kedutaan dari negara-negara luar ditempatkan dan bagaimana PRP berhadapan dengan kehendak dan jangkaan daripada kedutaan luar negara ini yang berlainan adat dan budaya;

- e) Pemilihan PRP ini berdasarkan norma kerja mereka yang lazimnya sebagai pegawai pelaksana dan sering berinteraksi dengan masyarakat di mana secara tidak langsung mereka merupakan barisan hadapan yang menggambarkan imej keseluruhan organisasi PDRM.

Maka, berdasarkan pemilihan faktor-faktor di atas, amat bersesuaian sekiranya kajian dilaksanakan di balai-balai sekitar Kuala Lumpur.

1.5. KEPENTINGAN KAJIAN

Tujuan kajian ini dijalankan adalah bagi mengenalpasti faktor-faktor yang menyumbang kepada tekanan kerja yang sering membelenggu pegawai rendah polis. Hasil dapatan dari kajian ini juga dapat membantu Jabatan Polis Diraja Malaysia amnya, dan IPK Kuala Lumpur serta IPD - IPD di Kuala Lumpur khususnya mencari kaedah-kaedah bagaimana untuk mengurangkan tekanan kerja di kalangan pegawai rendah polis agar mereka dapat melakukan tugas dengan lebih baik, mengurangkan masalah disiplin dan meningkatkan kesihatan pegawai rendah polis.

Tujuan kedua kajian ini agar penemuan-penemuan baru yang diperolehi dapat digunakan dengan teori-teori di dalam kerangka teori. Selain itu juga, hasil dapatan dari kajian ini diharap dapat meningkatkan kepekaan pihak-pihak yang berkepentingan seperti Ibu Pejabat Polis Bukit Aman, IPK Kuala Lumpur dan IPD - IPD di daerah Kuala Lumpur untuk mengambil tindakan bagi mengatasi masalah tekanan di kalangan pegawai rendah polis melalui Strategi Pengurusan Tekanan kerja yang lebih berkesan.

Berdasarkan masalah yang sedia ada juga, pengkaji membuat kajian ke atas faktor-faktor yang menyumbang kepada tekanan kerja di kalangan pegawai rendah polis merangkumi faktor hubungan sosial dengan keluarga, hubungan sosial dengan masyarakat, suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya. Seterusnya, dapatan kajian ini iaitu data serta maklumat yang diperolehi boleh membantu pengkaji-pengkaji lain untuk menjalankan kajian lebih sempurna dan lengkap, malah, menambahkan ulasan karya untuk kajian yang lebih mendalam dalam bidang kepolisan mengenai masalah tekanan kerja di kalangan pegawai rendah polis di Malaysia.

1.6. DEFINISI KATA KUNCI

1.6.1. Tekanan Kerja

Terdapat banyak definisi mengenai tekanan kerja. Tekanan dialami oleh sesiapa sahaja tanpa mengira peringkat usia, bangsa, pendidikan mahupun latarbelakang kerjaya. Hasil dari pelbagai kajian tentang tekanan, maka pengkaji telah menemui pelbagai faktor kepada tekanan dan kesannya kepada seseorang. Mengapa pentingnya kajian tekanan dibuat adalah kerana untuk menyelesaikan kesan yang timbul akibat mengalami tekanan. Bukan hanya kesan dari aspek positif malah kesan negatif yang boleh memudaratkan. Oleh yang demikian, untuk memahami lebih mendalam tentang tekanan, kita terlebih dahulu harus mengetahui apakah yang dimaksudkan dengan tekanan.

Tekanan kerja atau stress boleh didefinisikan sebagai satu tindak balas fizikal (badan), emosi (perasaan), dan mental (fikiran) kepada peristiwa dalam kehidupan. Ianya berlaku apabila seseorang merasa risau atau merasa tidak selesa terhadap sesuatu peristiwa.

Selain ianya boleh berlaku kepada sesiapa sahaja tidak mengira peringkat umur, jantina, bangsa atau agama (Kementerian Kesihatan Malaysia, 2013).

1.6.2. Faktor – Faktor Tekanan Kerja

Ianya merujuk kepada punca-punca yang menyebabkan berlakunya tekanan kerja kepada pegawai-pegawai rendah polis di daerah Kuala Lumpur. Terdapat banyak faktor-faktor yang menyumbang kepada tekanan. Namun, bagi kajian ini faktor-faktor kepada tekanan kerja PRP adalah memfokuskan kepada faktor persekitaran dan faktor organisasi. Punca-punca tekanan kerja merupakan perkara atau suasana atau kejadian yang boleh mendatangkan gangguan kepada tingkah laku, psikologi dan fisiologi pegawai polis.

1.6.3. Faktor Persekitaran (Hubungan Sosial)

Di dalam faktor persekitaran yang menyebabkan tekanan, kajian mengkaji bagaimana hubungan sosial dengan keluarga dan hubungan sosial dengan masyarakat dilihat menjadi penyebab kepada tekanan kerja. Hal ini termasuklah aspek hubungan kekeluargaan, kehendak dan jangkaan daripada keluarga dan masyarakat mahupun sokongan sosial. Sokongan sosial merupakan sokongan yang diperolehi oleh individu melalui hubungan sosial dengan individu lain, kumpulan, dan masyarakat yang lebih besar." Institut Kanser Negara mendefinisikan sokongan sosial sebagai "rangkaian keluarga, rakan-rakan, jiran, dan anggota masyarakat yang boleh didapati pada masa yang diperlukan untuk memberikan bantuan psikologi, fizikal, dan kewangan (Fatih, Douglas, Eleni, Morgan, Dennis, & Steven, 2007).

1.6.4. Faktor Organisasi

Faktor organisasi dibahagikan kepada tiga bahagian iaitu suasana tempat kerja, struktur organisasi, dan pembangunan kerjaya. Suasana tempat kerja ini merangkumi hubungan responden dengan rakan sekerja, keadaan dan kelengkapan pejabat yang mungkin menyumbang kepada tekanan kerja; struktur organisasi merujuk kepada bentuk struktur dalam proses membuat keputusan. Kajian ini ingin mengkaji sama ada struktur yang ketat dalam proses membuat keputusan boleh membawa kepada tekanan. Hal ini merujuk kepada hubungan pegawai atasan dengan pegawai pangkat rendah serta beban tugas yang merujuk kepada jumlah kerja yang perlu dilakukan oleh seseorang pegawai polis itu sama ada ia melebihi daripada apa yang mampu diselesaikan mengikut jangka masa yang ada. Manakala bahagian ketiga merujuk kepada pembangunan kerjaya iaitu harapan seseorang terhadap kerja yang dilakukan dan peluang kenaikan pangkat.

1.6.5. Pegawai Rendah Polis

“Seseorang pegawai polis daripada apa-apa pangkat dari dan termasuk seseorang berpangkat Sub-Inspektor ke bawah hingga dan termasuk konstabel” (*International Law Book Services*, 2004) di mana kajian ini hanya mengkaji PRP bagi balai-balai polis di daerah Kuala Lumpur sahaja.

1.6.6. Daerah Polis

Merujuk kepada “mana-mana kawasan yang ditetapkan sebagai demikian oleh Ketua Polis Negara di bawah Seksyen 6 (b) dan kecuali dan sehingga kawasan itu telah ditetapkan atau mana-mana kawasan yang dijadikan atau diiktirafkan sebagai daerah polis pada masa akta mula berkuatkuasa”(*International Law Book Services*, 2004).

BAB 2

SOROTAN KARYA

2.0. PENGENALAN

Di dalam bab ini, fokus kajian adalah untuk melihat hasil dapatan kajian- kajian yang terdahulu mengenai teori-teori dan faktor-faktor berlakunya tekanan terutamanya kepada pegawai polis. Walaupun diketahui, banyak faktor penyebab kepada tekanan kerja, namun, bagi kajian ini hanya merujuk kepada dua faktor utama iaitu faktor persekitaran (hubungan sosial dengan keluarga dan hubungan sosial dengan masyarakat) dan faktor organisasi (suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya). Ia bertujuan untuk meninjau sejauh mana kajian-kajian berkenaan telah menghuraikan hubungkait antara faktor-faktor yang membawa kepada tekanan kerja. Huraian akan dibuat ke atas hasil kajian-kajian pengkaji dalam dan luar negara yang telah mengkaji fenomena tekanan dalam organisasi secara keseluruhan serta juga kajian-kajian khusus terhadap organisasi polis.

2.1. TEKANAN

2.1.1. Definisi Tekanan

Terdapat banyak definisi telah diwujudkan untuk menerangkan konsep sebenar tekanan. Telah berdekad pengkaji menghuraikan apakah tekanan dan faktor kepada tekanan. Pertengahan tahun 1950-an, seorang ahli biologi, Hans Selye, telah mempopularkan konsep tekanan yang beliau terjemahkan sebagai tindakbalas “tidak spesifik badan

terhadap apa-apa permintaan hasil rembesan hormon glucocorticoids (glukos + cortex + steroid) di dalam bukunya “Tekanan Kehidupan” pada tahun 1956. Selye merupakan penyelidik pertama (*pioneer*) yang menggunakan istilah "tekanan" untuk menjelaskan permasalahan fizikal dan psikologi bagi keadaan yang sukar (Salami, 2010).

Samuel (2006) telah menerangkan dari aspek perubatan, tekanan adalah kadar kehausan dan kelusuan pada badan di mana badan mempunyai mekanisme pengimbang yang dikenali sebagai sistem saraf autonomik, yang mengawal jantung, paru-paru, perut, saluran darah dan kelenjar. Beliau juga menerangkan tekanan boleh diterangkan sebagai perasaan ketegangan, ketakutan, tidak sabar, keletihan, kebimbangan, sukar tidur dan pelbagai penyakit. Ataupun ketidakseimbangan - sebenar atau dilihat - di antara sumber individu atau keupayaan dan permintaan diletakkan kepada mereka (Malone, 2006).

Bagi Jane Cranwell (1990) pula, tekanan merupakan tindakan fisiologi dan psikologi yang berlaku apabila seseorang merasa tiada keseimbangan di antara jangkaan dan harapan yang diberikan ke atas mereka melebihi kemampuan mereka yang sebenar untuk memenuhi jangkaan dan harapan tersebut. Definisi ini disokong oleh Caitlin, Erene, Jennifer, Sarah dan Carolyn (2013) yang melihat tekanan sebagai ketegangan psikologi atau kesusahan yang terhasil akibat terdedah kepada keadaan luar biasa atau mendesak.

Ashley, Valerie dan Cary (2010) pula telah menyenaraikan beberapa definisi tekanan, diantaranya:

- a) sesuatu yang tidak diinginkan atau pengalaman negatif seseorang seperti kemurungan, perasaan tidak terkawal, terlalu banyak tugas, sakit kepala, desakan waktu, serangan panik, kepenatan dan kesukaran tidur;
- b) pada abad ke-17 tekanan dilihat sebagai kesusahan, kesukaran atau penderitaan (Kamus Oxford, 1933) atau kesempitan atau penindasan (Kamus Oxford, 2007);
- c) bidang fizik pula melihat tekanan sebagai objek menahan daripada tekanan luar;
- d) situasi atau keadaan buruk yang mengganggu, atau mungkin mengganggu, fungsi fisiologi atau psikologi biasa seseorang individu;
- e) reaksi badan terhadap kuasa yang bersifat memudaratkan, jangkitan, bahagian yang tidak normal yang cenderung untuk mengganggu keseimbangan fisiologi normal (Kamus Perubatan Stedman, 2005, edisi ke-28);
- f) interaksi antara, atau tak padan dengan, peluang dan tuntutan alam sekitar, dan keperluan dan keupayaan individu, dan jangkaan, mendapatkan tindakbalas. Bila padanan adalah teruk, bila keperluan tidak dipenuhi, atau bila tiada keupayaan, organisma yang bertindakbalas dengan pelbagai mekanisme patogenik. Keupayaan mental, emosi, tingkahlaku dan atau psikologi dan dalam sesetengah situasi keamatan, kekerapan atau tempoh, dan dalam kehadiran atau ketiadaan interaksi pembolehubah, mereka mungkin cenderung membawa kepada jangkitan (Levi 1987).

Selye (1956) telah mentafsirkan tekanan sebagai mana-mana suasana, atau permintaan sosial, psikologi yang memerlukan penyesuaian semula, definisi yang menjajarkan satu konsep psikologi dan fisiologi dengan tumpuan alam sekitar sosiologi (Jason, 2010).

Morgan dan King (1986) pula menterjemahkan tekanan sebagai kesan dalaman yang boleh disebabkan oleh tuntutan fizikal pada badan (penyakit, senaman, suhu melampau dan seumpamanya) atau dengan persekitaran dan keadaan sosial yang dinilai sebagai berpotensi berbahaya, tidak terkawal, atau melebihi keupayaan untuk ditangani (Dhini, 2010)

Daripada definisi di atas dapat kita ketahui bahawa tekanan boleh ditafsirkan dengan pelbagai konsep. Walau apa jua definisi tekanan yang diberikan, tekanan secara amnya dipercayai berpunca daripada beberapa faktor seperti faktor demografi, beban tugas, persekitaran dan faktor organisasi. Tahap tekanan ini juga berbeza bagi aspek demografinya iaitu tahap tekanan bagi jantina lelaki dan wanita mungkin berbeza, status perkahwinan sama ada bujang atau sudah berkahwin juga berbeza tahap tekanannya malah tempoh berkhidmat antara seseorang pegawai rendah polis mungkin berbeza dengan pegawai rendah polis yang lain.

2.2. FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TEKANAN

Permasalahan mengenai faktor-faktor tekanan telah dikaji dan dibincangkan sejak berabad yang lalu. Banyak kajian mengenainya telah dijalankan sama ada kajian tekanan di kalangan pekerja pelantar minyak, profesion perguruan, jurutera, tentera, pegawai polis mahupun kerjaya-kerjaya yang lain. Antara faktor-faktor kepada tekanan adalah hubungan kekeluargaan dan masyarakat, hubungan dengan rakan sekerja atau penyelia, beban kerja yang banyak, struktur organisasi, tiadanya penghargaan, tiadanya sokongan dan sebagainya. Menurut Arjunaidi (1997) yang telah mengkaji hubungan antara faktor

demografi, suasana tempat kerja dan struktur organisasi dengan tekanan di kalangan pegawai polis, mendapati beban kerja yang banyak menjadi faktor utama kepada tekanan pegawai polis di Perlis diikuti dengan faktor budaya organisasi. Secara keseluruhan, kajian ini telah dijalankan secara menyeluruh namun, ianya telah lama dijalankan. Metodologi kajian mungkin masih boleh digunakan oleh kajian-kajian baru mengikut kesesuaian semasa.

Bagi kajian yang dijalankan oleh Valarmathy (2014) pula, beliau memilih faktor waktu bertugas, faktor bebanan tugas, faktor keluarga dan faktor kewangan penyebab kepada tekanan bagi anggota polis di Bahagian Pentadbiran, Jabatan Pengurusan Bukit Aman. Hasil kajian mendapati faktor kewangan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan berbanding faktor yang lain. Kajian ini mencapai keputusan yang berlainan berbanding dapatan kajian yang telah dijalankan oleh Arjunaidi (1997). Ini mungkin disebabkan oleh perbezaan geografi dan latarbelakang jawatan anggota polis berkenaan. Arjunaidi telah mengkaji pegawai polis di Perlis yang mungkin tidak begitu sibuk kehidupannya seperti di Kuala Lumpur yang secara tidak langsung menjadi punca perbezaan faktor kepada tekanan yang dikaji oleh Valarmathy (2014).

Wei-Qing, Tze-Wai dan Tak-Sun (2009) juga mengkaji faktor-faktor tekanan yang hampir menyeluruh. Kajian mereka terhadap pekerja-pekerja di pelantar minyak di China Selatan mendapati terdapat tujuh faktor utama yang menyumbang kepada tekanan iaitu (1) konflik di antara kerja dan keluarga/ kehidupan sosial, (2) kurangnya pembangunan kerjaya, (3) masalah keselamatan di tempat kerja, (4) masalah pengurusan, (4) hubungan

kurang baik di tempat kerja, (5) suasana fizikal tempat kerja yang lemah, (6) aturan tempat kerja yang tidak selesa, serta (7) lemahnya struktur organisasi.

Elizabeth, Bruce, Clement, Tony, Gary dan Camilla (2009) pula telah mengkaji tekanan ke atas kakitangan di Unit Pesakit Onkologi (UPO) dan Unit Penjagaan Paliatif (UPP) di Hospital Princess Margaret, Pusat Kanser di Toronto, Kanada. Hasil dari kajian tekanan kerja yang dijalankan mendapati faktor tekanan kerja di kalangan kakitangan di UPO dan UPP adalah disebabkan oleh (1) faktor beban kerja yang berlebihan, (2) perasaan sedih menghadapi kematian semasa bertugas, (3) kekurangan sokongan daripada organisasi, (4) kekurangan sumber dan (5) kekurangan kawalan ke atas pilihan di tempat kerja.

Kajian oleh Kam Boon (2011) ke atas Juruteknologi Makmal Perubatan Hospital Kerajaan turut memfokuskan kepada faktor organisasi. Beliau hanya mengkaji aspek beban kerja sebagai penyumbang kepada tekanan kerja yang memberi kesan kepada prestasi kerja. Skop kajian terlalu sempit tidak mengambil faktor-faktor lain seperti faktor sosial, rakan sekerja, struktur organisasi dan suasana tempat kerja.

Eremie (1992) telah mengkaji aspek demografi di kalangan anggota-anggota bomba di Barat Daya, Texas. Daripada dapatan kajian, beliau mendapati faktor pendapatan, pengalaman kerja dan umur mempunyai hubungan yang signifikan terhadap tekanan. Kajian ini juga hanya memfokus kepada satu faktor sahaja, maka, dapatan kajian tidak menyeluruh.



Wan Mohamad (2002) dalam kajiannya ke atas tahap tekanan pensyarah politeknik menyatakan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara aspek demografi dengan tahap tekanan. Empat faktor demografi yang dimaksudkan adalah jantina, kelayakan akademik, tempoh perkhidmatan dan jabatan. Hasil dapatan kajian beliau menunjukkan bahawa pensyarah lelaki mengalami tekanan yang lebih tinggi berbanding pensyarah wanita. Ini adalah disebabkan suasana kerja di politeknik yang teknikal dan memerlukan penglibatan pensyarah lelaki terutama dari segi tenaga dan fizikal.

