

**FAKTOR DEMOGRAFI, PERSEKITARAN DAN ORGANISASI  
YANG BERKAITAN DENGAN KETEGANGAN**

Tesis ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah  
sebagai memenuhi sebahagian daripada  
keperluan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
Universiti Utara Malaysia

oleh  
**ARJUNAI DI BIN MOHAMED**

Sekolah Siswazah  
Universiti Utara Malaysia

© Arjunaidi bin Mohamed, 1997, Hakcipta terpelihara.



**Sekolah Siswazah  
(Graduate School)  
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA TESIS  
(Certification Of Thesis Work)**

Kami, yang bertandatangan, memperakukan bahawa  
(We, the undersigned, certify that)

ARJUNAIDI BIN MOHAMED

calon untuk ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)  
(candidate for the degree of)

telah mengemukakan tesisnya yang bertajuk  
(has presented his/her thesis of the following title)

Faktor Demografi, Persekitaran dan Organisasi yang Berkaitan  
dengan Ketegangan

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit tesis  
(as it appears on the title page *and* front cover of thesis)

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

AJK Tesis  
(Thesis Committee)

Nama P.M.Dr. Mahmood b. Nazar Mohamed  
(Name) (Penyelia Utama/Principal Supervisor)

Tandatangan  
(Signature)

Nama Tn. Syd Abdul Rahman b. Syd Zin  
(Name)

Tandatangan  
(Signature)

Nama  
(Name)

Tandatangan  
(Signature)

Tarikh  
(Date)

\_\_\_\_\_

## **KEBENARAN MENGGUNA**

Dalam menyerah tesis ini sebagai keperluan pengajian **lepasan** ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM), **saya** bersetuju **supaya** pihak perpustakaan UUM mengadakan tesis ini **bagi** tujuan rujukan. **Saya** **juga** bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagiannya, **bagi** tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia **saya** atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran **tersebut** boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang penyalinan, penerbitan atau penggunaan ke **atas** keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini, untuk pemerolehan kewangan tidak dibenarkan **tanpa** kebenaran daripada **saya**. Di **samping** itu pengiktirafan kepada **saya** dan UUM seharusnya diberikan dalam kegunaan bahan-bahan yang terdapat dalam tesis **ini**.

Pemohonan untuk kebenaran membuat salinan atau lain kegunaan, **sama ada** secara keseluruhan atau sebahagiannya, boleh dibuat dengan menulis kepada :

