

FAKTOR-FAKTOR TEKANAN KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA DI JABATAN KASTAM DIRAJA MALAYSIA, JOHOR

Fauziah Musa, Azra Ayue Abdul Rahman*

Sekolah Pembangunan Sumber Manusia dan Psikologi, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor, Malaysia

*Corresponding author azraayue@utm.my

Received: 9 May 2020
Received in revised form: 31 May
Accepted: 31 May 2020
Published : 15 June 2020

Abstract

Kajian ini adalah untuk mengenalpasti faktor tekanan kerja yang dominan, tahap tekanan kerja serta perbezaan tekanan kerja berdasarkan umur dan jantina dalam kalangan pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor. Kajian ini melibatkan 136 orang pekerja sebagai sampel kajian yang dipilih melalui kaedah persampelan mudah. Borang soal selidik yang digunakan untuk mengukur faktor-faktor tekanan kerja terdiri daripada 61 item yang diadaptasi daripada Skala Tekanan Kerja dari Indikator Tekanan Kerja (OSI). Enam faktor terlibat dalam kajian ini adalah faktor intrinsik dalam kerja, peranan dalam pengurusan, hubungan dengan orang lain, kerjaya dan pencapaian, struktur dan iklim organisasi dan halangan kerja/rumah. Data yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan analisis inferensi untuk mendapatkan kekerapan, skor min, dan peratusan. Analisis inferensi melalui ujian ANOVA sehalu dan ujian-T sampel bebas juga digunakan untuk mengukur perbezaan tekanan kerja berdasarkan umur dan jantina. Dapatan hasil kajian mendapati faktor dominan yang berpotensi menyumbang kepada tekanan kerja dalam kalangan pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor adalah faktor struktur dan iklim organisasi dengan skor min 3.9057, manakala faktor terendah pula ialah faktor halangan kerja/rumah dengan skor min 3.3289. Tahap tekanan kerja para pekerja di jabatan tersebut untuk keseluruhan enam faktor pula adalah berada di tahap yang sederhana. Bagi perbezaan tekanan kerja berdasarkan umur dan jantina pula, kedua-dua hasil dapatan menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan.

Keywords: *Tekanan Kerja*

© 2020 Penerbit UTM Press. All rights reserved

1.0 PENGENALAN

Abad ini menyaksikan kehidupan manusia menjadi semakin kompleks dan mencabar. Negara-negara di dunia sentiasa berusaha dan bersaing untuk dinobatkan sebagai sebuah negara maju. Bagi mencapai matlamat tersebut, tekanan tentunya dirasakan oleh para pekerja di dalam organisasi untuk membantu negara mencapai status negara maju. Tekanan kerja sering dikaitkan dengan negara-negara maju, contohnya seperti Kanada, Amerika Syarikat, Jepun, United Kingdom dan Jerman. Di Kanada, satu daripada empat rakyat mereka telah meninggalkan pekerjaan kerana tekanan kerja, manakala 73% rakyat mereka yang bekerja dan berumur di antara umur 20 hingga 64 tahun dilaporkan mengalami tekanan. Statistik di Kanada turut melaporkan bahawa 23% rakyatnya yang berumur melebihi 15 tahun sering mengalami tekanan setiap hari dan angka ini meningkat ke 30% dalam kalangan mereka yang berumur di antara 35 hingga 54 tahun. Laporan tersebut turut menyatakan punca utama tekanan dalam kalangan rakyatnya adalah disebabkan oleh faktor tekanan kerja (*Global News*, 16 April 2018).