Secara umumnya, kesemua kajian yang dijalankan telah menyenaraikan beberapa faktor yang menjadi penyebab kepada tekanan seperti faktor demografi, suasana tempat kerja, struktur organisasi, waktu bertugas, bebanan tugas, faktor keluarga dan kewangan, konflik di antara kerja dan keluarga/ kehidupan sosial, pembangunan kerjaya, serta faktor hubungan kurang baik di tempat kerja. Ringkasan kepada kajian yang telah dijalankan adalah sepertimana Jadual 1 di bawah:

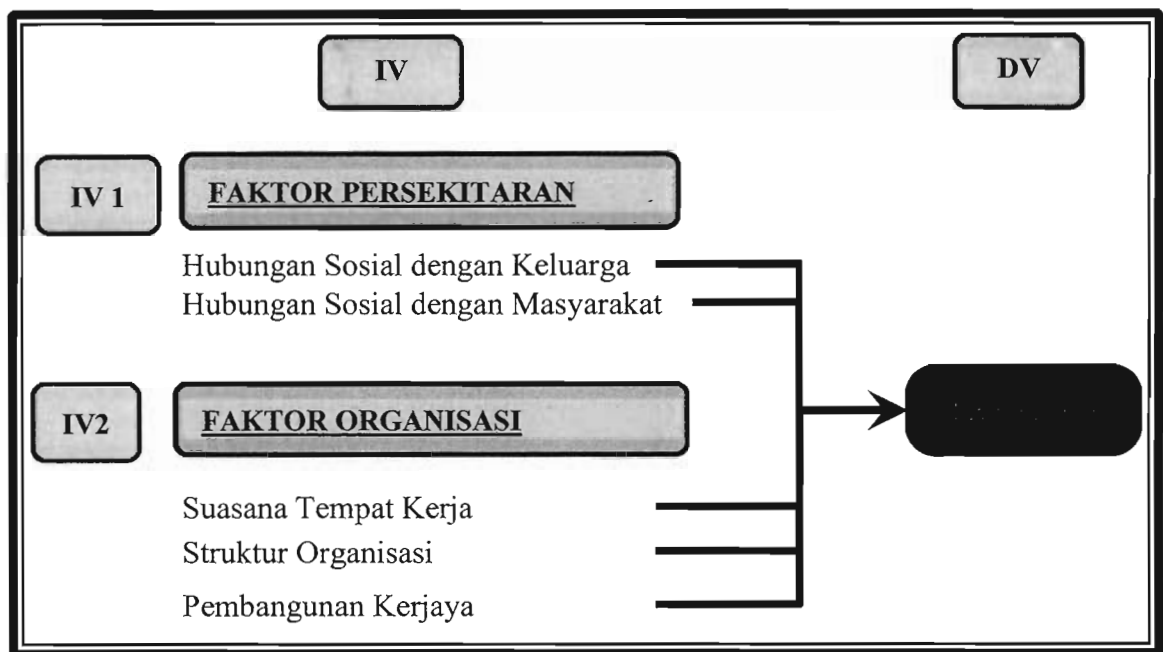
Jadual 1: Huraian kajian yang dijalankan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan.

No.	Nama Kajian	Faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan	Penerapan kajian
	Arjunaidi (1997)	1.Faktor individu, 2.Faktor persekitaran 3.Faktor organisasi.	Metodologi kajian ini boleh diadaptasi dengan kajian akan datang. Namun, keputusan kajian tidak akan memberikan hasil yang sama.
	Valarmathy (2014)	1.Faktor waktu bertugas, 2.Faktor bebanan tugas, 3.Faktor keluarga 4.Faktor kewangan	Kajian ini agak menyeluruh dan boleh digunakan sebagai panduan kajian yang akan datang
	Wei-Qing, Tze-Wai dan Tak-Sun (2009)	1.Konflik di antara kerja dan keluarga/ kehidupan sosial, 2.Kurangnya pembangunan kerjaya, 3.Masalah keselamatan di tempat kerja, 4.Masalah pengurusan, 5.Hubungan kurang baik di tempat kerja, 6.Suasana fizikal tempat kerja yang lemah, 7.Aturan tempat kerja yang tidak selesai, 8.Lemahnya struktur organisasi	Banyak faktor yang dikaji melalui kajian ini. Namun, bila terlalu banyak faktor yang dikaji dalam sesuatu masa, keputusan yang diterima tidak begitu memberikan impak.
4.	Elizabeth, Bruce, Clement, Tony, Gary dan Camilla (2009)	1.Beban kerja yang berlebihan, 2. Perasaan sedih menghadapi kematian semasa bertugas, 3.Kekurangan sokongan 4.Kekurangan sumber 5.Kekurangan kawalan ke atas pilihan di tempat kerja	Kajian ini hanya memfokuskan faktor di dalam organisasi sahaja.
5.	Kam Boon (2011)	Faktor beban kerja	Kajian ini hanya mengkaji sub topic kepada faktor organisasi. Tiada kajian terhadap faktor persekitaran dibuat.
6.	Eremie (1992)	Demografi	Kajian ini hanya memfokuskan kepada satu faktor sahaja.
7.	Wan Mohamad (2002)	Demografi	Kajian ini hanya memfokuskan kepada satu faktor sahaja.

2.2.1 Kerangka Kajian

Daripada perbincangan di atas, satu kerangka kerja kajian telah dibentuk sepertimana gambarajah 1. Telah dikenalpasti terdapat dua (2) pembolehubah yang telah dikenalpasti iaitu Pembolehubah Bersandar dan Pembolehubah Tidak Bersandar. Bagi kerangka kajian ni, pembolehubah tidak bersandar merujuk kepada faktor-faktor penyumbang kepada tekanan kerja pegawai rendah polis di Kuala Lumpur. Faktor-faktor penyumbang kepada tekanan kerja yang dikaji adalah faktor persekitaran dan faktor organisasi. Manakala bagi pembolehubah bersandar pula adalah tekanan kerja.

Dalam kajian ini, pembolehubah tidak bersandar faktor persekitaran adalah (1) hubungan sosial dengan keluarga dan (2) hubungan sosial dengan masyarakat manakala pembolehubah tidak bersandar faktor organisasi terdiri dari (1) suasana tempat kerja, (2) struktur organisasi dan (3) pembangunan kerjaya. Kelima-lima pembolehubah ini akan diuji dan dianalisa bagi melihat sama ada pembolehubah tersebut mempunyai hubungan dengan pembolehubah bersandar, tekanan kerja. Bantuk kerangka kerja ini boleh digambarkan sepertimana gambarajah 2 di bawah:



Gambarajah 2: Kerangka Kerja Kajian

2.2.2. Faktor Persekitaran (Hubungan Sosial Dengan Keluarga dan Masyarakat)

Kita telah melihat definisi tekanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja selain gambarajah kerangka kajian ini. Di sini diterangkan dengan lebih lanjut faktor yang mempengaruhi tekanan kerja iaitu faktor persekitaran dan faktor organisasi.

Dari aspek faktor persekitaran yang menyebabkan tekanan, kajian mengkaji bagaimana hubungan sosial dengan keluarga dan masyarakat dilihat menjadi penyebab kepada tekanan. Hal ini termasuklah aspek hubungan kekeluargaan, kehendak dan jangkaan daripada keluarga dan masyarakat mahupun sokongan sosial. Sokongan sosial merupakan sokongan yang diperolehi oleh individu melalui hubungan sosial dengan individu lain, kumpulan, dan masyarakat yang lebih besar." Institut Kanser Negara mendefinisikan sokongan sosial sebagai "rangkaian keluarga, rakan-rakan, jiran, dan anggota masyarakat

yang boleh didapati pada masa yang diperlukan untuk memberikan bantuan psikologi, fizikal, dan kewangan (Fatih, Douglas, Eleni, Morgan, Dennis, & Steven, 2007).

Terdapat banyak kajian yang mengkaji faktor persekitaran dari aspek hubungan sosial. Di antaranya kajian yang dijalankan oleh Arjunaiddi (1997), beliau telah memilih faktor persekitaran sebagai salah satu sumber kepada tekanan di mana beliau mengkaji hubungan sosial sebagai faktor kepada tekanan. Hasil daripada kajian yang dibuat mendapati hubungan antara tekanan dengan hubungan sosial adalah sangat signifikan di mana semakin baik hubungan sosial yang wujud antara pegawai-pegawai polis dengan masyarakat dan keluarga mereka, akan memberikan kesan tekanan yang kurang. Apa yang dialami oleh pegawai-pegawai polis di Kangar didapati hubungan sosial yang dilalui adalah kurang baik dan ianya memberi kesan secara signifikan terhadap tahap tekanan yang wujud di kalangan mereka.

Valarmathy (2014) juga telah melihat persekitaran hubungan sosial sebagai salah satu daripada faktor kepada tekanan. Dari keputusan kajian yang diterima menunjukkan responden bersetuju bahawa pekerjaan mereka yang mengganggu kehidupan keluarga mereka. Ini mungkin disebabkan sifat pekerjaan responden yang memerlukan bekerja pada hujung minggu, cuti umum, masa yang panjang dan lain-lain. Ini disokong oleh Frese, (1999) yang mempercayai sokongan sosial sebagai satu pembolehubah yang berhubungan dengan tekanan. Beliau juga mendapati bahawa terdapatnya hubungan di antara tekanan kerja dengan prestasi kerja. Semakin tinggi sokongan hubungan sosial

sama ada daripada keluarga atau suasana kerja maka semakin rendah tekanan yang dihadapi.

Jane (1990) dan Cooper serta Alison (1997) pula melihat hubungan dengan keluarga dan kawan-kawan turut memberikan tekanan. Ini kerana keluarga dan kawan-kawan cenderung untuk mewujudkan permintaan atau jangkaan yang tidak realistik, maka, tekanan wujud apabila permintaan dan jangkaan ini disalahtafsir mahupun ditolak. Apabila kesulitan ini berlaku, tahap tekanan semakin tinggi, dan orang yang mengalami tekanan akan cenderung membawa permasalahan di rumah ke tempat kerja. Jane juga menyatakan semakin tinggi tahap jaringan sokongan dan semakin seseorang rasa dihargai oleh pasangan mereka, semakin seseorang itu dapat mengurangkan tekanan yang dihadapi. Perubahan dalam hubungan ini juga mendatangkan tekanan di mana menurut Samuel (2006). Samuel telah menyenaraikan perkara yang berlaku dalam hubungan kekeluargaan yang menjadi pencetus kepada tekanan iaitu kematian pasangan, perceraian, perpisahan, kematian ahli keluarga dan masalah dalam perkahwinan.

Ivancevich dan Matteson (1980) turut menunjukkan terdapat beberapa potensi sumber tekanan di kalangan pekerja yang berpunca dari faktor persekitaran seperti hubungan keluarga, masalah ekonomi, bangsa dan kelas perumahan. Chandola (2010), pula berpendapat seorang pekerja dengan tahap sokongan sosial dan keluarga yang tinggi mungkin dapat mengatasi tekanan psikososial di tempat kerja mereka. Sebaliknya, pekerja yang mempunyai sokongan sosial yang lebih rendah dan permintaan kerja yang

lebih tinggi adalah lebih cenderung untuk mempunyai kesan negatif ke atas kesihatan mereka (Yoong & Mastura, 2013).

Setelah melihat hasil kajian-kajian lalu yang telah dibuat, kajian ini mewujudkan hipotesis kajian yang boleh diuji adalah seperti yang berikut:

- H₁: terdapat hubungan yang signifikan antara faktor persekitaran (hubungan keluarga) dengan tekanan;
- H₂: terdapat hubungan yang signifikan antara faktor persekitaran (hubungan masyarakat) dengan tekanan.

2.2.3. Faktor Organisasi

Bagi faktor organisasi pula, tiga unsur yang sering dikaji adalah aspek suasana tempat kerja, struktur organisasi dan beban tugas. Ini dapat dilihat daripada hasil kajian Rajat (2013) yang telah membahagikan sumber tekanan dari aspek faktor organisasi kepada beberapa pecahan (Gupta, 2013). Antara faktor yang diutarakan adalah:

- a) Struktur organisasi: tahap perbezaan, darjah undang-undang dan peraturan di mana keputusan dibuat, peraturan yang keterlaluan dan kekurangan penyertaan dalam pembuatan keputusan.
- b) Gaya kepimpinan Organisasi: mewakili corak pengurusan seseorang pengurus dalam organisasi yang mewujudkan budaya bercirikan tekanan, ketakutan dan kebimbangan.
- c) Perubahan organisasi: apabila perubahan berlaku, pekerja perlu menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan dan ini boleh menyebabkan tekanan. Tekanan

adalah lebih tinggi apabila penukaran tersebut besar atau luar biasa seperti pemindahan atau adaptasi teknologi baru.

- d) Permintaan organisasi: sesetengah pekerjaan mempunyai tahap tekanan yang tinggi berbanding yang lain. Pekerjaan yang melibatkan risiko dan bahaya adalah lebih tinggi tahap tekanannya.
- e) Tinggi beban tugas: beban kerja yang berlebihan membawa kepada tekanan kerana ia meletakkan seseorang di bawah tekanan yang hebat. Beban kerja boleh dilihat dalam dua bentuk yang berbeza iaitu (i) beban kerja kualitatif menunjukkan melakukan pekerjaan yang rumit atau di luar kemampuan pekerja. (ii) beban kerja Kuantitatif timbul apabila beberapa aktiviti yang akan dilaksanakan dalam masa yang ditetapkan itu sedikit.
- f) Kurang beban kerja: dalam hal ini, kerja yang dibuat adalah sedikit dan tidak seperti yang diharapkan oleh pekerja. Melakukan kerja yang kurang atau rutin dan mudah akan membawa kepada kebosanan yang boleh membawa kepada tekanan.

Walaupun terdapat banyak faktor organisasi yang menjadi menyumbang kepada tahap tekanan yang dialami pekerja, seperti yang dinyatakan sebelum ini, kajian ini hanya memfokus kepada faktor suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya.

Faktor tekanan dari aspek suasana tempat kerja merupakan tekanan yang dihadapi akibat dari situasi tempat kerja yang tidak memuaskan hati atau aspek sosial yang tidak seperti yang diharapkan. Terdapat banyak kajian telah dibuat bagi faktor suasana tempat kerja

antaranya Zafir dan Durrishah (2009) dalam kajiannya mengenai faktor suasana kerja dengan tekanan ke atas sektor perkilangan telah mendapati reka bentuk suasana tempat kerja dikatakan dapat mengurangkan tekanan kerja. Selain itu faktor-faktor lain seperti kesihatan, waktu kerja shif, suhu persekitaran dan jumlah waktu bekerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja (Idrus, 2009).

Menurut Rajat (2013), suasana tempat kerja juga boleh menyumbang berlakunya tekanan kerja. Pekerja mungkin bekerja dalam situasi kerja yang kurang memuaskan ianya termasuk lampu yang malap dan udara tidak bersih selain kemudahan sanitasi yang tidak bersih. Selain itu suasana organisasi juga menyumbang kepada tekanan. Suasana kerja yang bertekanan tinggi yang menuntut pekerja untuk bertindak balas terhadap tekanan. (Gupta, 2013).

Bagi McManus, Winder, Gordon (2002), mereka melihat faktor organisasi dari aspek beban kerja. Beban kerja dipercayai terjadi disebabkan oleh desakan tugas di mana tekanan yang diberikan kepada seseorang mengikut peranan khusus (jawatan) yang dijalankan dalam organisasi. Dalam kajiannya penyelia mempunyai desakan tugas yang lebih besar berbanding pekerja biasa. Selain menyelia, penyelia turut bertanggungjawab terhadap perkara lain seperti menyediakan laporan. Kebiasaannya tuntutan tugas seperti itu memerlukan penyelia bekerja lebih masa (McManus, 2002).

Crank dan Caldero (1991) membuat tinjauan ke atas pegawai-pegawai polis dari lapan (8) jabatan di Illinois dan mendapati kebanyakan responden menyatakan aspek struktur

organisasi (termasuk penyelia mereka) sebagai sumber utama tekanan kepada pegawai-pegawai polis. Keputusan yang sama (menekankan aspek faktor organisasi dan faktor tekanan tugas/ tanggungjawab) telah diperolehi dalam kebanyakan penyelidikan yang lain seperti kajian oleh Buker dan Wiecko (2007), Gershon et al. (2009), Morash et al. (2006) serta Storch dan Panzarella (1996). Menurut mereka terdapatnya hasil kajian yang konsisten yang menunjukkan bahawa faktor struktur organisasi merupakan pembolehubah yang signifikan kepada tekanan (Matthew, Jennifer, Kevin & Mark, (2011).

Manakala bagi faktor pembangunan kerjaya, aspek kepuasan hati terhadap gaji, peluang kenaikan pangkat dan kemudahan tempat kerja dilihat menyumbang kepada tekanan. Menurut Heneman (1988) seseorang akan berpuas hati dengan pekerjaannya sekiranya ia berpuas hati dengan gaji dan peluang kenaikan pangkat. Kajian Lim Siew Yoke (2003) menyokong kenyataan tersebut di mana beliau mendapati terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan tekanan kerja selain kepuasan kerja menjadi penentu pada kadar tekanan kerja. Para pekerja akan menghadapi kepuasan kerja yang rendah sekiranya tekanan kerja tinggi tetapi kepuasan kerja tinggi sekiranya tekanan kerja mereka rendah (Sarimah dan Faridatul (2010).

Setelah melihat hasil kajian-kajian lalu yang telah dibuat, kajian ini mewujudkan hipotesis kajian yang boleh diuji adalah seperti yang berikut:

- H₃: Terdapat hubungan yang signifikan antara suasana tempat kerja dengan tekanan;
- H₄: Terdapat hubungan yang signifikan antara struktur organisasi dengan tekanan;
- H₅: Terdapat hubungan yang signifikan antara pembangunan kerjaya dengan tekanan.