DEKAN  
SEKOLAH SISWAZAH  
UNIVERSITI UTARA MALAYSIA  
06010 UUM SINTOK  
KEDAH DARULAMAN

## ABSTRAK

Sejak akhir-akhir ini semakin banyak isu ditimbulkan berhubung penyalahgunaan kuasa dan pemyelewengan oleh pegawai-pegawai polis. Dipihak pengurusan PDRM pula tindakan disiplin yang lebih ketat diambil bagi memastikan kuasa yang ada tidak disalahgutiakan oleh pegawai-pegawainya. Tindakan tegas disamping prosedur tugas yang lebih ketat menimbulkan ketegangan di kalangan pegawai-pegawainya. Selain dari itu juga pegawai-pegawai polis sebagai penguatkuasa undang-undang berada didalam dilema untuk menjalin hubungan dengan orang ramai. Hubungan yang terlalu rapat boleh memudaratkan kewibawaan dan kesan sebagai penguatkuasa sedangkan dalam masa yang sama juga mereka memerlukan kerjasama dari orang ramai dalam menjalankantugas. Perubahan budaya dan nilai juga menyebabkan pegawai-pegawai polis perlu mengubah paradigma pemikiran mereka daripada penguatkuasa undang-undang semata-mata kepada pemberi khidmat terhadap masyarakat. Perkara-perkara ini menjadi penyebab kepada peningkatan kadar ketegangan dikalangan pegawai-pegawai polis. Ketegangan itu disebabkan oleh beberapa faktor dan kajian ini cuba untuk mengenalpasti faktor-faktor yang berkaitan dengan ketegangan itu. Ia bertujuan untuk mengenalpasti samada ketegangan mempunyai hubungan dengan faktor-faktor seperti demografi, persekitaran dan organisasi. Untuk tujuan itu pengkaji menggunakan kaedah stratified random sampling untuk memilih responden di Daerah Polis Kangar, Perlis. Dengan menggunakan kaedah statistik diskriptif ujian-ujian regresi berbilang, korelasi dan ANOVA pengkaji mendapati terdapat beberapa faktor yang mempunyai kesan secara signifikan ke atas darjah ketegangan di kalangan pegawai-pegawai polis. Hasil kajian menunjukkan ketegangan mempunyai hubungan yang signifikan dengan taraf perkahwinan, taraf pendidikan, persekitaran kerja, hubungan sosial, struktur organisasi, beban kerja dan budaya organisasi. Sebaliknya ketegangan tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan faktor umur, pangkat dan tempoh masa perkhidmatan seseorang pegawai polis. Selain dari itu juga pengkaji mendapati tahap ketegangan di kalangan pegawai-pegawai polis di Kangar adalah rendah walaupun mereka mempunyai persepsi yang negatif terhadap beberapa anggubah lain yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan ketegangan. Faktor-faktor lain perlu juga diambil kira untuk kajian-kajian akan datang memandangkan kajian ini cuma mengkaji sebahagian sahaja daripada penyebab ketegangan tersebut.

## ABSTRACT

**Recently, there have** been issues involving police officers in the misuse of power which gave a negative image to the police force. **To** counter these problems, the management imposed tighter procedure to ensure the **officers** would not misuse the **power** they have. **However,** with the tightening of the procedure, it was observed that the stress level among the **officer** **also** increased. Besides that, the **officers** are also having problem in fostering a good relationship with the public. As **law** enforcers they **have** to maintain some distance in their relationship with the public. However, **at** the same time police officers also need the full cooperation from the public especially in crime prevention and detection. They need information **and** public support to ensure effective policing. With the changes happening in the society officers have to adjust their paradigm or their way of thinking that is from being a law enforcer to an agent who gives service to the public. **To have a good relationship they need to create a good image to the public. Those factors contribute to stress among police officers. This study therefore looks into the phenomena, and will investigate the contributing factors. For that purpose the researcher used stratified random sampling to choose the respondent from the Kangar Police District. By using descriptive analysis, multiple regression, correlation and ANOVA the researcher found that among the factors contributing significantly to stress are marital status, educational background, working environment, social relationship, organizational structure, work load and organizational culture. Age factor, rank in organization and working experience however are not significantly contribute to the stress level. The study also found that the stress level among the officers in Kangar are quit low eventhough they have negative perception on other factors that was found to be correlated and related significantly with stress. The future study therefore needs to explore further the other factors that may contribute to stress.**

## PENGHARGAAN

ALHAMDULILLAH. Syukur ke **hadrat** Allah S.W.T. kerana akhirnya dapat **juga saya** menyelesaikan penyelidikan ini. **Saya** mengambil peluang **ini** untuk merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada Prof. Madya Dr. Mahmood Nazar Mohamed dan Tuan Syd. Abdul Rahman Syd. Zin yang tidak jemu-jemu memberikan tunjuk ajar serta dorongan kepada **saya** dalam menyiapkan kajian **ini**. Tidak ketinggalan **juga saya** mengucapkan penghargaan kepada Prof. Madya Dr. Ibrahim, Dekan Sekolah Siswazah serta semua kakitangan Sekolah Siswazah yang **banyak** menghulurkan bantuan kepada **saya** selama ini. Kepada semua pensyarah yang **banyak** mencurahkan ilmu kepada **saya** sepanjang mengikuti program ini, **saya amat** menyanjung tinggi **budi tuantuan** semua. Kemaafan **saya** pohon kerana tidak dapat menyebutkan nama satu persatu di **sini**.