Tinjauan yang telah dibuat oleh *American Psychological Association* (APA) pada bulan Ogos 2017 mendapati faktor penyumbang kepada tekanan yang dialami oleh rakyat Amerika Syarikat adalah disebabkan oleh masa depan negara (63%), kewangan (62%) dan kerja (61%) (*American Psychological Association*, 1 November 2017). Ini menunjukkan bahawa tekanan disebabkan kerja berada di tangga yang ketiga tertinggi dalam kalangan rakyat Amerika Syarikat. Selain daripada itu, kajian yang telah dilakukan oleh Kementerian Kesihatan Buruh dan Kebajikan Kerajaan Jepun pada 14 November 2016 mendapati di antara 30% hingga 40% pekerja lelaki yang berumur 20 hingga 50 tahun tidak dapat tidur kerana mengalami tekanan disebabkan oleh tekanan pekerjaan (Andrew, *Japan Today*, 22 November 2016). Terdapat juga sebilangan besar kes-kes kematian dalam kalangan rakyat di negara Jepun yang mati disebabkan oleh tekanan pekerjaan. Ianya dikenali sebagai *Karoshi* di dalam Bahasa Jepun yang mana *karo* membawa maksud 'kerja keras' dan *shi* pula membawa maksud 'mati'. Walau bagaimanapun, terdapat juga negara lain yang mempunyai rekod kematian yang disebabkan oleh tekanan kerja seperti Perancis, China dan Indonesia (Jessie, *The Straits Time*, 7 Oktober 2017).

Di Malaysia pula, kelaziman rakyatnya mengalami tekanan di tempat kerja adalah di antara 6.0% hingga 71.7% (Mohd Shaiful *et al.*, 2018). Menurut Pengerusi Institut Keselamatan dan Kesihatan Pekerjaan Negara (NIOSH), tekanan kerja sering dikaitkan sebagai satu isu yang memerlukan perhatian serius kerana ia akan memberi kesan yang negatif kepada kesihatan pekerja, produktiviti organisasi dan juga ekonomi negara. Tekanan kerja jika tidak diuruskan dengan baik, ia akan menjejaskan pekerja dan organisasi itu sendiri. Kesan daripada tekanan kerja ini ialah ia boleh menyebabkan kesihatan mental pekerja terjejas seperti mengalami kemurungan. Kajian Morbiditi dan

Kesihatan Kebangsaan (NHMS) yang dijalankan oleh Kementerian Kesihatan pada tahun 2015 telah mendapati golongan muda adalah golongan yang tertinggi mengalami masalah mental dan ia menunjukkan peningkatan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2006, didapati golongan muda yang berumur 16 tahun dan ke atas yang mengalami masalah mental adalah sebanyak 11.2%. Namun ia menjadi semakin membimbangkan kerana pada tahun 2015 ianya telah meningkat kepada 29.2%. Peningkatan peratusan ini mencetuskan kegusaran memandangkan golongan muda adalah golongan utama yang terlibat dengan sektor pekerjaan (Lee, Berita Harian Online, 29 April 2016).

Kaji selidik yang telah dibuat oleh penyedia tempat kerja global melalui ujian dalam talian Regus's pada tahun 2013 mendapati 70% rakyat Malaysia dilaporkan mempunyai lebih banyak penyakit yang berkaitan dengan pekerjaan atau kerja yang berkaitan dengan tekanan (Muzaffar, 2016). Presiden Persatuan Kesihatan Mental Malaysia (MMHA) mengesa para majikan di Malaysia agar dapat memberikan perhatian kepada kesihatan mental dan kemurungan yang dialami oleh kakitangan di bawah penyeliaan mereka yang disebabkan oleh tekanan kerja. Kesihatan mental dan kemurungan boleh menyebabkan krisis emosi dan lain-lain tingkah laku negatif berlaku. Hal ini sering diabaikan dan dipandang remeh oleh sesetengah majikan kerana tidak mahu mengambil tahu dan beranggapan bahawa ianya bukan tanggungjawab mereka (Wani, The Star Online, 2 Oktober 2018). Menurut Mohd Kosnin dan Cheman (2011), tekanan bukanlah dikategori sebagai satu penyakit, namun jika ianya tidak diuruskan dengan baik, ia boleh menyebabkan penyakit.