2.3. KESIMPULAN

Kesimpulannya, tekanan merupakan satu perasaan tidak selesa yang dirasakan oleh seseorang apabila menghadapi keadaan yang sukar. Perasaan yang dihadapi mungkin perasaan marah, kecewa dan tertekan dengan situasi yang dialami. Perasaan ini merupakan tindakbalas tidak spesifik badan terhadap apa-apa permintaan hasil rembesan hormon glucocorticoids atau tindakbalas yang dicetuskan oleh sistem saraf autonomik dan akibat kelenjar endocrine (terutamanya Tiroid dan kelenjar adrenal). Ini berlaku apabila seseorang menghadapi sesuatu yang tekanan, ianya akan mewujudkan keseimbangan baru bagi membolehkan seseorang untuk tindakan pantas. Ketidakseimbangan seseorang menangani tekanan akan memberi kesan kepada kesihatan mahupun pencapaian prestasi seseorang. Tekanan ini dipengaruhi oleh dua faktor utama iaitu faktor persekitaran dan faktor organisasi. Faktor persekitaran merujuk kepada hubungan sosial seseorang dengan individu sekitar manakala faktor organisasi merujuk kepada budaya dan struktur organisasi selain beban kerja yang menyumbang kepada tekanan.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

3.0. PENGENALAN

Bab ini menerangkan mekanisma yang digunakan untuk mengkaji faktor-faktor penyebab kepada tekanan bagi Pegawai Rendah Polis (PRP) di Daerah Kuala Lumpur. Secara khususnya, bab ini menerangkan mengenai populasi kajian, kaedah persampelan, kaedah pengumpulan data dan seterusnya kaedah menganalisis data.

3.1. REKABENTUK KAJIAN

Kajian ini merupakan kajian kuantitatif dengan menggunakan kaedah tinjauan keratan rentas (*cross-sectional survey*) melalui pengumpulan data menggunakan soalselidik yang berbentuk Skala Likert di mana responden akan memilih jawapan dari skala 1 mewakili sangat tidak setuju sehingga skala 5 sangat setuju. Soalselidik diedarkan kepada responden iaitu pegawai rendah polis dari balai-balai polis sekitar Kuala Lumpur. Jumlah responden seterusnya ditentukan secara Kaedah Persampelan Rawak Berstrata Berkadar (*Proportionate Stratified Random Sampling*) di mana jumlah populasi dari Ibu Pejabat Polis Kontinjen Kuala Lumpur di bahagikan kepada sub-populasi iaitu mengikut Ibu Pejabat Polis Daerah (IPD) di Kuala Lumpur kemudiannya sampel di ambil dari balai-balai di bawah IPD.

Bagi tujuan kajian ini, dua pembolehubah tidak bersandar telah dipilih iaitu faktor persekitaran (hubungan sosial dengan keluarga dan hubungan sosial dengan masyarakat) dan faktor organisasi (suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya). Data yang diperolehi berkaitan pembolehubah tidak bersandar tersebut seterusnya dianalisis menggunakan IBM *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) *version 22* bagi menentukan hubungannya dengan pembolehubah bersandar, tekanan kerja. Dalam penganalisan tersebut pengkaji menggunakan kaedah diskriptif bagi menganalisis demografi responden (jantina, umur, pangkat status perkahwinan, latarbelakang pendidikan dan tempoh perkhidmatan) serta menggunakan kaedah inferensi seperti korelasi dan regresi berbilang sebagai alat pengukuran untuk melihat hubungan antara pembolehubah.

3.2 POPULASI DAN PERSAMPELAN

3.2.1. Populasi

Bagi kajian ini, populasi kajian adalah di Jabatan Polis Diraja Malaysia (PDRM). Namun, memandangkan populasi kajian adalah luas terletak di seluruh Malaysia yang melibatkan Ibu Pejabat Polis Diraja Malaysia Bukit Aman, Ibu Pejabat Polis Kontinjen (IPK) yang berada di setiap negeri dan Ibu Pejabat Polis Daerah yang terletak di daerah-daerah di setiap negeri, maka populasi kajian akan hanya memfokuskan pegawai rendah polis yang bertugas di daerah polis Kuala Lumpur. Di daerah polis Kuala Lumpur seramai 3663 pegawai rendah polis berpangkat Konstabel sehingga Sub-Inspektor bekerja di balai-balai dari enam (6) Ibu Pejabat Polis Daerah (IPD) sekitar Kuala Lumpur iaitu IPD Dang Wangi, IPD Wangsa Maju, IPD Brickfields, IPD Cheras, IPD Sentul dan IPD Putrajaya,

(Ibu Pejabat Polis Kontinjen Kuala Lumpur, 2014). Pecahan populasi adalah sepertimana jadual 2 di bawah:

Jadual 2: Pecahan Jumlah Populasi Kajian Mengikut Ibu Pejabat Polis Daerah.

BIL	IBU PEJABAT POLIS DAERAH (IPD)	JUMLAH POPULASI (orang)
1.	Cheras	923
2.	Dang Wangi	513
3.	Wangsa Maju	536
4.	Brickfields	840
5.	Putrajaya	170
6.	Sentul	681
JUMLAH KESELURUHAN		3663

(Sumber: Ibu Pejabat Polis Kuala Lumpur, 2014)

Jadual 2 menunjukkan pecahan jumlah keseluruhan populasi dibahagikan menjadi sub-populasi mengikut IPD. Bagi IPD Cheras jumlah sub-populasi seramai 923 orang, IPD Dang Wangi 513 orang, IPD Wangsa Maju 536 orang, IPD Brickfields 840 orang, IPD Putrajaya 170 orang dan IPD Sentul seramai 681 orang. Daripada jumlah sub-populasi ini kemudiannya akan ditentukan jumlah sampel.

3.2.2. Persampelan

Pensampelan ialah suatu proses di mana sejumlah kecil dari keseluruhan populasi dipilih dan dikaji bagi membolehkan satu generalisasi berkaitan populasi itu dibuat. Antara tokoh kajian yang sering dijadikan rujukan untuk membuat persempalannya adalah Sekaran dan Bougie (2010) serta Krejcie dan Morgan (1970). Bagi kajian ini, jumlah populasi

adalah seramai 3663 orang PRP dari Kumpulan Skim Sokongan iaitu yang berpangkat Konstabel hingga Sub-Inspektor yang bekerja di balai-balai sekitar Kuala Lumpur dari enam (6) Ibu Pejabat Polis Daerah (Ibu Pejabat Polis Kuala Lumpur,2014). Memandangkan jumlah populasi 3663 orang ini adalah berhampiran dengan jumlah populasi yang disarankan oleh Sekaran dan Bougie (2010) serta Krejcie dan Morgan (1970) i mana bagi populasi seramai 4000 orang, jumlah sampel adalah seramai 351 orang, maka penyelidik memilih sampel 351 orang pegawai rendah polis sebagai responden penyelidik. Pembahagian ini sepertimana jadual di bawah:

Jadual 3: Jadual Penentuan Saiz Sampel.

TABLE 1 Table for Determining Sample Size from a Given Population					
<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size.
S is sample size.

(Sumber: Krejcie dan Morgan (1970))

Memandangkan responden kajian terletak pada geografi yang berbeza di enam (6) IPD maka penyelidik akan menggunakan Kaedah Persampelan Rawak Berstrata Berkadar (*Proportionate Stratified Random Sampling*) dalam kajian ini bagi mendapatkan sampel daripada populasi. Menurut Neville dan Sidney (2004), di dalam sampel berstrata, rangka sampel dibahagikan kepada kumpulan tidak bertindih atau strata misalnya kawasan geografi, usia, jenis jantina. Sampel kemudiannya diambil dari setiap lapisan, secara sampel rawak mudah yang disebut sebagai persampelan rawak berstrata. Penggunaan kaedah ini juga membolehkan penyelidik mengetahui perbezaan yang mungkin wujud antara kumpulan dalam populasi.

Selanjutnya langkah-langkah kaedah rawak berstrata yang digunakan adalah dengan mengenal pasti kumpulan dari populasi dan mendapatkan peratus setiap kumpulan berdasarkan jumlah populasi dan sampel yang dikehendaki. Setelah bilangan sampel setiap kumpulan dikenalpasti maka pemilihan responden menggunakan rawak mudah iaitu dengan mengedarkan borang soal selidik kepada setiap pegawai rendah polis yang bertugas di balai dibuat. Bilangan responden mengikut balai-balai di IPD adalah seperti Jadual 4 yang mengikut kaedah Pilihan Saiz Sampel bagi setiap Strata di mana secara umumnya saiz sampel dalam setiap strata diambil berkadaran dengan saiz strata. Ini dipanggil peruntukan berkadar (Neville & Sidney, 2004; Fadila & Subri, 2010).

Jadual 4: Pecahan Populasi dan Persampelan

BIL	IBU PEJABAT POLIS DAERAH (IPD)	JUMLAH POPULASI	PERATUS (%) PEMILIHAN RESPONDEN	BILANGAN RESPONDEN KAJIAN (SAMPEL)
1.	Cheras	923	25.2	89
2.	Dang Wangi	513	14	49
3.	Wangsa Maju	536	14.6	51
4.	Brickfields	840	22.9	81
5.	Putrajaya	170	4.6	16
6.	Sentul	681	18.6	65
JUMLAH KESELURUHAN		3663	100	351

(Sumber: Ibu Pejabat Polis Kuala Lumpur, 2014)

Kaedah untuk mencari jumlah bilangan pegawai rendah polis seramai 3663 dan mengira peratusan dalam setiap kumpulan.

% IPD Cheras	=	$(923 / 3663) \times 100$	=	25.2
% IPD Dang Wangi	=	$(513 / 3663) \times 100$	=	14
% IPD Wangsa Maju	=	$(536 / 3663) \times 100$	=	14.6
% IPD Brickfields	=	$(840 / 3663) \times 100$	=	22.9
% IPD Putrajaya	=	$(170 / 3663) \times 100$	=	4.6
% IPD Sentul	=	$(681 / 3663) \times 100$	=	18.6

Telah diketahui, jumlah sampel yang diperlukan dari keseluruhan populasi adalah seramai 351 orang responden. Maka kiraan seterusnya untuk mencari pecahan sampel bagi setiap IPD adalah seperti berkenaan:

25.2% daripada 351 bagi IPD Cheras	=	89 orang responden
14% daripada 351 bagi IPD Dang Wangi	=	49 orang responden
14.6% daripada 351 bagi IPD Wangsa Maju		51 orang responden
22.9% daripada 351 bagi IPD Brickfields	=	81 orang responden
4.6% daripada 351 bagi IPD Putrajaya	=	16 orang responden
18.6% daripada 351 bagi IPD Sentul	=	65 orang responden

Dari jadual di atas dapat dilihat sampel yang diambil dari IPD Cheras adalah sebanyak 89 orang responden daripada jumlah keseluruhan jumlah seramai 923 orang, IPD Dang Wangi seramai 49 orang, IPD Wangsa Maju seramai 51 orang, IPD Brickfields seramai 81 orang, IPD Putrajaya seramai 16 orang manakala IPD Sentul seramai 65 orang. Jumlah ini menjadikan jumlah keseluruhan sampel seramai 351 orang pegawai rendah polis . Pengagihan borang soalselidik kemudiannya diedarkan kepada mana-mana pegawai rendah polis yang bertugas di balai-balai dari setiap IPD secara rawak mengikut jumlah sampel yang telah ditetapkan.

3.3. INSTRUMEN KAJIAN/ SOALSELIDIK

3.3.1. Borang Soalselidik

Hasil dapatan kajian ini diperolehi dengan menggunakan kaedah soalselidik yang diberikan kepada pegawai rendah polis di Balai Polis Dang Wangi, Balai Polis Brickfields, Balai Polis Cheras, Balai Polis Sentul dan Balai Polis Putrajaya sebagai responden. Sebanyak 351 borang soalselidik akan diedarkan kepada responden yang mana setiap set soalselidik merangkumi 3 bahagian dan 49 soalan keseluruhannya. Bahagian A mengandungi enam (6) soalan mengenai latarbelakang responden; Bahagian B mengandungi 29 soalan mengenai faktor persekitaran dan faktor organisasi; dan Bahagian C mengandungi 14 soalan mengenai tekanan kerja. Soalan-soalan di dalam kajian ini dibuat dengan merujuk pada kajian lepas iaitu Arjunaidi (1997) dan diubah mengikut kesesuaian responden kajian ini. Pemilihan soalan soalselidik ini adalah disebabkan faktor-faktor yang berikut:

- a) soalan soalselidik yang digunakan bersesuaian dengan kajian yang ingin dibuat kerana instrumen ini telah digunakan oleh Arjunaidi (1997) bagi mengkaji tekanan anggota polis di Perlis.
- b) hasil dari kajian rintis yang telah dijalankan oleh Arjunaidi, mendapati ujian kebolehpercayaan menggunakan *Cronbach's Alpha* menunjukkan bahawa soalselidik secara keseluruhannya memberikan nilai alpha 0.90. Ini telah mencapai kadar yang telah ditetapkan di mana menurut Hair et al. (2009), nilai Cronbach's alpha kurang daripada 0.60 adalah lemah, 0.60 hingga 0.70 adalah sederhana, 0.7 hingga 0.8 adalah bagus, 0.8 hingga 0.9 adalah sangat bagus dan 0.9 ke atas adalah cemerlang.

3.3.2. Perincian Soalselidik Yang Telah Digunakan

a) Latarbelakang Responden

Bahagian ini mengandungi enam soalan mengenai latarbelakang responden seperti jantina, umur, pangkat status perkahwinan, latarbelakang pendidikan dan tempoh perkhidmatan. Di bahagian ini, responden harus menanda salah satu kotak daripada pelbagai pilihan yang ada.

b) Faktor Persekitaran dan Organisasi Tempat Kerja Responden

Bahagian ini mengandungi 29 soalan yang diadaptasi dari soalan yang dirangka oleh Arjunaidi (1997) dan merangkumi 2 pembolehubah iaitu faktor persekitaran serta faktor organisasi yang menjadi faktor tekanan kepada responden. Bahagian ini menggunakan

kaedah pengukuran Likert/ Skala Interval iaitu bermula dari sangat tidak setuju pada skor (1) hingga sangat setuju pada skor (5). Bagi faktor persekitaran, terdapat (6) soalan merangkumi hubungan sosial responden dengan keluarga dan masyarakat. Antara soalan yang ditanya adalah seperti “Saya melakukan kerja dengan selesa kerana tidak mempunyai masalah peribadi dan keluarga” dan “Saya selalu menghadapi masalah untuk mendapat kerjasama orang ramai”. Manakala bagi faktor organisasi mengandungi (23) soalan yang merangkumi suasana tempat kerja, stuktur organisasi dan pembangunan kerjaya. Antara soalan yang ditanya adalah “Suasana tempat kerja saya tidak selesa”, “Banyak peluang diberikan kepada saya untuk memajukan diri saya.” Dan “Saya terpaksa membuat banyak kerja melebihi kemampuan saya kerana kekurangan kakitangan”.

c) Tahap Tekanan Responden

Bahagian ini mengandungi 14 soalan yang ini diadaptasi dari soalan yang dirangka oleh Moorhead dan Griffin (1987) mengenai perasaan atau suasana kehidupan yang sedang dilalui oleh responden. Ia bertujuan untuk menggambarkan sejauh mana darjah tekanan yang sedang dialami oleh responden. Bahagian ini juga menggunakan kaedah pengukuran Likert iaitu sangat tidak setuju pada skor (1) hingga sangat setuju pada skor (5). Bagi melihat pembahagian soalan di atas, Jadual 5 akan menggambarkan dengan lebih terperinci pembahagian soalan mengikut angkubah – angkubah yang digunakan. Salahsatu contoh soalan yang ditanya adalah “Saya kerap berfikir untuk meletak jawatan ataupun bertukar tempat kerja”.

Jadual 5 : Pembahagian Item-item Dalam Soalselidik

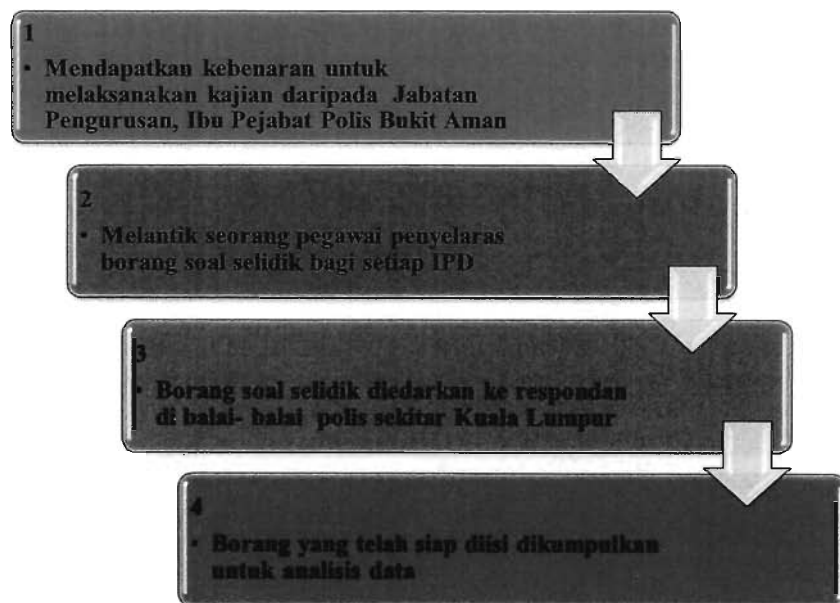
Angkubah-angkubah	No. Soalan	Jumlah Soalan
Demografi dan Individu		
☐ Jantina	1	
☐ Umur	2	
☐ Pangkat	3	
☐ Status Perkahwinan	4	
☐ Latarbelakang Pendidikan	5	
☐ Tmpoh Perkhidmatan.	6	6
Persekitaran		
☐ Hubungan dengan keluarga	1 - 3	
☐ Hubungan dengan masyarakat	4 - 6	6
Organisasi		
☐ Suasana Tempat Kerja	7 - 13	
☐ Stuktur Organisasi	14 - 23	
☐ Pembangunan Kerjaya	24 - 29	23
Tahap Tekanan	1- 14	14
Jumlah Keseluruhan		49

3.4. KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Kajian ini mendapatkan maklumat melalui data primer iaitu borang soalselidik bertujuan memperolehi maklumat dengan tepat, mudah dan berkesan. Bagi melaksanakan kaedah pengumpulan data bagi borang soalselidik ini, penyelidik telah mendapatkan kebenaran daripada Bahagian Pengurusan, Ibu Pejabat Polis Bukit Aman terlebih dahulu bagi melancarkan proses pengumpulan data kajian. Setelah kelulusan diperolehi, surat kebenaran tersebut kemudiannya diedarkan ke Ibu Pejabat Polis Kontinjen Kuala Lumpur

(IPKKL) untuk diedarkan ke IPD bagi membolehkan borang soalselidik diberikan kepada responden yang berada di peringkat balai-balai.