**Saya juga** ingin mengambil peluang ini untuk merakamkan penghargaan dan terima kasih kepada Supt. Abd. Rahman Kamil, Ketua Polis Daerah Kangar dan pegawai-pegawai di bawahnya yang telah memberikan kerjasama sepenuhnya untuk **saya** menjayakan penyelidikan.

Akhir sekali tidak ketinggalan kepada individu-individu yang **banyak** menghulurkan nasihat dan dorongan kepada **saya** sepanjang tempoh pengajian terutamanya kepada Prof. Dr. Nini , En. Larry, **L.Kol. Zulkifli, Ahmad Nordin, Ramli, Kak Wan, Chin, Sujatha, Farhainis dan Amlan**. Anggaplah kejayaan ini sebagai kejayaan **kita** bersama

**ARJUNAI BIN MOHAMED**  
Sekolah Siswazah  
Universiti Utara Malaysia

**Istimewa untu k  
ayah bonda  
serta  
isteri dan anak-anak**

## JADUAL KANDUNGAN

	<b>Halaman</b>	
KEBENARAN MENGGUNA	i	
ABSTRAK (Bahasa Malaysia)	ii	
ABSTRAK (Bahasa Inggeris)	iii	
PENGHARGAAN	iv	
JADUAL KANDUNGAN	vi	
SENARAI JADUAL	viii	
SENARAI RAJAH	x	
BAB 1	PENGENALAN	
1.1	Latarbelakang	1
1.2	Kenyataan Permasalahan	7
1.3	Persoalan Kajian	11
1.4	Objektif Kajian	12
1.5	Hipotesis Kajian	13
1.6	Kepentingan Kajian	15
1.7	Batasan Kajian	16
1.8	Definisi Konsep Utama	17
1.9	Model Kajian	19
1.10	Kesimpulan	23
BAB 2	ULASAN KARYA	
2.1	Pengenalan	25
2.2	Teori Ketegangan	25
2.3	Faktor-faktor Yang Membawa Kepada Ketegangan	35
a.	Faktor Individu dan Demografi	37
b.	Faktor Persekitaran Kerja	41
c.	Faktor Organisasi	50
2.4	Rumusan Ulasan Karya	60
2.5	Kesimpulan	62



BAB 3	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	
3.1	Pendahuluan	64
3.2	Rekabentuk Kajian	64
3.3	Lokasi Kajian	65
3.4	Populasi Kajian	66
3.5	Sampel dan Kaedah Persempelan	66
3.6	Instrumen Kajian	69
3.7	Pengukuran dan Penganalisan Data	71
	a. Pengukuran Kajian	71
	b. Teknik Penganalisan Data	72
	c. Kriteria Membuat Keputusan	73
3.8	Pra Ujian	73
3.9	Kesimpulan	82
BAB 4	<b>KEPUTUSAN KAJIAN</b>	
4.1	Pendahuluan	83
4.2	Latarbelakang Responden	83
4.3	<b>Analisis Ke Atas</b> Angkubah	92
4.4	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan Dalam Ujian Sebenar	100
4.5	Ujian Hipotesis	101
4.6	Kesimpulan	109
BAB 5	<b>PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN</b>	
5.1	Pendahuluan	111
5.2	Perbincangan Hasil Kajian	111
5.3	Implikasi Kajian	121
	a. Implikasi Kajian Ke <b>atas</b> Organisasi	122
	b. Implikasi Kajian Ke <b>atas</b> Teori Ketegangan	131
5.4	Masalah dan Cadangan Kajian	133
5.5	Rumusan	137
	RUJUKAN	139
<b>LAMPIRAN</b>	I. Soalselidik	145
	II. Surat Kepada Ketua Polis Daerah Kangar.	151
	III. <b>Carta</b> Organisasi <b>IPPD</b> Kangar	152