Bagi mencapai hasrat menjadi sebuah negara maju, kerajaan Malaysia telah mengatur pelbagai rancangan, antaranya melalui Rancangan Malaysia ke-11 (RMK 11) bagi penggal tahun 2016 hingga 2020. Usaha dan kerahan tenaga manusia adalah diperlukan bagi melaksanakan strategi-strategi tersebut. Ini tentunya memberikan sedikit sebanyak tekanan kepada para pekerja di Malaysia bukan sahaja di sektor swasta, tetapi juga melibatkan sektor awam terutamanya di dalam konteks menyampaikan perkhidmatan yang terbaik kepada rakyat. Mantan Ketua Pengarah Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA), Tan Sri Mohamad Zabidi Zainal mengakui bahawa dalam usaha memberikan perkhidmatan yang terbaik untuk rakyat, penjawat awam tidak dapat mengelak daripada berdepan dengan tekanan kerja (Nurul Ain, Mstar Online, 9 Oktober 2014). Mantan Perdana Menteri Malaysia, Datuk Seri Najib Tun Razak menyatakan bahawa penjawat awam adalah merupakan tulang belakang negara dan berperanan penting di dalam usaha untuk menjayakan agenda nasional serta meletakkan Malaysia di kedudukan 20 negara yang teratas di dunia menjelang tahun 2050 (Saifulbakri, Utusan Online, 9 Februari 2018). Tanggungjawab tersebut merupakan cabaran dan amanah yang besar yang harus dipikul oleh penjawat awam. Ini sekaligus memberikan tekanan kepada penjawat awam di dalam usaha ke arah mencapai visi dan misi negara.

Datuk Azih Muda selaku Presiden Kesatuan Pekerja Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) telah mengesa kerajaan untuk mengkaji faktor yang menyebabkan tekanan kerja dalam kalangan penjawat awam. Presiden CUEPACS ini turut menyatakan bahawa lebih daripada 30% dalam kalangan penjawat awam dilaporkan berhadapan dengan tekanan kerja. Tekanan kerja dalam kalangan penjawat awam perlu diuruskan dengan baik kerana ianya boleh menyebabkan kemurungan sekaligus mengakibatkan mereka tidak dapat menjalankan tugas dengan baik. Hal ini secara tidak langsung menyebabkan produktiviti kerja menurun dan menjejaskan kelangsungan perkhidmatan yang lancar untuk memenuhi permintaan rakyat (Harun, Berita Harian Online, 20 Januari 2019). Selain daripada itu, terdapat ramai penjawat awam yang memilih untuk bersara awal disebabkan tidak mampu menghadapi tekanan di tempat kerja. Menurut Presiden CUEPACS itu lagi, pada tahun 2017, terdapat 20,000 penjawat awam yang bersara awal setahun disebabkan menghadapi tekanan di tempat kerja (Firdaus, Astro Awani Online, 21 Februari 2019). Terdapat juga lebih daripada 400,000 orang penjawat awam menghadapi tekanan emosi, yang mana faktor yang menyumbang kepada tekanan emosi tersebut adalah disebabkan oleh tekanan di tempat kerja dan kos sara hidup yang tinggi. Lebih mengejutkan lagi, sebahagian daripada mereka telah pun mempunyai kad rawatan psikiatri (BERNAMA, Berita Harian Online, 19 Mac 2019).

Faktor-faktor yang menyumbang kepada tekanan kerja bagi setiap individu adalah berbeza-beza mengikut persepsi, demografi dan keadaan sesebuah organisasi. Menurut Abd. Rahim (2006), tekanan yang dihadapi oleh seorang pekerja semakin menunjukkan penambahan dalam semua sektor pekerjaan. Ini adalah disebabkan oleh kehendak dan jangkaan yang melampau oleh majikan, perhambaan dalam budaya kerja, pembulian dan penderaan mental pekerja, peningkatan bebanan kerja dan kebimbangan akan hilangnya pekerjaan. Selain itu, faktor tekanan kerja juga adalah disebabkan oleh syarat-syarat ketat yang diberikan oleh majikan untuk pengesahan jawatan dan kenaikan pangkat, persaingan dalam kerjaya, sistem penilaian pekerja yang mengugat peluang pekerja, pemberhentian dan penamatan kontrak, pembuangan pekerja serta kebimbangan terhadap nasib dan masa depan mereka. Terdapat juga kajian yang menyatakan bahawa lemahnya hubungan interpersonal boleh menyebabkan tekanan kerja berlaku seperti hubungan yang lemah dengan pihak atasan dan rakan sekerja. Keadaan ini boleh menjejaskan emosi dan mengancam kesihatan psikologikal seseorang (Sliskovic, 2011). Brinson dan Benoit (1999) menyatakan bahawa bebanan kerja yang melampau atau terpaksa bekerja lebih tenaga sering menjadi punca utama kepada tekanan di tempat kerja.