Semasa di peringkat IPD, seorang pegawai penyelaras telah dilantik bagi mengedar dan mengumpul borang soalselidik daripada responden yang dipilih secara rawak. Pegawai penyelaras ini juga telah memaklumkan kepada penyelidik sekiranya semua borang soalselidik telah siap diisi dan sedia untuk dikembalikan. Borang soalselidik itu dikumpulkan bagi tujuan analisa data seterusnya. Turutan secara ringkas proses pelaksanaan kaedah pengumpulan data adalah seperti di dalam rajah di bawah:



Rajah 1: Kaedah pengumpulan data kajian.

3.5. KAEDAH ANALISIS DATA

Kajian ini menggunakan kaedah pengukuran dengan mencampurkan kesemua hasil dapatan borang soalselidik dan diproses serta dikodkan terlebih dahulu sebelum dianalisis menggunakan *IBM Statistical Packages for Social Science (SPSS) version 22*. Kajian ini juga membuat analisa data menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensi.

3.5.1. Kajian Rintis

Borang soalselidik dibangunkan dengan merujuk kepada borang soalselidik yang pernah dibuat oleh Arjunaidi (1997) yang juga membuat kajian sama serta diubahsuai mengikut kesesuaian keadaan semasa. Bagi menilai kesahan dan kebolehpercayaan soalan yang disediakan di dalam borang ini, kajian rintis telah dijalankan. Tujuan kajian rintis ini untuk membantu penyelidik untuk memilih dan menolak item-item yang bermasalah, menyelaraskan keseragaman pengukuran yang dibuat dan boleh mengumpul komen-komen dari responden untuk tujuan pengubahsuaian soalselidik bagi memantapkan instrumen kajian. Kajian rintis ini akan dilakukan terhadap 30 responden sampel yang diambil dari Balai Polis Cheras dan balai ini dipilih kerana balai ini mempunyai jumlah kekuatan yang paling ramai jika dibandingkan dengan balai-balai lain yang terdapat di Kuala Lumpur. Mengikut Chua (2012) memadai menggunakan 30 hingga 50 responden sebagai kajian rintis. Hasil daripada kajian rintis yang dibuat dan diuji kebolehpercayaan dan kesahannya, mendapati, *Cronbach Alpha* keseluruhannya ialah 0.90 iaitu sangat bagus, maka borang soalselidik boleh diedarkan kepada responden tanpa sebarang pembetulan dan perubahan.

Tahap kebolehpercayaan item-item yang digunakan di dalam kajian ini adalah ditentukan dengan nilai *Cronbach's alpha*. Menurut Hair et al. (2009), nilai *Cronbach's alpha* kurang daripada 0.60 adalah lemah, 0.60 hingga 0.70 adalah sederhana, 0.7 hingga 0.8 adalah bagus, 0.8 hingga 0.9 adalah sangat bagus dan 0.9 ke atas adalah cemerlang seperti di dalam jadual di bawah:

Jadual 6: *Rules of thumb* bagi saiz pekali *Cronbach's alpha*.

Julat Pekali Cronbach's alpha	Tahap kebolehpercayaan
< 0.6	Lemah
0.6 – < 0.7	Sederhana
0.7 - < 0.8	Bagus
0.8 - < 0.9	Sangat bagus
0.9	Cemerlang

***Jika $\alpha > 0.95$, item-item hendaklah diperiksa untuk memastikan mereka mengukur aspek perbezaan konsep.
(Sumber: Hair et al. (2009))**

3.5.2. Kaedah Analisis Diskriptif dan Inferensi

Kaedah analisis Diskriptif digunakan untuk melihat taburan kekerapan, peratusan dan skor min bagi item demografi responden seperti jantina, umur, pangkat, status perkahwinan, latarbelakang pendidikan dan pengalaman berkhidmat dalam PDRM. Manakala analisis Inferensi digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis yang telah dibentuk dengan tujuan menilai tahap penerimaan atau penolakan hipotesis tersebut dengan menggunakan analisis kebolehpercayaan, normaliti, korelasi dan regresi.

3.6. KESIMPULAN

Bab ini menerangkan mengenai rekabentuk kajian, lokasi kajian dan instrumen yang digunakan untuk pengumpulan data dan kriteria dalam pemilihan responden. Secara keseluruhannya kajian ini menggunakan borang soalselidik sebagai kaedah mendapatkan maklumat. Di dalam borang soalselidik yang dibuat ianya mengandungi tiga bahagian yang mengukur pembolehubah bersandar dan pembolehubah tidak bersandar. Bahagian A menerangkan demografi responden, Bahagian B mengukur pembolehubah tidak bersandar seperti faktor persekitaran dan faktor organisasi manakala Bahagian C mengukur tahap tekanan responden.. *Primary data* yang lain juga digunakan seperti jumlah kekuatan di balai-balai sekitar Kuala Lumpur dan data yang digunakan dari kajian yang lepas. Selain itu, kajian ini turut menggunakan kaedah statistik seperti regresi berbilang dan *simple correlation coefficient* bagi mengukur pembolehubah yang ada. Setelah maklumat diperolehi ianya kemudiannya diproses menggunakan sistem aplikasi *Statistical Package for Social Science* (SPSS).

BAB 4

HASIL KAJIAN

4.0. PENGENALAN

Bab ini mengemukakan hasil kajian yang telah dijalankan dengan menggunakan IBM SPSS *Statistics Version 22*. Huraian secara deskriptif mengenai aspek demografi responden dari segi jantina, umur, pangkat, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan. Seterusnya bab ini juga menghuraikan hasil kajian berkaitan hubungkait faktor persekitaran dan faktor organisasi dengan tekanan kerja melalui analisis inferensi.

4.1. PEMERIKSAAN DATA

Sebelum analisis statistik dilaksanakan, beberapa langkah perlu dilakukan seperti saringan terhadap data yang akan diproses (Hair et al. 2010; Tabachnick dan Fidell, 2007). Saringan data yang dimaksudkan adalah memastikan tiada data hilang atau tercicir dan berkadar normal.

4.1.1. Kadar Maklumbalas Soalselidik

Sebanyak 351 borang soalselidik telah diedarkan kepada responden iaitu pegawai rendah polis yang bertugas di balai-balai polis di sekitar Kuala Lumpur. Dari jumlah tersebut sebanyak 347 (98.9%) borang soalselidik yang telah lengkap dijawab diperolehi semula beserta satu borang soalselidik kosong yang tidak dijawab manakala sebanyak 3 borang soalselidik tidak dikembalikan. Oleh yang demikian, kesemua 347 borang soalselidik

telah digunakan bagi mendapatkan hasil kajian. Analisis diteruskan dengan memasukkan data ke dalam sistem *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Perincian taburan perolehan borang soalselidik dari setiap balai adalah seperti Jadual 7 di bawah:

Jadual 7: Taburan Perolehan Borang Soalselidik Yang Diperolehi Dari Balai-Balai

BIL	IBU PEJABAT POLIS DAERAH (IPD)	JUMLAH POPULASI	BILANGAN RESPONDEN KAJIAN (SAMPEL)	BIL. BORANG SOALSELIDIK DIPEROLEHI
1.	Cheras	923	89	88
2.	Dang Wangi	513	49	48
3.	Wangsa Maju	536	51	51
4.	Brickfields	840	81	80
5.	Putrajaya	170	16	16
6.	Sentul	681	65	64
JUMLAH KESELURUHAN		3663	351	347

4.1.2. Data Hilang

Data hilang merupakan salah satu masalah yang paling kerap berlaku dalam analisis data. Masalah ini berlaku ketika kerosakkan peralatan, responden tidak mengisi borang soalselidik atau kesalahan ketika memasukkan data ke dalam sistem terutama SPSS (Tabachnick dan Fidell, 2007). Sekiranya berlaku data yang hilang atau tercicir, terdapat beberapa kaedah boleh digunakan seperti menghapuskan data yang hilang atau pilihan kedua adalah untuk menganggarkan nilai-nilai kemasukkan (input) hilang dan kemudian menggunakan anggaran semasa analisis data. Ada beberapa alternatif popular untuk

melakukannya iaitu menggunakan masukkan nilai mean atau menggunakan regresi (Hair et al., 2010; Tabachnick dan Fidell, 2007).

Bagi kajian ini, semua maklumat dari 347 borang soalselidik yang telah dimasukkan ke dalam sistem SPSS dibuat analisis kekerapan bagi melihat adakah terdapat data yang tercicir (*missing data*) semasa kemasukan data dibuat. Hasil dari kajian mendapati tiada data yang hilang berlaku sepertimana yang ditunjukkan di dalam Jadual 8 di bawah:

Jadual 8: Analisis Kekerapan bagi menguji data yang hilang

Pembolehubah	Kesahan (<i>valid</i>)	Keciciran Data (<i>missing data</i>)
Ipd	347	0
Jantina	347	0
Umur	347	0
Pangkat	347	0
Perkahwinan	347	0
Pendidikan	347	0
Pengalaman	347	0
Keluarga	347	0
Masyarakat	347	0
Tempat kerja	347	0
Organisasi	347	0
Kerjaya	347	0
Stress	347	0

Kesimpulannya tiada sebarang kod nilai yang tercicir (*missing values coded*) yang tersisih dari menjawab soalselidik. Data-data yang dimasukkan telah diperiksa dan tiada sebarang kesilapan semasa kemasukan data sepertimana jadual kekerapan di atas (*Frequency table*).

4.1.3. Analisis Diskriptif

Kaedah deskriptif bermaksud kaedah yang digunakan untuk menggambarkan sifat data yang dikaji dan membuat tafsiran yang tepat (Sakaran, 2003). Selain menunjukkan hubungan, menguji hipotesis, membuat ramalan serta menghuraikan masalah yang dikaji (Hair, 2006).

Setelah kesemua data dimasukkan ke dalam sistem, analisis kekerapan (*frequency*) dibuat bagi melihat taburan purata demografi. Hasil dari analisis taburan responden yang dibuat merangkumi aspek latarbelakang responden, keputusan analisis adalah seperti berikut:

a) Taburan Demografi Responden

Jadual 9: Maklumat Kekerapan dan Peratus Demografi

Pembolehubah		Kekerapan	Peratus (%)
1. Jantina	Lelaki	230	66.3
	Perempuan	117	33.7
2. Umur	21 - 30 tahun	180	51.9
	31 - 40 tahun	89	25.6
	41 - 50 tahun	36	10.4
	51 - 60 tahun	42	12.1
	61 - 70 tahun	13	3.7
3. Status Pendidikan	SRP/ PMR	20	5.8
	SPM/ STPM	282	81.3
	Diploma/ Ijazah	44	12.7
	Master/ PHD	1	.3
4. Pangkat	Konstabel - Koperal	313	90.2
	Sarjan - Sub/Inspektor	34	9.8
5. Status Perkahwinan	Bujang	101	29.1
	Berkahwin	238	68.6
	Lain-lain	8	2.3
6. Pengalaman Kerja	1 - 5 tahun	112	32.3
	6 - 10 tahun	101	29.1
	11 - 15 tahun	41	11.8
	16 - 20 tahun	20	5.8
	21 - 25 tahun	13	3.7
	26 tahun ke atas	60	17.3

Dari jadual di atas dapat disimpulkan bahawa responden lelaki mendominasi soalselidik ini iaitu sebanyak 66.3% manakala responden wanita seramai 33.7%. Jumlah ini memadai untuk tujuan kajian ini kerana jumlah pegawai rendah polis wanita yang berkhidmat dalam PDRM adalah sedikit. Dari aspek umur, kumpulan yang banyak mengambil bahagian menjawab soalselidik ini adalah berumur lingkungan 21 hingga 30 tahun, berpendidikan SPM atau STPM, berpangkat Konstabel sehingga Koperal, berkahwin dan telah berkhidmat dengan PDRM selama 1 hingga 5 tahun.

4.1.4. Analisis Pengekoden Semula Data

Faktor persekitaran dan faktor organisasi merupakan item-item penting kerana ianya adalah tunjang kepada kajian ini. Namun, sebelum kajian lanjut dibuat, analisis pengekoden semula data perlu dilaksanakan agar kekuatan setiap item dapat dikenalpasti dan boleh digunakan bagi memberikan keputusan yang tidak boleh disangkal.

Setiap soalan yang disediakan di dalam borang soalselidik harusnya bersifat positif atau negatif secara keseluruhannya. Ini bagi memperolehi keputusan kajian yang seragam dan tepat. Sekiranya terdapat soalan yang bercampur, maka soalan tersebut akan dikodkan semula menggunakan analisis pengekoden semula data (*re-coding data*). Bagi kajian ini, setiap soalan diberikan kod "B" mewakili "Bahagian B" dan telah dikenalpasti, terdapat beberapa soalan yang bersifat negatif. Antara soalan yang perlu dipositifkan iaitu soalan B1 dan B2 (keluarga), soalan B4 hingga B6 (masyarakat), soalan B7 hingga B10 dan B13 (suasana tempat kerja), soalan B14 hingga B20, B22 dan B23 (struktur organisasi) serta soalan B29 (pembangunan kerjaya).

Soalan-soalan ini dikodkan semula menggunakan kod “RB” bermaksud “*Re-code B*” dan menjadikan setiap soalan menjadi RB1 dan RB2 (keluarga), soalan RB4 hingga RB6 (masyarakat), soalan RB7 hingga RB10 dan RB13 (suasana tempat kerja), soalan RB14 hingga RB20, RB22 dan RB23 (struktur organisasi) serta soalan RB29 (pembangunan kerjaya). Setelah dikod semula, soal selidik ini kemudiannya diuji semula tahap kebolehpercayaan dan kesahannya.

4.1.5. Analisis Kebolehpercayaan (*Reliability*)

a) Hubungan Sosial Dengan Keluarga

Adalah penting bagi setiap instrumen yang digunakan mempunyai ciri-ciri kebolehpercayaan dan kesahan. Ini adalah kerana dengan adanya ciri-ciri kebolehpercayaan dan kesahan, keputusan yang terhasil bukan sahaja boleh diterima oleh semua orang malah boleh digunapakai sebagai rujukan bagi kajian yang akan datang. Meskipun kajian rintis telah dibuat, namun, setelah analisis pengkodan semula data dilakukan, maka, analisis kebolehpercayaan dan kesahan perlu dibuat sekali lagi bagi memastikan setiap item-item yang diuji mempunyai tahap kebolehpercayaan dan kesahan yang kuat untuk diuji dalam analisis seterusnya.

Analisis ke atas hubungan sosial dengan keluarga telah dijalankan sebanyak dua kali ke atas item RB1, RB2, dan B3. Hasil dari analisis pertama, mendapati tahap kebolehpercayaan (*reliability*) keseluruhan adalah lemah iaitu 0.50. Maka, analisis kedua dibuat dengan menggugurkan item B3 dan memperolehi hasil tahap kebolehpercayaan

keseluruhan *alpha* iaitu 0.70 tahap sederhana. Menurut Hair et al. (2009), nilai *Cronbach's alpha* kurang daripada 0.60 adalah lemah, 0.60 hingga 0.70 adalah sederhana, 0.7 hingga 0.8 adalah bagus, 0.8 hingga 0.9 adalah sangat bagus dan 0.9 ke atas adalah cemerlang. Oleh yang demikian item keluarga RB1 dan RB2 dikekalkan untuk analisis seterusnya. Keputusan analisis adalah seperti yang ditunjukkan pada Jadual 10 di bawah:

Jadual 10: Analisis Kebolehpercayaan Hubungan Sosial Dengan Keluarga.

Statistik Kebolehpercayaan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.50	3
Statistik keseluruhan Item	
Keluarga (RB1)	.06
Keluarga (RB2)	.20
Keluarga (B3)	.70
Statistik Kebolehpercayaan (Gugur B3)	
Cronbach's Alpha	N of Items
.70	2

b) Hubungan Sosial Dengan Masyarakat

Kajian kebolehpercayaan hubungan sosial dengan masyarakat dibuat ke atas tiga item iaitu RB4 hingga RB6. Kajian ke atas item masyarakat dibuat hanya sekali sahaja dan memperolehi tahap keseluruhan *alpha* 0.60 iaitu sederhana. Oleh yang demikian, item ini diterima dan diteruskan dengan analisis korelasi dan regresi. Keputusan analisis adalah seperti jadual 11 di bawah:

Jadual 11: Analisis Kebolehpercayaan Hubungan Sosial Dengan Masyarakat.