## SENARAI JADUAL

	<b>Halaman</b>
<b>Jadual 3.1</b>	Rangka Populasi dan Bilangan Sampel. 68
Jadual 3.2	Pembahagian Item-item Dalam Soalselidik. 71
Jadua13.3	Kaedah Statistikal <b>Bagi</b> Penganalisan Data. 73
<b>Jadual 3.4</b>	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan Item-item Berhubung Faktor Persekitaran. 75
Jadua13.5	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan Item-item Berhubung Faktor Organisasi. 76
Jadual 3.6	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan Item-item Berhubung Ketegangan. 78
Jadua13.7	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan item-item Berhubung Faktor Persekitaran (Ujian Kedua) 79
Jadua13.8	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan item-item Berhubung Faktor Organisasi (Ujian Kedua) 80
Jadual 3.9	<b>Analisis</b> Kebolehpercayaan Item-item Berhubung Ketegangan (Ujian Kedua) 81
<b>Jadual 4.1</b>	Taburan Responden Mengikut Umur 84
Jadua14.2	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan 85
Jadua14.3	Taburan Responden Mengikut Taraf Pendidikan 86
Jadua14.4	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan 87
Jadua14.5	Purata Skor Ketegangan Mengikut Pangkat 88
Jadua14.6	Purata Skor Ketegangan Mengikut Taraf Perkahwinan 90
Jadua14.7	Purata Skor Ketegangan Mengikut Taraf Pendidikan 91
Jadua14.8	<b>Analisis</b> Korelasi 93

Jadua14.9	Kecenderungan Skor <b>Bagi</b> Setiap Angkubah	93
Jadual 4.10	<b>ANOVA</b> Satu <b>Hala</b> Di Antara Ketegangan Dengan Pangkat	102
Jadual 4.11	<b>ANOVA</b> Satu <b>Hala</b> Di Antara Ketegangan Dengan Taraf Perkahwinan	103
Jadual 4.12	Ujian Duncan Multiple Range Ke <b>atas</b> Ketegangan Dengan Taraf Perkahwinan	103
Jadual 4.13	<b>ANOVA</b> Satu <b>Hala</b> Di Antara Ketegangan Dengan Latarbelakang Pendidikan	104
Jadual 4.14	Ujian Duncan Multiple Range Ke <b>atas</b> Ketegangan Dengan Latarbelakang Pendidikan	105
Jadual 4.15	Ujian Multicolinearity	108
Jadual 4.16	<b>Analisis</b> Regresi Berbilang	109

## SENARAI RAJAH

		<b>Halaman</b>
Rajah 1.1	Model Kajian	<b>23</b>
Rajah 2.1	Model Ketegangan <b>Robbins</b>	<b>28</b>
Rajah 2.2	Proses Ketegangan	<b>32</b>
Rajah 2.3	<b>Beban Tugas</b> , Ketegangan dan Prestasi	<b>54</b>
Rajah 4.1	Pecahan Responden Mengikut Pangkat	<b>85</b>
Rajah 4.2	Tahap Ketegangan Mengikut Umur	<b>88</b>
Rajah 4.3	Purata Skor Ketegangan Mengikut Pangkat	<b>89</b>
Rajah 4.4	Purata Skor Ketegangan Mengikut Taraf Perkahwinan	90
Rajah 4.5	Purata Skor Ketegangan Mengikut Taraf Pendidikan	91
Rajah 4.6	Kadar Ketegangan Mengikut Tempoh Masa Perkhidmatan	92
Rajah 4.7	Taburan Tahap Ketegangan Pegawai <b>Polis</b>	97