Nursyazlin Yatie dan Noraini (2017) di dalam kajiannya mengenai faktor-faktor tekanan kerja dalam kalangan anggota polis di Kem Batalion 9 PGA Kuala Terengganu menunjukkan faktor tekanan yang paling dominan adalah faktor struktur dan iklim organisasi. Sementara itu, faktor tekanan kerja yang paling rendah pula adalah faktor kerjaya dan pencapaian. Irwan Hardy (2014) pula di dalam kajian beliau mengenai hubungan tekanan kerja dengan prestasi kerja di kalangan para pekerja di Cawangan Trafik, Polis Diraja Malaysia, di Iskandar Johor mendapati para pekerja di jabatan tersebut berada di tahap tekanan kerja yang tinggi. Nor Asma (2011) di dalam kajiannya mengenai faktor-faktor tekanan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja perkhidmatan awam Malaysia ke atas lima orang pegawai bomba di Balai Bomba dan Penyelamat di Kota Samarahan, Sarawak mendapati para pekerja di jabatan tersebut mengalami tekanan kerja yang disebabkan oleh bebanan tugas yang tinggi, adanya masalah hubungan dengan rakan sekerja dan mempunyai konflik peranan. Yushariffuddin (2009) pula di dalam kajian beliau dalam mengenalpasti faktor yang menyebabkan tekanan kerja dan perbezaan tahap tekanan antara pegawai dan anggota polis di Batalion 1, Pasukan Gerakan Am, Kinta, Ipoh mendapati faktor yang paling dominan yang menyebabkan tekanan kerja ke atas anggota polis berpangkat Pegawai adalah faktor konflik peranan, manakala faktor paling rendah adalah persekitaran tempat kerja. Manakala, bagi kategori anggota berpangkat rendah (APR), faktor yang paling dominan yang menyebabkan tekanan kerja ke atas mereka adalah faktor struktur organisasi dan faktor yang paling rendah adalah persekitaran individu.

Tekanan kerja juga turut dikaitkan dengan perbezaan demografi. Ishak (2004) di dalam kajiannya menunjukkan yang jantina berbeza membawa kepada tekanan yang berbeza. Sebagai contoh, perempuan biasanya didapati lebih tertekan berbanding lelaki. Di United Kingdom, statistik tekanan kerja berdasarkan umur dan jantina bagi tahun di antara 2013 hingga 2016 menunjukkan bahawa pekerja perempuan mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding pekerja lelaki bagi umur di antara 25 hingga 54 tahun. Laporan tersebut turut menyatakan bahawa pekerja perempuan lebih tertekan berbanding lelaki berkemungkinan kerana pekerja perempuan lebih ramai yang bekerja di dalam perkhidmatan awam dan vokasional seperti dalam bidang pendidikan dan kejururawatan (bidang pekerjaan yang lebih tekanan). Walaubagaimanapun, kajian oleh Tandon *et al.* (2014) menunjukkan tekanan kerja dalam kalangan pekerja lelaki lebih tinggi berbanding wanita. Ianya juga boleh disebabkan oleh perbezaan budaya dari segi sikap dan persepsi terhadap tekanan (Natalie, 2016). Selanjutnya, dari aspek umur pula, pekerja lelaki yang berada dalam lingkungan umur di antara 41 – 50 tahun telah menunjukkan mereka mengalami tekanan kerja yang paling tinggi berbanding dengan kumpulan umur yang lain. Oleh itu, seperti yang dinyatakan oleh Ayyappan dan Valdivel (2013) bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara faktor demografi seperti umur, jantina, tahap pendidikan, status perkahwinan, tempoh perkhidmatan dan latar belakang keluarga dengan tahap tekanan kerja yang dialami oleh seseorang.