Statistik Kebolehpercayaan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.60	3
Statistik keseluruhan Item	
Masyarakat (RB4)	.40
Masyarakat (RB5)	.50
Masyarakat (RB6)	.50

c) Suasana Tempat Kerja

Bagi suasana tempat kerja pula tujuh item dianalisis iaitu RB7 hingga RB10, B11 hingga B12 dan RB13. Dari analisis yang dijalankan mendapati hasil keputusan keseluruhan *alpha* memperolehi 0.70 iaitu sederhana, maka tiada item yang digugurkan dan item ini akan dikekalkan untuk analisis seterusnya. Keputusan analisis adalah sepertimana Jadual 12 di bawah:

Jadual 12: Analisis Kebolehpercayaan Suasana Tempat Kerja

Statistik Kebolehpercayaan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.70	7
Statistik keseluruhan Item	
Tempat kerja (RB7)	.60
Tempat kerja (RB8)	.60
Tempat kerja (RB9)	.70
Tempat kerja (RB10)	.60
Tempat kerja (B11)	.70
Tempat kerja (B12)	.70
Tempat kerja (RB13)	.70

d) **Struktur Organisasi**

Sebanyak 10 item dibahagian struktur organisasi turut dianalisis iaitu RB14 sehingga RB20, B21 dan RB 22 hingga RB23. Dari analisis yang dibuat, hasil menunjukkan keputusan keseluruhan *alpha* 0.80 iaitu tahap Sangat Bagus. Nilai *alpha* bagi item-item yang juga menunjukkan nilai *alpha* di antara “bagus” dan “sangat bagus”. Oleh yang demikian, tiada item yang digugurkan dan semua item dikekalkan untuk dianalisis seterusnya. Keputusan analisis sepertimana Jadual 13 di bawah:

Jadual 13: Analisis Kebolehpercayaan Struktur Organisasi

Statistik Kebolehpercayaan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.80	10
Statistik keseluruhan Item	
Organisasi (RB14)	.80
Organisasi (RB15)	.80
Organisasi (RB16)	.80
Organisasi (RB17)	.80
Organisasi (RB18)	.80
Organisasi (RB19)	.80
Organisasi (RB20)	.80
Organisasi (B21)	.90
Organisasi (RB22)	.80
Organisasi (RB23)	.80

e) **Pembangunan Kerjaya**

Bahagian ini mengandungi 6 item iaitu B24 hingga B28 dan RB29 yang mewakili persoalan mengenai pembangunan kerjaya. Analisis telah dibuat ke atas semua item dan hasil analisis menunjukkan keputusan keseluruhan *alpha* 0.70 iaitu tahap sederhana. Oleh yang demikian, tiada item yang digugurkan dan semua item dikekalkan untuk dianalisis seterusnya. Keputusan analisis sepertimana Jadual 14 di bawah:

Jadual 14: Analisis Kebolehpercayaan Pembangunan Kerjaya

Statistik Kebolehpercayaan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.70	6
Statistik keseluruhan Item	
Kerjaya (B24)	.70
Kerjaya (B25)	.60
Kerjaya (B26)	.60
Kerjaya (B27)	.60
Kerjaya (B28)	.60
Kerjaya (RB29)	.80

f) **Tekanan**

Analisis kebolehpercayaan juga telah dilakukan ke atas item-item tekanan agar ianya dapat memastikan setiap item tekanan boleh dipercayai dan diterima keputusannya setelah dianalisis dengan lebih mendalam. Item-item tekanan telah dikodkan sebagai item C1 sehingga C14. Hasil dari analilis yang dijalankan mendapati hasil keseluruhan *alpha* adalah sangat bagus pada kadar 0.90. Keputusan bagi setiap item tekanan turut

menunjukkan kadar sangat bagus dengan kadar alpha di 0.90 seperti yang ditunjukkan di dalam Jadual 15. Maka, untuk analisis tekanan tiada item yang digugurkan dan item tekanan boleh digunakan untuk analisis seterusnya.

Jadual 15: Analisis Kebolehpercayaan Tekanan

Statistik Kebolehpercayaan	
Cronbach's Alpha	N of Items
.90	14
Statistik keseluruhan Item	
Tekanan (C1)	.90
Tekanan (C2)	.90
Tekanan (C3)	.90
Tekanan (C4)	.90
Tekanan (C5)	.90
Tekanan (C6)	.90
Tekanan (C7)	.90
Tekanan (C8)	.90
Tekanan (C9)	.90
Tekanan (C10)	.90
Tekanan (C11)	.90
Tekanan (C12)	.90
Tekanan (C13)	.90
Tekanan (C14)	.90

4.1.6. Analisis Normaliti

Sebelum analisis inferensi dibuat bagi melihat hubungan di antara faktor persekitaran dan faktor organisasi dengan tekanan, pengkaji terlebih dahulu membuat Analisis Normaliti data bagi melihat sama ada data yang akan dianalisis mempunyai data yang ekstrem (*outliers*) dan menepati taburan normal ataupun tidak. Menurut Alias (1999) dan Pallant (2001) analisis ini penting bagi mendapatkan kesahan dan ketepatan hasil kajian kerana sekiranya keputusan memperolehi hasil data yang ekstrem dan tidak normal, kebarangkalian besar kesilapan akan berlaku di mana hasil keputusan hipotesis yang sepatutnya diterima akan ditolak (Ahmad & Mohd Nor, 2011).

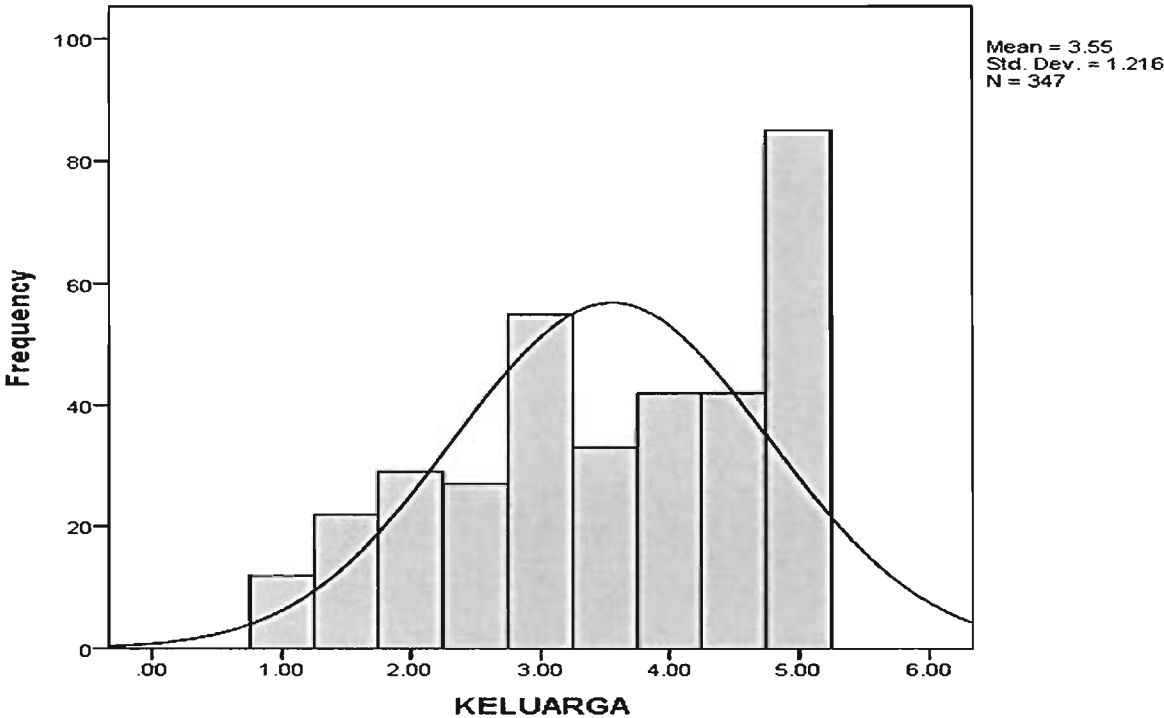
Analisis normaliti juga merupakan andaian prosedur yang penting dalam statistik di mana jika andaian normaliti ini dilanggar, maka keputusan dan kesimpulan yang diperolehi mungkin tidak boleh dipercayai atau sah. Oleh itu, ianya penting untuk memeriksa andaian ini sebelum meneruskan dengan sebarang prosedur statistik yang relevan. Pada dasarnya, terdapat tiga cara umum untuk memeriksa andaian normaliti. Cara yang paling mudah adalah dengan menggunakan kaedah grafik iaitu plot kuantil-kuantil biasa. Penggunaan kaedah plot kuantil ini adalah yang paling biasa digunakan dan berkesan untuk memeriksa kenormalan data. Kaedah grafik lain yang umum boleh digunakan untuk menilai andaian kenormalan termasuk histogram, kotak plot dan plot batang-dan-daun (Normadiah & Yap, 2011)

Bagi kajian ini, analisis normaliti dibuat dengan menggunakan kaedah histogram dan sisihan piawai. Berdasarkan teori, jika skor-skor dalam satu ujian dikutip dan disusun

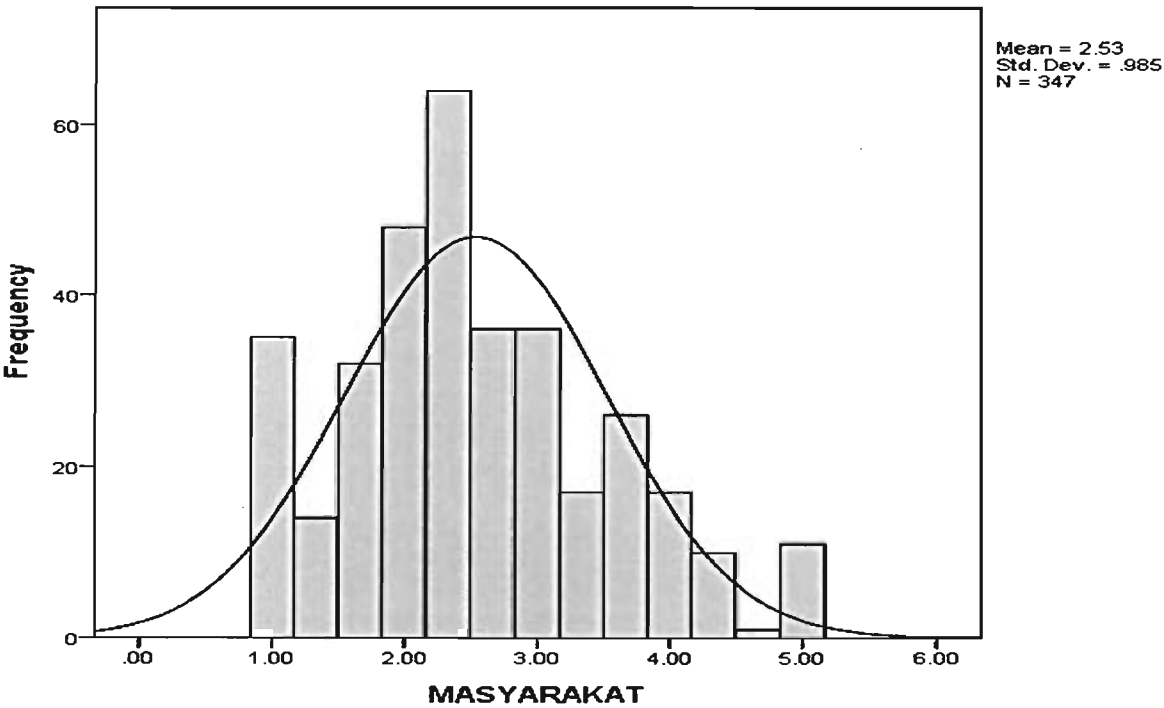
mengikut kekerapan, 68.2% daripada skor-skor tersebut akan jatuh dalam ± 1.0 sisihan piawai, 95% dalam ± 1.96 sisihan piawai, manakala 99% dalam lingkungan ± 2.58 sisihan piawai. Ini bermaksud, semakin jauh daripada skor min, semakin kurang peluang skor tersebut diperoleh oleh pengkaji (Piaw, 2012).

Berdasarkan peratus taburan skor mengikut sisihan piawai yang ditetapkan dalam kajian ini 95% dalam lingkungan ± 1.96 sisihan piawai, keputusan menunjukkan semua item keluarga, masyarakat, tempat kerja, organisasi, kerjaya dan tekanan adalah mencapai kadar taburan normal. Ini adalah kerana nilai sisihan piawai yang diberi adalah di dalam lingkungan 0.70 hingga 1.20, di mana menunjukkan bahawa kesemua item yang dikaji adalah boleh dipercayai dan sah jika dibuat analisis seterusnya. Walau bagaimanapun, item keluarga (B3) telah digugurkan dan tidak diuji serta tidak dimasukkan untuk analisis seterusnya (korelasi dan regresi). Keputusan keseluruhan normaliti sepertimana graf-graf di bawah:

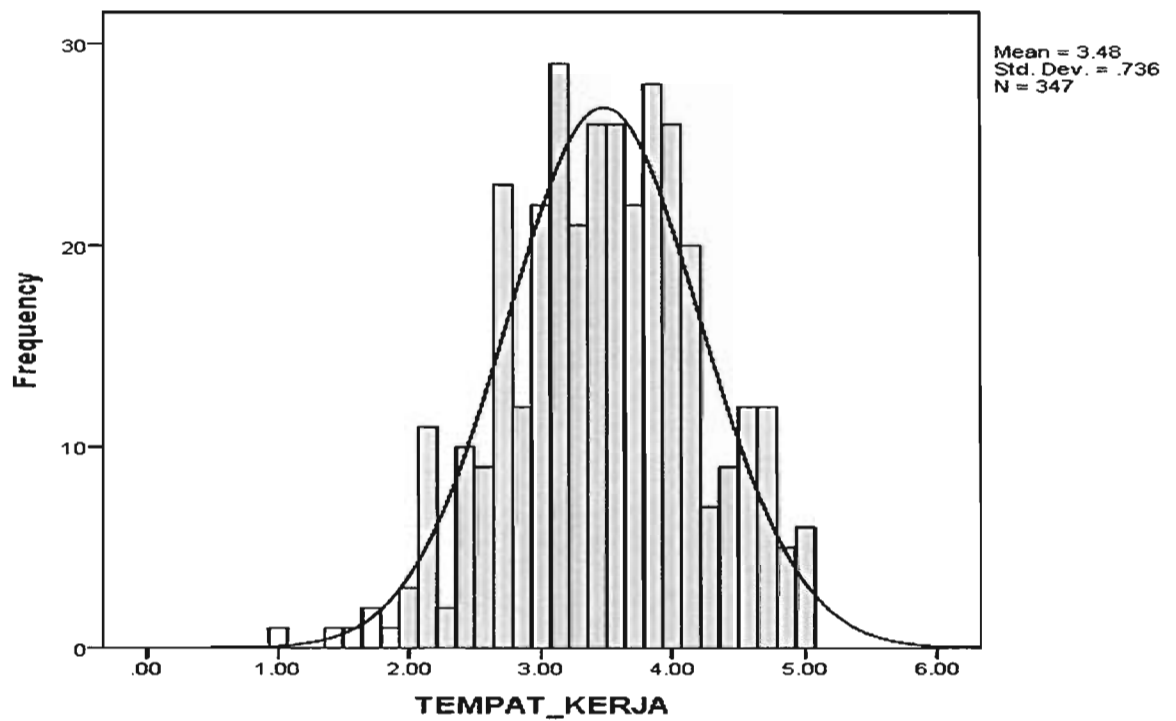
Graf 1: Analisis Normaliti bagi Hubungan Sosial dengan Keluarga



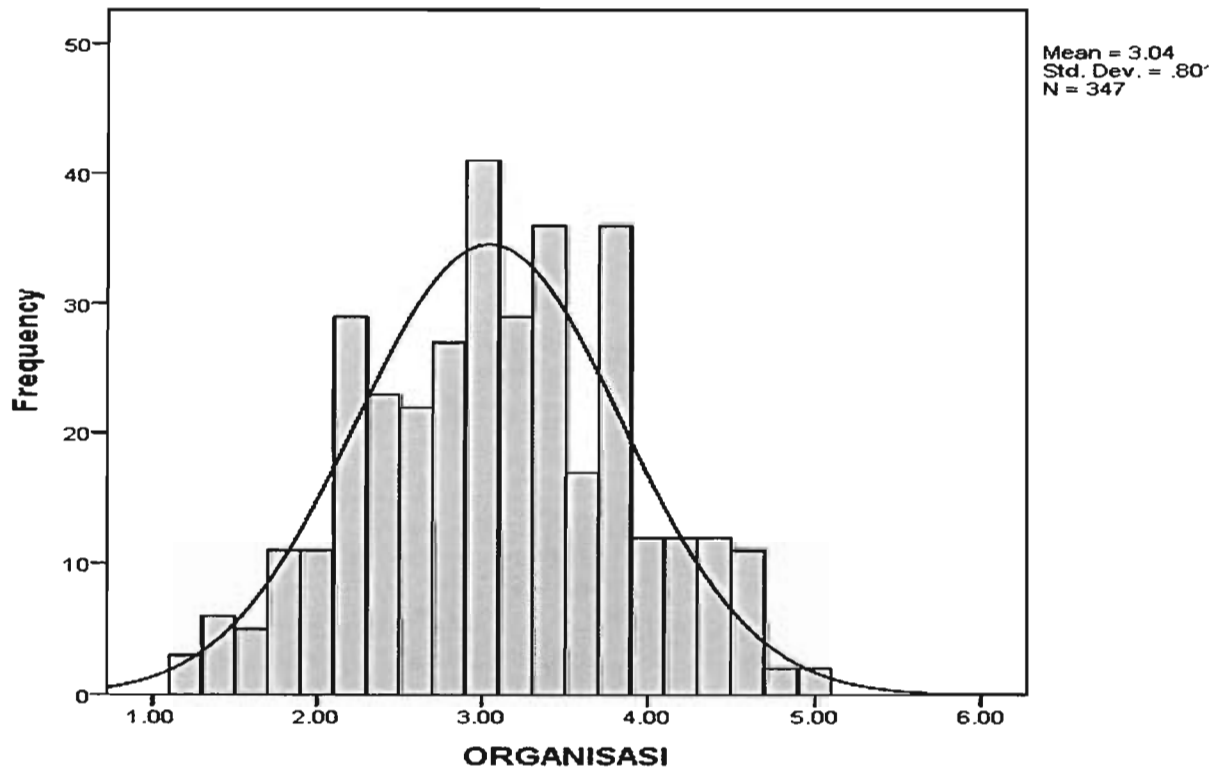
Graf 2: Analisis Normaliti bagi Hubungan Sosial dengan Masyarakat