# **BAB SATU**

## **PENGENALAN**

### 1 .I Latarbelakang

Pasukan **Polis** di seluruh dunia **pada** hari **ini** sedang menghadapi perubahan yang **amat** ketara. Mereka terpaksa berubah dan menyahut segala cabaran dan tanggungjawab, serta perlu lebih cekap dan berkesan. Cekap dan berkesan bukan hanya bermaksud kemampuan dalam menjalankan siasatan dan menangani masalah jenayah sahaja, bahkan kebolehan dalam pelbagai bidang termasuk dalam menghadapi zaman kemajuan teknologi **kini**. Pegawai polis **juga** perlu **pandai** menangani masalah serta menghadapi masyarakat. Ainsworth (1995) mengatakan bahawa perkhidmatan polis di Britain belum pernah sebelum **ini** mendapat perhatian utama dan dipersoalkan oleh masyarakat, tetapi **pada** masa **kini** terdapat perdebatan berkenaan peranan polis serta kecekapan dan keberkesanannya dalam melaksanakan **tugas**. Begitu **juga** berita-berita berkenaan penyalahgunaan kuasa oleh polis sering mendapat perhatian utama. Ainsworth (1995) **juga** menambah di pihak polis mereka mengatakan bahawa mereka

The contents of  
the thesis is for  
internal user  
only

## RUJUKAN

- Ainsworth, P.B. dan Pease, K. **Police Work**. British Psychological Society and Methuen. London. 1987.
- Ainsworth, P.B. **Psychology and Policing In A Changing World**. John Wiley & Sons. Chichester. 1995.
- Akta Polis. **1967.(Pindaan 1990)**. Percetakan Negara. Kuala Lumpur.
- Aldred, C.** 'U.K. Ruling Focuses Attention to Job Stress.' **Business Insurance. Vol. 28.** Dec. 1994.
- Anthony, W.P., Perrewe, P.L. dan Kacmar, **K.M., Strategic Human Resource Management. Harcourt** Brace Jovanovk College Publisher. Fort Worth. 1993.
- Azham M d. Ali.** "Curbing Negative Stress". **Malaysian Management Review. Vol. 26 No. 3.** December 1991. ms. 51 - 62.
- Banto, M. The Policeman In The Community.** Basic Books Inc. New York. 1984.
- Beehr, T. A., Johnson, L. B., Nieva, R., dan **Hurrell, J. J. Jr.** 'Occupational Stress: Coping of Police and Their Spouse; Commentary: Police Work, Occupational Stress, and Individual Coping'. **Journal of Organizational Behavior. Vol. 16.** Jan. 1995. ms. 3 - 28.
- Benson, H. and Allen, R.L. "How Much Stress Is Too Much", **The Executive Dilemma; Handling People Problems At Work.** Harvard Business Review Executives Books Series. John Wiley and Sons. New York. 1980. **ms.557-567.**
- Bradley, D., Walker, N. dan Wilkie, R. **Managing the Police: Law, Organisational and Democracy.** Harvester Press. Brighton. 1986.
- Brehm,S. S.** dan Kassin, **S. M. Social Psychology.** (3rd. Edition) Houghton **Mifflin** Company. Boston. 1996.
- Brown, J. M. dan Campbell, E. A. 'More Equal Than Others'. **Police.** Oktober 1990. ms. 18.
- Brown, J.M. dan Campbell, E. A. **Stress and Policing: Sources and Strategies.** John Wiley and Sons. Chichester. 1994.
- Buhler, P. 'Stress Management.' dalam **Supervision. Vol. 54. No. 5.** 1993. ms. 17-19.
- Burke, R.J. "Issues and Implications for Health Care Delivery Systems: A Canadian Perspective." dalam **Quick, J.C., Bhagat, R.S., Dalton, J.E. dan Quick, J.D. Work Stress: Health Care Systems In The Workplace.** Praeger. New York. 1987.
- Cain, M.E. Society and **the Policeman's Role.** Routledge and Keegan Paul. London. 1973.
- Cartwright, S., Cooper, C. L., dan **Barron, A.** "An Investigation of the Relationship Between Occupational Stress and Accidents Amongst