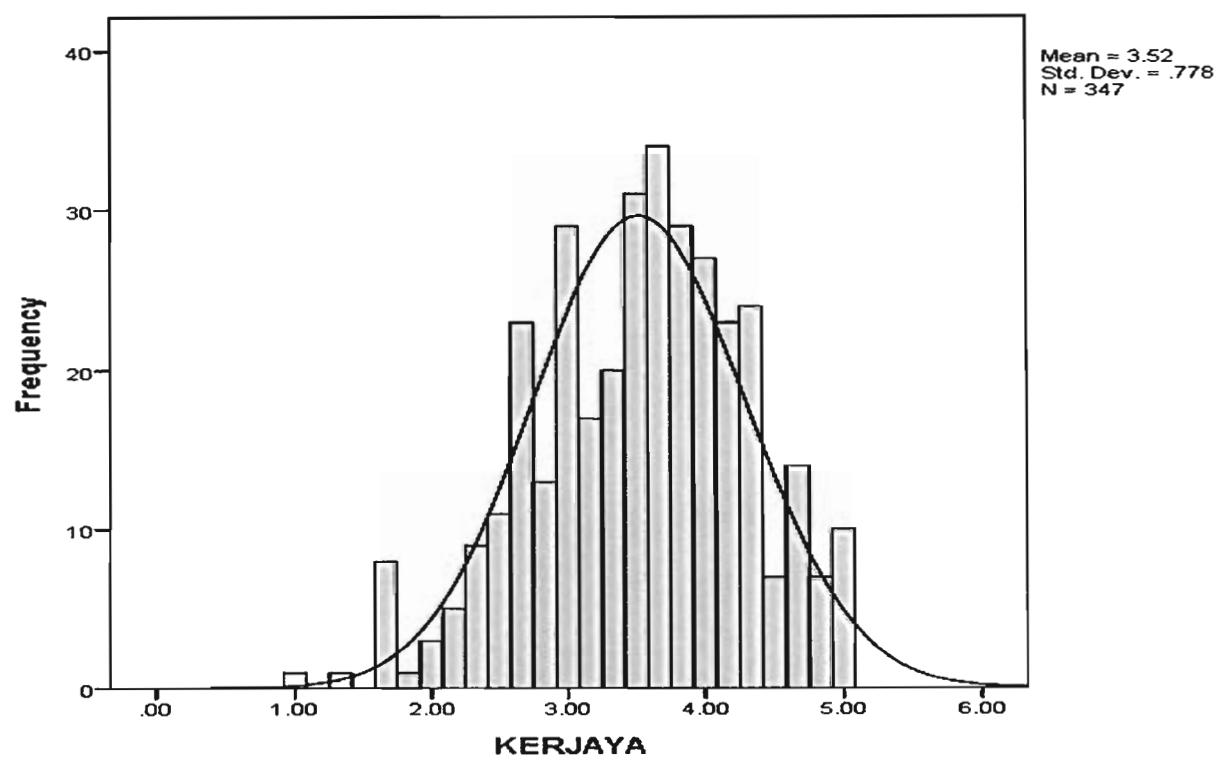
Graf 3: Analisis Normaliti bagi Suasana Tempat Kerja



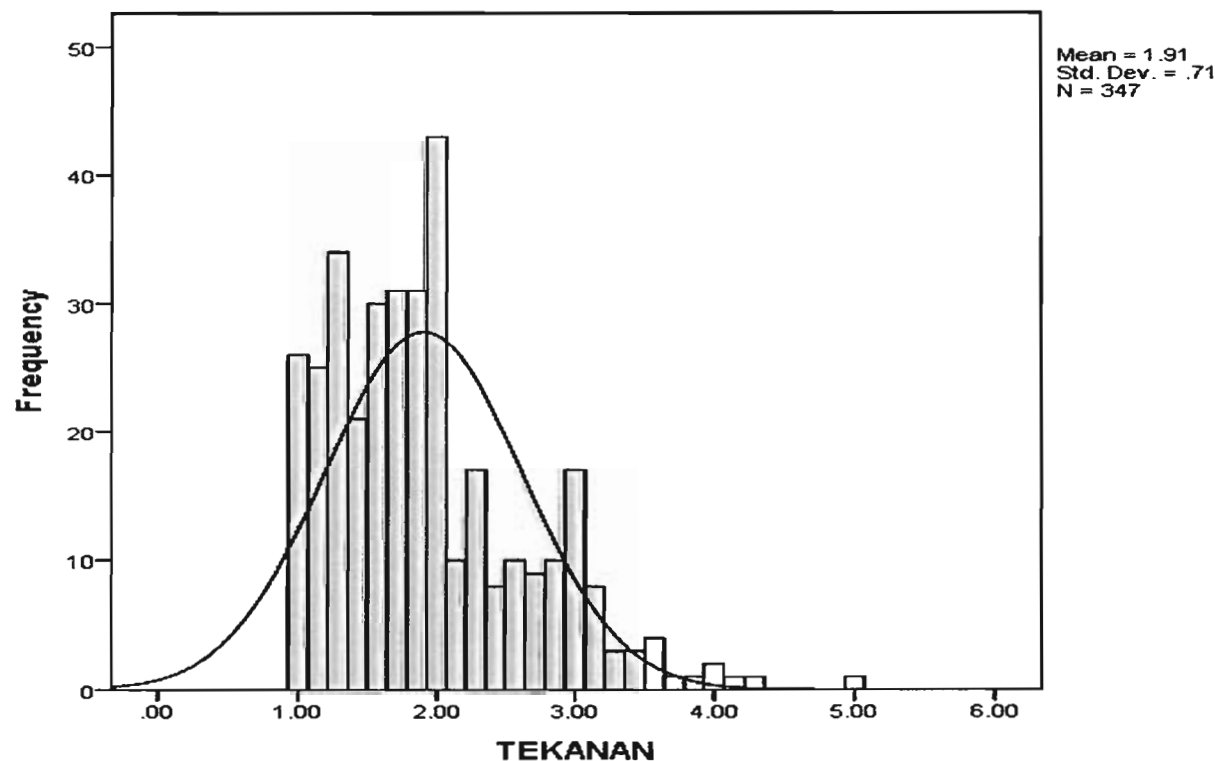
Graf 4: Analisis Normaliti bagi Struktur Organisasi



Graf 5: Analisis Normaliti bagi Pembangunan Kerjaya



Graf 6: Analisis Normaliti bagi Tekanan Kerja



4.1.7. Analisis Korelasi

Analisis korelasi adalah bertujuan untuk melihat hubungan di antara pembolehubah tidak bersandar (IV) dan pembolehubah bersandar (DV) selain mengukur kekuatan hubungan linear di antara dua pembolehubah. Hubungan tersebut adalah korelasi linear positif, korelasi linear negatif dan tiada korelasi. Bagi kajian ini, korelasi Pearson digunakan kerana ia merupakan teknik ujian parametrik yang sesuai digunakan apabila kedua-dua pembolehubah yang ingin dibandingkan menggunakan skala pengukuran sekurang-kurangnya nisbah atau selang, atau dalam istilah lain pembolehubah yang mempunyai nilai jawapan yang bersambung (continoues variable) contohnya seperti pendapatan atau umur.

Nilai julat Korelasi Pearson Correlation (r) adalah diantara -1.00 kepada +1.00, nilai ini menunjukkan wujudnya satu hubungan yang sempurna di antara kedua-dua pembolehubah, manakala korelasi $r = 0$ menunjukkan tiada hubungan langsung di antara dua pembolehubah. Korelasi linear positif memberikan gambaran hubungan pembolehubah x dan y bergerak secara menaik, di mana jika nilai x bertambah maka nilai y juga turut bertambah. Sebaliknya korelasi negatif membawa maksud jika nilai x berkurang, maka nilai y juga akan berkurang secara linear, atau menunjukkan hubungan x dan y bergerak secara menurun.

Cohen (1988) mencadangkan garis panduan di bawah bagi menerangkan hubungan yang wujud di antara pembolehubah:-

Jadual 16: Aras Kekuatan Nilai Pekali Korelasi

SAIZ PEKALI KORELASI (r)	KEKUATAN KORELASI
.91 hingga 1.00 atau -.91 hingga -1.00	Sangat Kuat
.71 hingga .90 atau -.71 hingga -.90	Kuat
.51 hingga .70 atau -.51 hingga -.70	Sederhana
.31 hingga .50 atau -.31 hingga -.50	Lemah
.01 hingga .30 atau -.01 hingga -.30	Sangat Lemah
.00	Tiada Korelasi

(Sumber: Piaw, 2012)

Jadual 17: Analisis Korelasi

	Keluarga	Masyarakat	Tempat Kerja	Organisasi	Kerjaya	Tekanan
Keluarga	1					
Masyarakat	-.125*	1				
Tempat Kerja	.474**	.012	1			
Organisasi	.504**	.068	.562**	1		
Kerjaya	.145**	-.030	.298*	.175**	1	
Tekanan	-.390**	-.090	-.473**	-.461**	-.229**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.093	.000	.000	.000	

Merujuk kepada Jadual 17, menunjukkan aras kekuatan hubungan di antara pembolehubah tidak bersandar iaitu hubungan sosial dengan keluarga, tempat kerja, organisasi dan pembangunan kerjaya dengan tekanan kerja. Hubungan yang wujud merupakan korelasi negatif di mana apabila wujudnya peningkatan pada hubungan sosial dengan keluarga, semakin selesa suasana tempat kerja, semakin baik struktur organisasi dan semakin banyak pembangunan kerjaya di kalangan pegawai rendah polis akan menyebabkan tekanan kerja menurun. Bagi masyarakat pula, dari korelasi yang dijalankan menunjukkan tiada hubungan yang wujud di antara hubungan sosial dengan masyarakat dan tekanan kerja.

Hasil analisis inter-korelasi di atas pula menunjukkan korelasi yang lemah antara suasana tempat kerja dan tekanan ($r = -0.473$), manakala korelasi antara struktur organisasi dengan tekanan ($r = -0.461$) adalah lemah, korelasi antara hubungan sosial dengan keluarga dan tekanan juga adalah lemah ($r = -0.390$), korelasi antara hubungan sosial dengan masyarakat dan tekanan pula adalah lemah ($r = -0.090$) manakala korelasi pembangunan kerjaya dengan tekanan juga adalah sangat lemah ($r = -0.229$). Kelima-lima korelasi ini adalah negatif. Semua korelasi tersebut signifikan pada $p < 0.01$ kecuali hubungan sosial dengan masyarakat tidak signifikan memandangkan $p > 0.05$.

4.1.8. Analisis Regresi

a) Ringkasan Model

Keputusan analisis data dengan menggunakan program SPSS menunjukkan perubahan dalam pembolehubah tidak bersandar iaitu hubungan sosial dengan keluarga dan hubungan sosial dengan masyarakat, suasana tempat kerja, struktur organisasi serta pembangunan kerjaya menyumbang kepada perubahan dalam pembolehubah bersandar, tekanan. Analisis pada Jadual 18 menunjukkan bahawa korelasi antara kombinasi pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar ialah 0.558. Nilai R^2 yang bersamaan dengan 0.311 menunjukkan bahawa 31.1% perubahan dalam pembolehubah bersandar adalah disebabkan oleh perubahan dalam pembolehubah tidak bersandar. Sebanyak 68.9% perubahan dalam pembolehubah bersandar iaitu tekanan yang tidak dapat diramalkan mungkin disebabkan oleh pembolehubah tidak bersandar lain (faktor-faktor lain) yang tidak dikaji dalam kajian ini.

Jadual 18: Ringkasan Model bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Bersandar

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.558 ^a	.311	.301	.59445

b) Analisis ANOVA (*Analysis of variance*)

Jadual 19: Analisis ANOVA bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Bersandar.

	Model	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	10.899	30.884	.000 ^b
	Residual	.353		

Hasil Analisis ANOVA seperti di Jadual 19, keputusan Analisis – F menunjukkan bahawa terdapat hubungan antara kelima-lima pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah bersandar pada aras signifikan $p < 0.05$.

c) Analisis Regresi Pelbagai

Jadual 20: Analisis Regresi bagi Pembolehubah Tidak Bersandar dan Bersandar.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.156	.210		19.777	.000
1	Keluarga	-.095	.032	-.162	.003
	Masyarakat	-.073	.033	-.102	.027
	Tempat_Kerja	-.238	.056	-.247	.000
	Organisasi	-.192	.052	-.217	.000
	Kerjaya	-.089	.043	-.097	.039

a. Dependent Variable: TEKANAN

Dari Jadual 20 di atas, dapat dirumuskan bahawa keputusan analisis regresi pelbagai menunjukkan bahawa bagi saiz sampel ini ($n = 347$), pembolehubah tidak bersandar iaitu hubungan sosial dengan keluarga, suasana tempat kerja dan struktur organisasi merupakan pembolehubah yang signifikan [$F(4,342) = 28.523, p < 0.05$] bagi tekanan. Ini bermaksud bahawa hubungan sosial keluarga ($\beta = -0.162, p < 0.05$), suasana tempat kerja ($\beta = -0.247, p < 0.05$) dan struktur organisasi ($\beta = -0.217, p < 0.05$) dapat meramal tekanan secara signifikan. Manakala hubungan sosial masyarakat ($\beta = -0.102, p > 0.05$) dan pembangunan kerjaya ($\beta = -0.097, p > 0.05$) bukan merupakan peramal yang signifikan bagi tekanan. Dari keputusan ini juga dapat disimpulkan bahawa suasana tempat kerja penyumbang utama kepada tekanan, diikuti struktur organisasi dan akhirnya hubungan sosial keluarga.

4.1.9 Ringkasan Hasil Keputusan Pengujian Hipotesis

Hasil keputusan pengujian hipotesis ini telah diringkaskan seperti jadual di bawah:

Jadual 21: Ringkasan Hasil Keputusan Pengujian Hipotesis

Diskripsi Hipotesis		Keputusan
H ₁	Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor persekitaran (hubungan keluarga) dengan tekanan;	DITERIMA
H ₂	Terdapat hubungan yang signifikan antara faktor persekitaran (hubungan masyarakat) dengan tekanan.	DITOLAK
H ₃	Terdapat hubungan yang signifikan antara suasana tempat kerja dengan tekanan;	DITERIMA
H ₄	Terdapat hubungan yang signifikan antara struktur organisasi dengan tekanan;	DITERIMA
H ₅	Terdapat hubungan yang signifikan antara pembangunan kerjaya dengan tekanan.	DITERIMA

4.2. KESIMPULAN

Analisis bagi kajian ini telah dibuat menggunakan sistem *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) ke atas 347 (98.9%) borang soalselidik. Hasil dari analisis yang dibuat, mendapati tiada data yang hilang (*missing data*) dan responden yang banyak mengambil bahagian menjawab soalselidik ini adalah lelaki (66.3%), berumur di antara 21 hingga 30 tahun (51.9%), berpendidikan sehingga SPM atau STPM (81.3%), berpangkat Konstabel hingga Koperal (90.2%), berkahwin (68.6%) dan mempunyai pengalaman kerja di antara satu hingga lima tahun (32.3%). Bagi item yang bersifat negatif turut dikodkan semula agar bersifat positif dan analisis kebolehpercayaan (*reliability*) kemudiannya dilakukan. Hasil analisis mendapati item B3 (keluarga) terpaksa digugurkan bagi membolehkan tahap kebolehpercayaan mencapai 0.6 *Cronbach Alpha*. Kajian ini juga mencapai kadar taburan normal dengan menggunakan sisihan piawai 95%. Analisis korelasi pula menunjukkan wujudnya hubungan korelasi negatif di antara pembolehubah tidak bersandar iaitu hubungan sosial dengan keluarga, suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya dengan tekanan. Hubungan sosial dengan masyarakat pula tidak mempunyai hubungan dengan tekanan kerja. Manakala analisis regresi telah mencapai keputusan akhir bagi kajian ini di mana hasil kajian mendapati pembolehubah hubungan sosial dengan keluarga, suasana tempat kerja dan struktur organisasi merupakan pembolehubah yang signifikan bagi tekanan kerja manakala hubungan sosial masyarakat dan pembangunan kerjaya bukan pembolehubah yang signifikan bagi tekanan kerja.

BAB 5

PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN

5.0. PENGENALAN

Pada bab ini, kajian membincangkan hasil dapatan daripada analisis yang telah dibuat di dalam Bab 4 dan bagaimana keputusan analisis yang diperolehi mencapai objektif serta menjawab persoalan kajian yang dinyatakan sebelumnya. Perbincangan pada bab ini juga menumpukan implikasi kajian terhadap PDRM dan kepada teori-teori yang telah dikemukakan dalam kajian-kajian yang lalu. Hasil daripada dapatan kajian ini juga, akan dibincangkan cadangan-cadangan penambahbaikan mahupun cadangan-cadangan bagi kajian yang akan diadakan pada masa akan datang serta batasan yang dihadapi pengkaji semasa menjalankan kajian.

5.1. RINGKASAN KAJIAN

Kajian ini dibuat bertujuan untuk melihat adakah wujudnya hubungan di antara pembolehubah tidak bersandar faktor persekitaran (1. hubungan sosial dengan keluarga dan 2. hubungan sosial dengan masyarakat) dan faktor organisasi (1. suasana tempat kerja, 2. struktur organisasi dan 3. pembangunan kerjaya) dengan pembolehubah bersandar tekanan kerja di kalangan pegawai rendah polis yang bertugas di balai-balai polis sekitar Kuala Lumpur.

Populasi kajian adalah seramai 3663 orang pegawai rendah polis yang berpangkat dari konstabel sehingga sub-inspektor yang bertugas di balai-balai sekitar Kuala Lumpur dan sampel kajian diambil seramai 351 orang mengikut saranan oleh Krejcie dan Morgan (1970). Namun, setelah soalselidik diedarkan, sebanyak 347 borang telah dikembalikan dan kesemuanya digunakan untuk dianalisis seterusnya. Kajian ini dibuat secara kuantitatif dan menggunakan kaedah tinjauan keratan rentas (cross-sectional survey) dengan mengumpulkan data menggunakan soalselidik dan dijawab oleh responden yang ditentukan secara Kaedah Persampelan Rawak Berstrata Berkadar (*Proportionate Stratified Random Sampling*). Data yang diperolehi disaring dan dianalisis bagi menentukan hubungan yang wujud di antara pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor persekitaran dan faktor organisasi yang membawa kepada tekanan kerja iaitu pembolehubah bersandar melalui kaedah diskriptif dan inferensi (korelasi dan regresi).

Hasil keputusan dari analisis korelasi yang dijalankan menunjukkan pembolehubah tidak bersandar iaitu hubungan sosial dengan keluarga, suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya mempunyai hubungan yang negatif dengan pembolehubah bersandar tekanan kerja. Manakala, pembolehubah tidak bersandar hubungan sosial dengan masyarakat tidak mempunyai hubungan dengan pembolehubah bersandar tekanan kerja. Bagi analisis regresi yang dijalankan pula, menunjukkan kesemua pembolehubah tidak bersandar menyumbang kepada 31.1% peratus perubahan dalam tekanan kerja di mana hubungan sosial dengan keluarga, suasana tempat kerja dan struktur organisasi merupakan peramal bagi tekanan kerja manakala hubungan sosial dengan masyarakat dan pembangunan kerjaya bukan peramal kepada tekanan kerja.