- Company Car Drivers". **Journal of General Management**. Vol. 19. No. 2. 1993.
- Charlesworth, E.A. dan Nathan, R.G. **Psychological Stress: Issues in Research**. Appleton-Century-Croft. New York. 1962.
- Chong. Y.F. Sistem **Kawalan Lokap dan Orang-orang Tahanan di Malaysia; Satu Kajian. Kertas** Projek Diploma Sains Kepolisian. Universiti Kebangsaan Malaysia. 1990.
- Cooper, C.L. dan Marshall, J. 'Occupational Source of Stress: A Review of The Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Ill Health". **Journal of Occupational Psychology**. 49. 1976. ms. 11 • 28.
- Cooper, C.L., dan Sutherland, V.J., 'The Stress of the Executive Lifestyle: Trend in the 1990s". **Management Decision**. Vol. 30. No. 6. 1992. ms. 64 • 68.
- Cox, S.M. Police: **Practices, Perspectives, Problems**. Allyn and Bacon. Boston. 1996.
- Cox, T. dan Mackay, C. 'A Transactional Approach to Occupational Stress". dalam Corlett, E.N. dan Richardson, J. **Stress, Work Design, and Productivity**. John Wiley and Sons. Chichester. 1981. ms. 91 • 113.
- Davidson, M.J. dan Veno, A. "Stress and The Policeman'. dalam Cooper, C.L. dan Marshall, J. **White Collar and Professional Stress**. John Wiley and Sons . Chichester. 1980. ms.131 • 188.
- De Meuse, K.P., "The Life Events Stress-Performance Linkage: An Exploratory Study". **Journal of Human Stress**. Fall, 1985.ms.111 • 117.
- Dolan, S. dan Tziner, A. 'Implementing Computer-based Automation In The Office: A Study of Experienced **Stress**". **Journal Of Organizational Behavior**. Vol. 9. 1988. ms. 183 • 187.
- Emsley, E. **The English Police: A Political and Social History**. Harvester Wheatsheaf. Hertfordshire. 1991.
- Eremie, M. D. **Job Stress: An Analysis of Stress Among Firefighters In An Urban Area With Implications For Counseling**. Thesis Texas Southern University. 1992.
- Gaines, L.K., Southerland, M.D., dan Angell, J.E., **Police Administration**. McGraw-Hill Inc. New York. 1991.
- Griggs, D. E. Police **Stress and Management Style**. Thesis, University of La Verne. California. 1985.
- Hampton, D.R., Summer, C.E., dan Webber, R.A. **Organizational Behavior and The Practice of Management**. (5th. Edition) Scott, Foresman and Company. Illinois. 1987.
- Haynes, S. G., LaCroize A. Z. dan Lippin, T. 'The Effect of High Job Demands and Low Control On The Health of Employed Women. dalam Quick, C,J, et al. **Work Stress: Health Care Systems In The Workplace**. Praeger. New York. 1987. ms. 93 • 110.