5.2 PERBINCANGAN HASIL KAJIAN

Di dalam bab pertama telah dinyatakan objektif kajian iaitu untuk mengenalpasti apakah faktor yang signifikan kepada tekanan kerja iaitu mengenalpasti samada tekanan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan faktor persekitaran ataupun faktor organisasi. Bagi menjawab persoalan ini, beberapa soalan berkaitan faktor persekitaran iaitu hubungan sosial dengan keluarga dan hubungan sosial dengan masyarakat serta faktor organisasi iaitu suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya diketengahkan dan akan dibincangkan dengan merujuk kepada hasil kajian sepertimana di bawah:

5.2.1. Faktor Persekitaran

Faktor persekitaran dalam kajian ini adalah merujuk kepada hubungan sosial dengan keluarga dan hubungan sosial dengan masyarakat. Hipotesis yang diuji adalah seperti berikut:

- (a) **adakah terdapat hubungkait antara faktor hubungan sosial keluarga dengan tekanan kerja.**

Analisis korelasi telah dibuat bagi melihat adakah terdapat hubungkait antara faktor hubungan sosial keluarga dengan tekanan kerja. Keputusan dari analisis mendapati wujudnya hubungan di antara pembolehubah tidak bersandar, iaitu hubungan sosial keluarga dengan pembolehubah bersandar tekanan kerja. Hubungan yang wujud

merupakan korelasi negatif di mana apabila wujudnya peningkatan pada hubungan sosial dengan keluarga, akan menyebabkan tekanan kerja menurun. Hal ini kerana, apabila wujudnya hubungan yang baik dan harmoni di antara keluarga dengan responden, mengakibatkan tekanan yang dihadapi oleh responden berkurangan kerana tiadanya desakkan daripada keluarga. Sokongan sosial yang utuh daripada keluarga juga memberi semangat kepada responden untuk menghadapi rutin kerja yang membebankan.

Hasil dari analisis inter-korelasi pula menunjukkan korelasi antara hubungan sosial dengan keluarga dan tekanan kerja adalah lemah ($r = -0.390$). Namun, korelasi ini adalah signifikan pada $p < 0.01$. Analisis ini turut dikuatkan lagi dengan hasil keputusan analisis regresi yang menunjukkan hubungan sosial dengan keluarga mempunyai hubungkait dengan tekanan kerja pada aras signifikan ($\beta = -0.162, p < 0.05$). Korelasi yang lemah ini menerangkan bahawa walaupun hubungan sosial dengan keluarga mempunyai peranan menyumbang kepada tekanan kerja, namun, impak yang diberikan tidak begitu banyak. Tahap tekanan yang dialami oleh responden kesan daripada perubahan hubungan sosial dengan keluarga adalah rendah.

Hasil dari analisis korelasi dan regresi yang diperolehi adalah menyokong pendapat-pendapat yang telah dikemukakan oleh pengkaji-pengkaji yang terdahulu seperti Arjunaidi (1997), Valarmathy (2014), Jane (1990), Cooper dan Alison (1997), Samuel (2006), Ivancevich dan Matteson (1980) serta Chandola (2010). Pengkaji-pengkaji ini berpendapat hubungan antara tekanan kerja dengan hubungan sosial dengan keluarga adalah sangat signifikan di mana semakin baik hubungan sosial yang wujud antara

seseorang dengan keluarga mereka akan membawa kepada pengurangan kadar tekanan. Sebaliknya sekiranya hubungan ini tidak berjalan lancar, tiadanya sokongan daripada keluarga terutamanya isteri atau suami, anak-anak dan ahli keluarga serta keadaan keluarga yang tidak tenteram, ini sama sekali menyumbang kepada tekanan kerja. Corak kerja pegawai rendah polis yang mengikut shif, sering terlibat dengan operasi dan kerja tidak tentu masa juga menyukarkan lagi hubungan sosial dengan keluarga mereka kerana tidak dapat memberikan perhatian kepada keluarga malah masa bersama dengan keluarga adalah terhad.

(b) adakah terdapat hubungkait antara faktor hubungan sosial masyarakat dengan tekanan kerja.

Hasil analisis korelasi mendapati tidak wujudnya hubungan di antara pembolehubah tidak bersandar yakni hubungan sosial masyarakat dengan pembolehubah bersandar tekanan kerja. Hasil analisis inter-korelasi pula, korelasi antara hubungan sosial masyarakat dan tekanan kerja adalah sangat lemah ($r = -0.090$) dan negatif. Manakala, dari analisis regresi yang dilakukan membuktikan hubungan sosial masyarakat bukanlah pembolehubah signifikan kepada tekanan ($\beta = -0.102, p > 0.05$). Keputusan yang diperolehi menunjukkan bahawa interaksi di antara masyarakat dengan responden tidak memberikan banyak tekanan. Hal ini mungkin disebabkan tempoh interaksi antara masyarakat dengan responden hanya dalam masa yang singkat iaitu pada ketika masyarakat datang ke balai untuk membuat laporan polis ataupun interaksi berkisar masalah-masalah yang dihadapi oleh masyarakat yang memerlukan pertolongan dan

pandangan pegawai rendah polis. Selain dari itu, tiada interaksi yang khusus di antara mereka yang mungkin memberi tekanan kepada responden.

Hasil dari analisis ini seterusnya tidak menyokong dapatan-dapatan kajian oleh pengkaji-pengkaji yang terdahulu seperti Arjunaidi (1997), Valarmathy (2014), Jane (1990), Cooper dan Alison (1997), Samuel (2006), Ivancevich dan Matteson (1980) serta Chandola (2010). Dalam pekerjaan yang dikaji oleh pengkaji-pengkaji ini, hubungan sosial dengan masyarakat dilihat menyumbang kepada tekanan kerja yang dihadapi oleh responden. Tanpa sokongan, kerjasama dan hubungan yang baik dengan masyarakat, sedikit sebanyak memberikan tekanan kepada kerjaya yang sering berinteraksi dengan masyarakat. Namun, kajian ini memperolehi hasil analisis yang berbeza iaitu hubungan sosial masyarakat bukanlah penyumbang yang signifikan bagi tekanan. Hal ini mungkin disebabkan hubungan sosial di antara masyarakat dan pegawai rendah polis yang bertugas di balai-balai sekitar Kuala Lumpur hanya wujud dalam tempoh yang singkat dan berinteraksi di balai sahaja sehingga hubungan yang singkat tersebut tidak memberikan desakan dan tekanan kerja yang tinggi kepada pegawai rendah polis ini. Selain, hal ini mungkin juga disebabkan skop kerja pegawai rendah polis yang tidak banyak interaksi dengan masyarakat dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi kerana sebarang kes yang dilaporkan ke balai-balai diberi perhatian dan diambil tindakan oleh Ketua Polis Balai mahupun pegawai penyiasat.

5.2.2. Faktor Organisasi

- (a) adakah terdapat hubungkait antara faktor suasana tempat kerja dengan tekanan kerja.

Hasil analisis korelasi menunjukkan wujud hubungkait di antara tekanan dengan suasana tempat kerja walaupun keputusan analisis inter-korelasi menunjukkan korelasi yang lemah antara suasana tempat kerja dan tekanan kerja ($r = -0.473$). Hubungan yang wujud merupakan korelasi negatif di mana apabila wujudnya hubungan yang baik antara seseorang dengan rakan sekerja, keadaan pejabat yang selesa dan kelengkapan kerja yang cukup serta tidak ketinggalan zaman akan menyebabkan tekanan kerja menurun. Bagi analisis regresi pula, hasil analisis menunjukkan terdapat hubungan antara pembolehubah suasana tempat kerja dengan tekanan kerja pada aras signifikan $p < 0.05$. Ini bermaksud pembolehubah suasana tempat kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan tempat kerja ($\beta = -0.219, p < 0.5$).

Wujudnya hubungan yang negatif di antara suasana tempat kerja dengan tekanan bermaksud hubungan rakan sekerja, keadaan ditempat kerja serta kelengkapan pejabat menyumbang kepada tekanan responden secara negatif. Hubungan yang baik di antara responden dengan rakan sekerja tidak memberikan tekanan kepada responden kerana tiada desakkan yang wujud. Begitu juga dengan keadaan tempat kerja dan kelengkapan pejabat. Keadaan tempat kerja yang selesa, bersih, pencahayaan yang baik serta kelengkapan pejabat yang cukup, berfungsi dengan baik dan mengikut peredaran zaman memudahkan responden menjalankan tugas dengan lebih cekap dan cepat. Kelancaran

menjalankan tugas bukan sahaja membantu mengurangkan kadar tekanan kerja yang dihadapi malah responden dapat melakukan tugas dengan cemerlang.

Sebaliknya, sekiranya hubungan di antara responden dengan rakan sekerja tidak baik, sering berlaku perselisihan faham, rakan sekerja mempunyai tabiat yang buruk, malas dan mempunyai masalah disiplin, ianya memberikan tekanan kerja kepada responden yang terpaksa bekerja seorang diri atau menanggung kerja rakannya. Begitu juga perihalnya dengan keadaan di tempat kerja. Sekiranya keadaan di tempat kerja kotor, berbau busuk, bersepah, bercahaya malap malah panas, ianya menyumbang kepada ketidakselesaian kepada responden semasa menjalankan tugas di balai. Ketidakselesaian ini seterusnya memberikan tekanan kepada responden kerana bekerja dalam keadaan tidak selesa. Selain, kelengkapan pejabat yang tidak mencukupi atau ketinggalan zaman turut menyumbang kepada tekanan responden. Ini disebabkan, kelengkapan yang kurang atau ketinggalan zaman menyukarkan responden melakukan tugas kerana apa yang diperlukan untuk menyelesaikan kerja tidak mencukupi atau tiada. Mungkin juga, kelengkapan yang ada sudah ketinggalan zaman sehingga menyebabkan responden melakukan kerja dengan perlahan.

Keputusan analisis korelasi dan regresi ini juga telah membuktikan hasil kajian-kajian yang terdahulu. Hasil kajian Arjunaidi (1997) mendapati hubungan yang baik dan sokongan rakan kerja serta suasana kerja yang lebih baik kepada pegawai-pegawai, kelengkapan kerja yang selesa dan lebih baik telah mengurangkan kebosanan pegawai-pegawai yang seterusnya mengurangkan tekanan kerja mereka. Wei-Qing, Tze-Wai dan

Tak-Sun (2009) turut menyokong akan hipotesis ini di mana elemen ketidakpastian suasana kerja menjadi punca tekanan kerja selain Elizabeth, Bruce, Clement, Tony, Gary dan Camilla (2009) menambah kekurangan sumber juga sebagai penyebab. Rajat (2013) melihat perubahan suasana tempat kerja yang berubah juga memberi tekanan selain suasana kerja yang tidak selamat iaitu suasana kerja yang bertekanan tinggi yang menuntut pekerja untuk bertindak balas terhadap tekanan. Hipotesis ini turut menyokong kajian Zafir dan Durrishah (2009) di mana dalam kajiannya mengenai faktor suasana kerja dengan tekanan ke atas sektor perkilangan telah mendapati rekabentuk suasana tempat kerja dikatakan dapat mengurangkan tekanan kerja.

(b) adakah terdapat hubungkait antara faktor struktur organisasi dengan tekanan kerja.

Struktur organisasi dalam kajian ini merujuk kepada bentuk struktur dalam proses membuat keputusan. Kajian ini ingin mengkaji samada struktur yang ketat dalam proses membuat keputusan boleh membawa kepada tekanan kerja dengan merujuk kepada kesan hubungan antara pegawai atasan dengan pegawai rendah polis serta beban tugas yang perlu dilakukan oleh seseorang pegawai polis itu samada ia melebihi daripada apa yang mampu diselesaikan mengikut jangka masa yang ada.

Hasil analisis korelasi yang dijalankan menunjukkan wujudnya hubungan di antara pembolehubah tidak bersandar struktur organisasi dengan pembolehubah bersandar tekanan kerja. Hubungan yang wujud merupakan korelasi negatif di mana apabila wujudnya struktur organisasi yang baik, iaitu hubungan yang baik dengan pegawai atasan

dan pengagihan beban kerja yang sistematik akan menyebabkan tekanan menurun. Hasil analisis inter-korelasi pula menunjukkan hubungan korelasi yang lemah dengan tekanan ($r = -0.461$). Namun, analisis regresi menunjukkan hubungan yang signifikan antara struktur organisasi dengan tekanan kerja di mana struktur organisasi merupakan penyumbang kepada tekanan dan perubahan kepada struktur organisasi akan menyebabkan perubahan kepada tekanan kerja ($\beta = -0.217, p < 0.05$).

Hasil kajian ini menerangkan, sekiranya hubungan di antara responden dengan penyelia mahupun pegawai atasan adalah baik, maka tiada desakan kepada responden untuk melakukan kerja. Malah pengagihan beban kerja dapat dibuat secara adil. Namun, sekiranya hubungan di antara responden dengan penyelia ataupun pegawai atasan tidak baik, adalah sukar kepada responden untuk melakukan tugas. Ini kerana, struktur organisasi PDRM adalah bersifat birokrasi dan hierarki. Pegawai rendah polis merupakan lapisan terbawah dalam hierarki PDRM dan mereka perlu melaksanakan tugas yang diberikan kepada mereka sebagai satu arahan dan pelanggaran atau kegagalan dalam melaksanakan tugas yang diberikan adalah satu kesalahan.

Beban tugas yang tinggi juga menyumbang kepada tekanan kerja responden. Beban tugas bukan sahaja dari jumlah yang banyak yang perlu disiapkan dalam masa yang singkat malah beban tugas yang melebihi keupayaan sebenar responden. Tugas yang pelbagai seperti melakukan sekatan jalan raya di kawasan yang sesak dan panas dalam tempoh masa yang panjang; menerima dan memproses laporan polis yang banyak; membuat rondaan di setiap kawasan yang ditetapkan tanpa mengira siang atau malam; malah

terlibat dengan operasi cegah jenayah merupakan beban tugas yang terpaksa ditanggung oleh pegawai rendah polis.

Keputusan dari kajian ini juga secara tidak langsung menyokong hasil kajian-kajian terdahulu. Hasil kajian oleh Arjunaidi (1997) menunjukkan terdapatnya hubungan yang signifikan antara tekanan dengan struktur organisasi. Struktur organisasi yang rigid dan birokratik serta budaya pengurusan yang bersifat autokrasi banyak menyumbangkan tekanan kepada pegawai polis. Kajian Wei-Qing, Tze-Wai dan Tak-Sun (2009) juga mendapat keputusan sama di mana masalah pengurusan dan struktur organisasi yang lemah telah menyumbangkan tekanan kepada pekerja-pekerja pelantar minyak.

Rajat (2013) juga menyenaraikan struktur organisasi di mana tahap perbezaan, darjah undang-undang dan peraturan di mana keputusan dibuat, peraturan yang keterlaluan dan kekurangan penyertaan dalam pembuatan keputusan menjadi sumber tekanan. Selain gaya kepimpinan organisasi yang mewujudkan budaya bercirikan tekanan, ketakutan dan kebimbangan. Beban kerja yang berlebihan, di luar kemampuan pekerja ataupun beban kerja yang sedikit, tidak seperti diharapkan juga boleh menyebabkan tekanan. Zafir dan Durrishah (2009), McMnus, Winder dan Gordon (2002) pula melihat faktor organisasi dari aspek beban kerja. Beban kerja dipercayai terjadi disebabkan oleh desakan tugas di mana tekanan yang diberikan kepada seseorang mengikut peranan khusus (jawatan) yang dijalankan dalam organisasi. Ada ketikanya beban tugas terjadi akibat daripada jumlah tugas yang ditanggung melebihi daripada keupayaan pengetahuan dan kemampuan fizikal seseorang ataupun tugas yang diberikan perlu diselesaikan dalam masa yang terbatas.

- (c) **adakah terdapat hubungkait antara faktor pembangunan kerjaya dengan tekanan kerja.**

Faktor pembangunan kerjaya merujuk kepada harapan seseorang terhadap perkembangan kerja yang dilakukan dan peluang kenaikan pangkat. Analisis korelasi yang dijalankan menunjukkan wujudnya hubungan di antara pembangunan kerjaya dengan tekanan kerja. Hubungan yang wujud merupakan korelasi negatif di mana apabila wujudnya peningkatan kepada peluang pembangunan kerjaya di kalangan pegawai rendah polis akan menyebabkan tekanan kerja menurun. Hasil analisis inter-korelasi pula menunjukkan korelasi pembangunan kerjaya dengan tekanan kerja adalah sangat lemah ($r = -0.229$). Namun, hasil analisis regresi yang dibuat mendapati pembangunan kerja bukan merupakan pembolehubah yang signifikan bagi tekanan kerja. ($\beta = -0.097, p > 0.05$).

Hasil analisis menunjukkan bahawa meskipun terdapatnya hubungan di antara pembangunan kerjaya dengan tekanan kerja, namun hubungan yang wujud adalah lemah malah ianya bukanlah peramal kepada tekanan. Ini bermaksud, meskipun peluang meningkatkan kerjaya yang baik adalah sukar, kenaikan pangkat adalah perlahan, kenaikan gaji adalah sedikit, ia hanya mempengaruhi tahap tekanan responden secara minimal atau mungkin juga tidak menyumbang kepada tekanan responden. Responden mungkin merasa kecewa tapi akan terus melakukan tugas yang diamanahkan dengan harapan peluang pembangunan kerjaya akan tetap ada dikemudian hari.

Hasil analisis yang dilakukan secara tidak langsung membuktikan hasil kajian terdahulu antaranya yang dilakukan oleh Wei-Qing, Tze-Wai dan Tak-Sun (2009) bahawa

kurangnya pembangunan kerjaya menjadi sumber kepada tekanan. Elizabeth, Bruce, Clement, Tony, Gary dan Camilla (2009) pula menyatakan kekurangan kawalan ke atas pilihan di tempat kerja menjadi faktor kepada tekanan. Ini membuktikan bahawa terdapatnya hubungkait antara pembangunan kerjaya dengan tekanan di mana aspek kepuasan hati terhadap gaji, peluang kenaikan pangkat dan kemudahan tempat kerja dilihat menyumbang kepada tekanan. Menurut Heneman (1988) seseorang akan berpuas hati dengan pekerjaannya sekiranya ia berpuas hati dengan gaji dan peluang kenaikan pangkat. Kajian Lim Siew Yoke (2003) menyokong kenyataan tersebut di mana beliau mendapati terdapat hubungan antara kepuasan kerja dan tekanan kerja selain kepuasan kerja menjadi penentu pada kadar tekanan kerja. Para pekerja akan menghadapi kepuasan kerja yang rendah sekiranya tekanan kerja tinggi tetapi kepuasan kerja tinggi sekiranya tekanan kerja mereka rendah (Sarimah dan Faridatul (2010).

Kesimpulannya, hasil daripada analisis yang dijalankan telah menunjukkan bahawa pembolehubah tidak bersandar hubungan sosial keluarga, suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya mempunyai hubungan signifikan dengan pembolehubah bersandar tekanan kerja. Manakala pembolehubah tidak bersandar, hubungan sosial masyarakat tidak mempunyai hubungan dengan tekanan kerja. Hubungan yang berkolerasi negatif pula menunjukkan semakin meningkat hubungan sosial dengan keluarga, suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya, maka, semakin menurun tahap tekanan kerja yang dialami.

Meskipun keputusan analisis korelasi menunjukkan terdapatnya hubungan signifikan di antara hubungan sosial dengan keluarga, suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya terhadap tekanan, namun hasil analisis regresi pula menunjukkan hanya hubungan sosial keluarga, suasana tempat kerja dan struktur organisasi merupakan peramal signifikan kepada tekanan. Manakala hubungan sosial masyarakat dan pembangunan kerjaya bukan peramal yang signifikan kepada tekanan. Nilai R^2 menunjukkan bahawa 31.1% perubahan dalam pembolehubah bersandar adalah disebabkan oleh perubahan dalam pembolehubah tidak bersandar yang dikaji. Manakala, sebanyak 68.9% perubahan dalam pembolehubah bersandar iaitu tekanan yang tidak dapat diramalkan mungkin disebabkan oleh pembolehubah tidak bersandar lain (faktor-faktor lain) yang tidak dikaji dalam kajian ini.

5.3. IMPLIKASI KAJIAN

Umumnya, implikasi kajian ini dapat memberikan manfaat khususnya kepada PDRM terutamanya Ibu Pejabat Polis Kontinjen Kuala Lumpur (IPK KL) mahupun kepada Ibu Pejabat Polis Daerah di Kuala Lumpur (IPD) dalam mengenalpasti faktor-faktor sebenar yang menyumbang kepada tekanan kerja yang sering membelenggu pegawai rendah polis. Hasil dari kajian yang telah dibuat, diketahui faktor hubungan sosial keluarga, suasana tempat kerja dan struktur organisasi merupakan peramal yang signifikan kepada tekanan kerja. Namun, hubungan yang wujud adalah lemah di mana hanya menyumbang 31.1% perubahan kepada tekanan. Oleh yang demikian, PDRM terutamanya IPK KL dan IPD di Kuala Lumpur harus mengambilkira faktor-faktor tekanan ini terutamanya faktor organisasi (suasana tempat kerja dan struktur organisasi) yang dilihat banyak

mempengaruhi tahap tekanan berbanding faktor hubungan sosial dengan keluarga sebagai langkah meningkatkan mutu kerja pegawai rendah polis selain mengkaji apakah faktor lain yang menyumbang selebihnya 70.5% tekanan.

Pengenalpastian faktor-faktor kepada tekanan ini juga dapat membantu pihak PDRM membuat perubahan mahupun penambahbaikan yang perlu selain hasil dapatan daripada kajian ini, iaitu data serta maklumat yang diperolehi boleh digunakan oleh pihak IPK KL dan IPD di Kuala Lumpur khususnya mahupun warga PDRM amnya dalam merangka Strategi Pengurusan Tekanan kerja yang lebih berkesan. Antara cadangan penambahbaikan yang boleh dibuat oleh IPK KL atau IPD di Kuala Lumpur mahupun PDRM amnya adalah:

- i. merancang dan merangka dengan lebih sistematik jadual tugas pegawai rendah polis di balai-balai agar masalah hubungan dengan keluarga sehingga menyebabkan tekanan kerja dapat diatasi;
- ii. sentiasa memastikan suasana tempat kerja di balai-balai lebih kemas, bersih dan selesa untuk dijadikan tempat bertugas dengan mengadakan pemantauan dengan lebih kerap;
- iii. menstruktur semula pentadbiran organisasi agar hubungan di antara penyelia mahupun pegawai atasan dengan pegawai rendah polis lebih baik dan beban tugas dapat diagihkan dengan sama rata dan adil.

Selain itu, hasil kajian ini juga dapat menyumbang kepada perkembangan ilmu pengetahuan dan maklumat mengenai tekanan kerja di Malaysia terutamanya kepada

penyelidikan terhadap tekanan kerja di kalangan pegawai rendah polis yang kurang dijalankan.

5.4. BATASAN KAJIAN

Terdapat beberapa batasan dan kekangan yang dihadapi semasa menjalankan dan menyiapkan kajian ini. Antara batasan kajian yang dihadapi adalah seperti kesukaran memperolehi data-data sulit seperti jumlah pegawai rendah polis yang terlibat dengan salahlaku atau tindakan tatatertib dan jumlah anggota polis yang mengalami tekanan mental. Maka, data-data yang ada diperolehi melalui media elektronik mahupun media cetak. Selain itu, tempoh yang diberikan untuk melaksanakan dan menyelesaikan kajian ini juga agak terhad. Oleh yang demikian, maklumat yang diperolehi dan dapatan hasil kajian hanya menjurus kepada perspektif tertentu sahaja.

5.5 CADANGAN KAJIAN AKAN DATANG

5.5.1. Mengkaji Faktor-Faktor Lain Kepada Tekanan

Hasil kajian ini mendapati peratus perubahan kepada pembolehubah tidak bersandar iaitu faktor hubungan sosial keluarga, hubungan sosial masyarakat, suasana tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya hanya 31.1% menyumbang kepada perubahan pada pembolehubah bersandar iaitu tekanan kerja. Manakala, terdapat 68.9% lagi sumber kepada tekanan kerja adalah tidak dikenalpasti kerana tidak dikaji. Oleh yang demikian, disarankan bagi kajian yang akan datang ke atas responden sama pegawai rendah polis di balai-balai polis daerah Kuala Lumpur, agar faktor-faktor ini tidak lagi

dikaji. Kajian seterusnya harus dilakukan ke atas faktor-faktor lain seperti faktor kewangan, sosioekonomi, demografi, gaya kepimpinan, personaliti, konflik peranan ataupun faktor luaran seperti tuntutan kerja yang merbahaya dan sebagainya.

5.5.2. Kumpulan Sasaran

Bagi kajian yang akan datang, disarankan agar kumpulan sasaran responden lebih memfokus kepada golongan yang mempunyai pengalaman kerja lebih dari 10 tahun. Hal ini dapat dilakukan dengan mengecilkan skop pengalaman kerja. Selain mengecilkan skop umur responden kepada mereka yang berumur lebih dari 30 tahun. Ini kerana, diandaikan mereka yang berumur 30 tahun telah berkhidmat dengan PDRM lebih dari 10 tahun dan telah melalui banyak cabaran dalam tugas. Jumlah penglibatan pegawai rendah polis wanita juga mungkin boleh ditingkatkan daripada hanya 30% kepada 50% agar keputusan analisis lebih memberi impak, stabil dan kukuh. Selain, dicadangkan juga agar kumpulan sasaran memilih anggota bahagian trafik atau MPV, anggota Cawangan Pencegahan Jenayah (CPJ) ataupun anggota polis yang bertugas di bahagian jenayah, narkotik ataupun bahagian komersil. Anggota yang bertugas dibahagian ini mempunyai skop tugas yang berlainan dan tahap serta punca tekanan yang berbeza.

5.6. KESIMPULAN

Kajian ini hanya dijalankan ke atas pegawai rendah polis di balai-balai polis di daerah Kuala Lumpur. Maka, dapatan kajian ini tidak menggambarkan situasi sebenar bagi keseluruhan organisasi PDRM sebaliknya secara tidak langsung dapatan ini dapat

menggambarkan terdapatnya faktor tekanan kerja yang wujud di dalam sebahagian dari organisasi yang besar ini. Hasil dari kajian ini mendapati, meskipun peratus faktor hubungan sosial keluarga, persekitaran tempat kerja, struktur organisasi dan pembangunan kerjaya yang menyumbang kepada tekanan adalah rendah, namun ini tidak bermakna organisasi PDRM amnya dan IPK Kuala Lumpur serta IPD di Kuala Lumpur khususnya tidak mempunyai tekanan kerja. Tekanan kerja dalam organisasi PDRM memang wujud, namun kajian lanjut perlu dijalankan ke atas populasi sama atau berbeza dengan melihat faktor tekanan yang berbeza. Perbezaan kedudukan geografi dengan perbezaan dalam aspek fahaman politik, ekonomi, sosial, teknologi, persekitaran dan perlaksanaan undang-undang cenderung dalam mempengaruhi perbezaan faktor-faktor tekanan bagi sesuatu populasi.

Kesimpulannya, kajian ini telah mengkaji hubungan faktor persekitaran dan organisasi sebagai pembolehubah tidak bersandar kepada pembolehubah bersandar iaitu tekanan kerja. Hasil daripada analisis regresi yang dibuat, telah dikenalpasti faktor-faktor yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja adalah faktor hubungan sosial keluarga, faktor suasana tempat kerja dan faktor struktur organisasi. Manakala, faktor hubungan sosial masyarakat dan pembangunan kerja bukanlah pembolehubah signifikan kepada tekanan kerja.

RUJUKAN

- Adams, John. D. (1989). *Understanding and Managing Stress: Instruments to assess your lifestyle*. United State of America: University Associates, Inc.
- Ahmad & Mohd Nor, (2011). Media Penyiaran: Implikasinya Dalam Pembentukan Akhlak Penuntut-Penuntut Melayu Di Sekolah Menengah Kebangsaan Di Malaysia. *Akademika* 81 (3) 2011 : 3-8. Fakulti Pengajian Islam, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Arjunaidi, M. (1997). Faktor demografi, persekitaran dan organisasi Yang berkaitan dengan ketegangan. Sekolah Siswazah. Universiti Utara Malaysia
- Ashley, W., Valerie, J.S., Cary, C., (2010). *Organizational Stress Management*. Palgrave Macmillan. United Kingdom
- Berita Harian, (2011, September 27). Polis Lebih Stres Berbanding Guru. Diperolehi dari <http://www.bharian.com.my/bharian/articles/Polislebihstresberbandingguru>
- Berita Harian, (2012, Mei 2). Masalah peribadi bukan punca polis kena tembak. Diperolehi dari <http://www.bharian.com.my/bharian/articles/Masalahperibadibukanpuncapoliskenatembak/Article>
- Berita Harian, (2013, Julai 4)¹. Stigma sakit mental. Diperolehi dari <http://www2.bharian.com.my/bharian/articles/Stigmasakitmental/Article/cetak>
- Berita Harian, (2013, Disember 22)². Kes Bunuh Diri Di Malaysia Membimbangkan. Diperolehi dari <http://malaysianreview.com/35281/kes-bunuh-diri-di-malaysia-membimbangkan/>
- Bernama. (2013, September 15). Lans Koperal guna revolver .38 tembak isteri, bapa mertua. Arkib Jenayah Utusan Online. Diperolehi dari http://www.utusan.com.my/utusan/Jenayah/20130915/je_14/Lans-Koperal-guna-revolver-38-tembak-isteri-bapa-mertua
- Caitlin, F., Erene, S., Jennifer H., Sarah B. & Carolyn S.D., (2013). Organizational Stressors Associated With Job Stress And Burnout In Correctional Officers: A Systematic Review. *BMC Public Health* 2013, 13:82. Diperolehi dari <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/13/82>
- Cary, C., Alison, S.,(1997). *Successful Stress Management in a week*. Institute of Management Foundation. Cottingham Road. Northants

- Elizabeth, D., Bruce, P., Clement, M., Tony, P., Gary, R. & Camilla, Z., (2009). Factors Associated With Work Stress and Professional Satisfaction in Oncology Staff. *American Journal of Hospice & Palliative Medicine*. Volume 26 Number 2. April/May 2009 105-111. Sage Publications
- Eremie, M. D. (1992). *Job stress: An analysis of stress among firefighters in an urban area with implications for counseling*. Houston, TX: Texas Southern University.
- Fatih, O., Douglas, C. J., Eleni, D., Morgan C.A., Dennis, C., & Steven, S.,(2007). Social Support And Resilience To Stress: From Neurobiology To Clinical Practice. *Psychiatry (Edgmont)*, 4(5), 35.
- Gaines, L.K., Southerland, M.D., dan Angell, J.E., (1991). *Police Administration*. McGraw-Hill Inc. New York.
- Gibbs A.C.C., Pamela. C. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53:256-264.
- Gupta, R. (2013, Jan 2). Stress Management. Diperolehi dari [www.slideshare.net:http://www.slideshare.net/rajatgupta4ever/stress-management-15823556](http://www.slideshare.net/http://www.slideshare.net/rajatgupta4ever/stress-management-15823556)
- Hair, J.F, Anderson, R.E., Tatham, R.L. & Black,W.C. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Edisi Kelima. New Jersey. Prentice Hall.
- Idrus, Z. M. (2009). Work Stress Issues In Malaysia. *Malaysia Labour Journal Review*, Vol3. No. 2, p. 13-29.
- International, L.B.S.,(2004). *Akta Polis 1967 (Akta 344)*. Petaling Jaya: Golden Books Centre Sdn. Bhd.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980) Optimizing human resources: A case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, Fall,5-25. (b)
- Jabatan Perpaduan Negara dan Integriti Nasional Jabatan Perdana Menteri, (2014). Indeks Ketegangan Masyarakat Suku Tahun 2012-2014. Diperolehi dari <http://www.jpnin.gov.my/documents/10124/674087/IKM+Suku+Tahun+2012-2014+-+Bar+chart.pdf>
- Jane C.W. (1990). *Self-Development for Managers: Thriving on Stress*. London. Biddles ltd.
- Jason, S., (2010). Gene-Environment Correlations in the Stress-Depression Relationship. *Journal of Health and Social Behavior* 2010 51: 229.

- Kam Boon, L. (2011). *Beban Kerja, Tekanan Kerja Dan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Juruteknologi Makmal Perubatan Hospital Kerajaan*. Kolej Perniagaan. Universiti Utara Malaysia
- Kementerian Kesihatan Malaysia, (2013). *Infosihat*. Diperolehi dari Kementerian Kesihatan Malaysia:
http://www.infosihat.gov.my/infosihat/media/Bahan_Pameran/K/pdf/04_Kit%20Jom%20Tangani%20Stres_BM/Kit_JTStres_001_web.pdf
- Kosmo, (2012, September 21). *Elakkan tekanan kerja melampau*. Diperolehi dari http://www.kosmo.com.my/kosmo/content.asp?y=2012&dt=0921&pub=Kosmo&sec=Varia&pg=va_01.htm
- Krejcie, R. V. (1970). *Determining sample size for research activities*. *Educational and psychological measurement.*, 30. p. 607-610.
- Kroes, W.H., Hurrell, J.J. & Margolis, B.L. (1974). *Job stress in police administrators*. *Journal of Police Science and Administration*, 2, 381-387.
- Malone, S. A. (2006). *Surviving Stress: A Guide For Managers & Employees*. Ireland: Indiana Publishing House.
- Matthew, J.H., Jennifer, F., Kevin, J.S., & Mark, W.P., (2011), *Mapping Police Stress*. *Police Quarterly*. 14: 227. Reprints and permission: <http://www.sagepub.com/journalsPermissions.nav>
- Mohd Reduan. A, (2004). *Polis Diraja Malaysia: Panduan & Rujukan PTK Polis*. Selangor. Red One Network Enterprise.
- Nasir, W. M. (2002). *Faktor-faktor Stres Pekerjaan Pensyarah Politeknik*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Noor H.I., Zaharah Z., dan Mohd .R.M.Z., (2010). *Panduan Pengurusan Stress Pekerjaan*. Kuala Lumpur. Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Phelps, L. (1975) "Police tasks and related stress factors from an organizational perspective." In W. H. Kroes and J.J. Hurrell, Jr. (eds) *Job Stress and the Police Officers*. U.S. Dept. of Health, Education and Welfare, Public Health Service.
- Piaw, C.Y. (2012). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan: Asas Statistik Penyelidikan (Edisi Kedua)*. McGraw-Hill. Malaysia
- Pringle C.D., Jenings D.F., and Longenecker J.G., (1988). *Managing Organizations Functions and Behaviors*. Columbus: Merrill Publishing Company.

- Rice, Virginia, H., (2012). "Theories of Stress and Its Relationship to Health." *Handbook of Stress, Coping, and Health: Implications for Nursing Research, Theory, and Practice*: 22.
- Salami, A. O. (2010). Impact of Job Stress on Managers' Performance. *European Journal of Scientific Research*, 45(2), 249-269.
- Samuel A.M., (2006). *Surviving Stress: A Guide For Managers & Employees*. Ireland: Indiana Publishing House.
- Sarimah, I., & Faridatul, A.T., (2010). *Kepuasan bekerja staf akademik Jabatan Pendidikan Teknikal dan Kejuruteraan, Fakulti Pendidikan, University Teknologi Malaysia, Skudai*
- Sekaran, U. d. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach-5th Ed*. West Sussex, UK: John Wiley and Sons Ltd.
- Valarmathy, R.G., (2014). *A study on the perceive stress among police personnel at the workplace*. Othman Yeop Abdullah Graduate School of Business, Universiti Utara Malaysia
- Wan Mohamad, N.W.A.R.,(2002). *Faktor-Faktor Stres Pekerjaan Pensyarah Politeknik : Satu Kajian Kes Di Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah*. Masters thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Wei-Qing, C., Tze-Wai, W., & Tak-Sun, Y., (2009). Review Article: Influence of occupational stress on mental health among Chinese off-shore oil workers. *Scandinavian Journal of Public Health*; 37: 766–773
- Yoong, L.F., Mastura, M., (2013). Relationship between Occupational Stress and Turnover Intention among Employees in a Furniture Manufacturing Company in Selangor. *Jurnal Teknologi*. 64:1 (2013) 33–39. Diperolehi daripada: www.jurnalteknologi.utm.my.
- Zaharin, O., (2010). *Faktor tekanan di tempat kerja*. Diperolehi dari Jabatan Akauntan Negara Malaysia
<http://km.anm.gov.my/Artikel/Faktor%20tekanan%20di%20tempat%20kerja.aspx>