- Hin, Y. C. **Masalah Pengurusan Dari Perpektif Struktur Organisasi PDRM; Satu Kajian.** Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan. Universiti Kebangsaan Malaysia. 1991.
- Holmes, T.H. dan Rahe, R.H. "The Social Readjustment **Rating Scale**". **Journal of Psychosomatic Research.** Vol.11. 1967. ms. 213 • 218.
- Hoong, M. S. **Penyakit Jantung dan Kemalangan Jalanraya Merupakan Faktor Utama Menyebabkan Kematian Semasa Dalam Perkhidmatan Anggota-anggota PDRM.** Kertas Projek Diploma Sains Kepolisan. Universiti Kebangsaan Malaysia. 1986.
- Ivancevich, J.M. dan Glueck, W. F. **Foundation of Personnel; Human Resource Management.** (4th Edition) Irwin. Homewood. 1989.
- Jones, J.M. **Organizational Aspects of Police Behavior.** Gower Publishing. Westmead. 1980.
- Kajimoto, T. "Rigid School System Blamed for Suicides". **Japan Times Weekly International Edition.** Vol. 35. Januari 1995. ms. 4.
- Klockars, C.B., dan Mastrofski, S.D. **Thinking About Police.** (2nd. Edition) McGraw-Hill, Inc. New York. 1991.
- Kroes, W. H. Society's Victims, The Policeman; An Analysis of Job Stress in Policing.** Thomas **Press.New** York. 1976.
- Kyriacou, C. "Sources Of Stress Among British Teachers: The Contribution Of Job Factors And Personality Factors". dalam Cooper, C.L. dan Marshall, J. **White Collar and Professional Stress.** John **Wiley and Sons.** Chichester. 1980. ms.113 -128.
- Landsbergis, P. A. "Occupational Stress Among Health Care Workers: A Test Of The Job Demands-Control Model". **Journal Of Organizational Behavior.** Vol. 9. 1988. ms. 217 • 239.
- Landy, F.J. Psychology of Work Behavior.** (4th. Edition). Cole Publishing Company. Pacific Grove. 1989.
- Lazarus, R.S. "Psychological Stress in the Workplace". dalam **Crandall, R., dan Perrewe, P.L. Occupational Stress: A Handbook.** Taylor and Francis. Washington, DC. 1995.
- Mahmood Nazar Mohamed. **An Understanding Of The Meaning Of Being In Stress: A Study of the Phenomenon of Stress of Malaysian Administrators in a Job Related Situation.** Thesis M.A. Duquesne University. 1987.
- Marshall, J. dan Cooper, C. L. "The Causes of managerial Job Stress: A Research Note on Methods and Initial Findings". dalam **Corlett, E. N.** dan Richardson, J. **Stress, Work Design, and Productivity.** John Wiley and Sons. Chichester. 1981. ms. 115 -128.
- Marshall, J. "Stress Amongst Nurses". dalam **Cooper, C.L. dan Marshall, J. White Collar and Professional Stress.** John Wiley and Sons . Chichester. 1980. ms. 19 • 59.

- Mayes, B.T., dan Ganster, DC.** "Exit and Voice: A Test of Hypotheses Based on **Fight/Flight** Responses To Job Stress." dalam **Journal of Organizational Behavior**. Vol. 9. 1988. ms. 199 -216.
- McHugh, M. 'Stress at Work: Do Managers Really Count the Costs?' dalam **Employee Relations**. Vol. 15. No. 1. 1993 . ms. 18 • 32.
- Mohd Onn. **Perhubungan Polis-Orang Ramai: Persepsi Penduduk-penduduk Daerah Kota Bharu. Satu kajian Kes. Kertas** Projek Diploma Sains Kepolisan. Universiti Kebangsaan Malaysia. 1985.
- Mohd Reduan **Aslie. Tan Sri Mohd Haniff Omar: Kepolisan Dan Keselamatan**. AMK Interaksi Sdn Bhd. **Kuala Lumpur**. 1990.
- Moorhead, G., dan Griffin, R.W. **Organizational Behavior** (2nd Edition) Houghton Mifflin Company, Boston. 1989.
- Muhammad **Jamal** dan Baba, V.V. "Shiftwork and Department-type Related To Job and Stress, Work Attitudes and Behavioral Intentions: A Study of Nurses." **Journal of Organizational Behavior**. Vol. 13. 1992. ms. 449 • 464.
- Murphy, L. R. dan **Hurrell, J. J.** "Stress Measurement and Management in Organizations: Development and Current Status". dalam Riley, A.W. dan **Zaccaro, S.J.** **Occupational Stress and Organizational Effectiveness**. Praeger. New York. 1987. ms. 29 • 51.
- Murphy, L. R. dan Sorenson, S. "Employee Behaviors Before and After Stress Management". **Journal Of Organizational Behavior**. Vol. 9. 1988. ms. 173 • 182.
- Murtadza. **Pembaziran Masa Yang Dihadapi Oleh Pegawai-pegawai Penyiasat Dalam Perbicaraan Mahkamah. Satu Kajian Kes. Kertas** Projek Diploma Sains Kepolisan. **Universiti** Kebangsaan Malaysia. 1991.
- Niederhoffer, A. **Behind The Shield: The Police In Urban Society**. Anchor Press. New York. 1969.
- Oliver, **J.** **Police, Government and Accountability**. **McMillan** Press Ltd. London. 1987.
- Pinola, R. J. 'Building A Winning Team After A Downsizing'. **Compensation and Benefits Management**. Vol. 10.1994. ms. 54 -59.
- Price, R. H. dan Hooijberg, R. 'Organizational Exit Pressures And Role Stres: Impact On Mental Health'. **Journal Of Organizational Behavior**. Vol. 13. 1992. ms. 641 • 651.

- Pringle, C.D., Jenings, D.F., dan Longenecker, J.G. Managing Organizations Functions and Behaviors. Merill Publishing Company, Columbus. 1988.**
- Robbins, S.P. Organizational Behavior** (6th Edition). Prentice Hall International Inc. New York. 1992.
- Rodiah **Zakaria. Persepsi Publik Terhadap Pasukan Polio: Satu Kajian Berdasarkan Kumpulan Etnik di Bandar Bentong.** Latihan Ilmiah Sajana **Muda Sastera.** Universiti Kebangsaan Malaysia. 1985.
- Rafky, D. 'My Husband the Cop.' **Police Chief.** Vol. 41. Ogos 1974. ms. 63 - 65.
- Schermerhom, J.R., Hunt, J.G., dan Osbom, R.N. **Managing Organizational Behavior** (4th Edition). John Wiley and Sons. New York. 1991.
- Sekaran, U. **Research Methods For Business** (2nd. Edition). John Wiley & Sons, Inc. New York. 1992.
- Slesinger, J. A., dan Harburg, E. "Organizational Stress: A Force Requiring Management Control". **Personnel Administration.** Vol. 27, No. 3. 1964. ms. 3 - 5, 35 - 39.
- Smeltzer, L. R., dan Leonard, D.J. **Managerial Communication: Strategies and Applications.** Irwin. Illinois. 1994.
- Summers, T.P., **DeCotiis, T.A.** dan **DeNisi, A.S.** "A Field Study of Some Antecedents and Consequences of Felt Job Stress". dalam Crandall, R., dan Perrewe, P.L. **Occupational Stress: A Handbook.** Taylor and Francis. Washington, DC. 1995.
- Sutherland, V.J. dan Cooper, C.L. 'Sources Of Work Stress'. dalam **Hurrell, J.J., Murphy, L.R., Sauter, S.L.** dan Cooper, C.L. **Occupational Stress: Issues And Developments In Research.** Taylor and Francis. New York. 1988. ms. 3 - 40.
- Syd Abdul Rahman Syd Zin. **Kekerapan Menggunakan Amalan-amalan Komunikasi Kepengurusan Di Kalangan Pegawai-pegawai Pengurusan dan Profesional Negeri Melaka. Tesis Master.** Universiti Pertanian Malaysia. Serdang. 1994.
- Tang, T.L. dan Hammontree, M. **L."The** Effects of Hardiness, Police Stress, and Life Stress on Police Officers Illness and Absenteeism'. **Public Personnel Management.** Vol. 21. No. 4. Winter 1992. ms. 493 - 506.
- Wexley, K.N.** dan Yuki, G.A. **Organizational Behavior and Industrial Psychology.** Oxford University Press. New York. 1975. ms. 607 - 613.
- Zikmund, W. G., **Business Research Methods** (4th. edition). International edition. **Dryden** Press. Forth Worth. 1994.