Jabatan Kastam Diraja Malaysia sebagai sebuah agensi kerajaan yang diberikan tanggungjawab untuk mengurus dan mentadbir pelaksanaan cukai dan memungut cukai negara, sudah tentunya berdepan dengan cabaran yang tersendiri dalam mencapai visi dan misi jabatan serta negara. Hal ini akan menyebabkan tekanan kerja dalam kalangan para pekerja yang mana mereka perlu mencapai sasaran Petunjuk Prestasi Utama (KPI) jabatan yang telah ditetapkan saban tahun. Tekanan ini turut bertambah dengan pelbagai faktor lain seperti bebanan tugas, kerenah pelanggan, ugutan oleh penyeludup dan pelbagai perkara lagi. Sehubungan itu, kajian bagi mengenalpasti faktor-faktor yang berpotensi menyebabkan tekanan kerja dalam kalangan pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia perlu dilaksanakan segera memandangkan kekurangan kajian oleh pengkaji-pengkaji terdahulu berkaitan hal ini. Begitu juga dengan kajian untuk mengukur tahap tekanan kerja serta perbezaan tekanan kerja berdasarkan umur dan jantina juga belum dijalankan di jabatan tersebut. Pengkaji memilih hanya dua elemen dalam demografi untuk diukur iaitu umur dan jantina. Ini adalah kerana umur dan jantina merupakan dua elemen demografi utama yang signifikan dan bersesuaian untuk diukur dengan tekanan kerja.

■2.0 OBJEKTIF KAJIAN

Kajian ini dilaksanakan bagi memenuhi objektif-objektif yang berikut :

- i) Menenalpasti faktor tekanan kerja yang dominan dalam kalangan pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor.
- ii) Mengukur tahap tekanan kerja dalam kalangan pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor.
- iii) Menenalpasti perbezaan tekanan kerja berdasarkan umur dalam kalangan pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor.
- iv) Menenalpasti perbezaan tekanan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor.

■3.0 METODOLOGI

Populasi, Sampel dan Lokasi Kajian

Kajian ini dilaksanakan ke atas para pekerja di Cawangan Penumpang, Bahagian Perkastaman, Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor yang mempunyai jumlah populasi seramai 214 orang pekerja dari pelbagai gred dan jawatan. Merujuk kepada Krejcie dan Morgan (1970), 136 sampel adalah jumlah sampel yang paling sesuai untuk mewakili jumlah populasi seramai 214 orang pekerja tersebut. Selanjutnya, sampel tersebut dipilih dengan menggunakan kaedah persampelan mudah (*convenience sampling*) iaitu persampelan bukan kebarangkalian.

Instrumen Kajian

Borang soal selidik kajian ini terdiri daripada dua bahagian iaitu Bahagian A dan Bahagian B di mana responden perlu menjawab kesemua soalan yang terkandung dalam kedua-dua bahagian tersebut. Bahagian A adalah berkaitan maklumat demografi responden (4 soalan). Manakala Bahagian B pula berkaitan persoalan berkenaan faktor-faktor tekanan kerja di dalam pekerjaan responden (61 soalan). Bahagian B adalah merujuk kepada item-item soalan yang telah diadaptasi daripada alat ujian *Occupational Stress Indicator (OSI)* yang diperkenalkan oleh Cooper *et al.* (1988). Item-item ini telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Melayu oleh Chua dan Mohammad (2000) dengan menggunakan kaedah *back translation* yang disarankan oleh Brislin (1973). Sejumlah 61 soalan di Bahagian B tersebut digunakan untuk mengukur faktor-faktor yang berpotensi menyumbang kepada tekanan kerja seseorang di tempat kerjanya.

Alat ujian OSI induk mengandungi enam skala utama iaitu Skala Tekanan Kerja (61 item), Skala Tingkah Laku Jenis A (14 item), Skala Lokus Kawalan (12 item), Skala Strategi Daya Tindak (28 item), Skala Kepuasan Kerja (22 item) dan Skala Tahap Kesihatan Pekerja (30 item). Walaubagaimanapun, untuk kajian ini pengkaji menjurus kepada Skala Tekanan Kerja sahaja di mana skala tersebut sendiri terdiri daripada enam sub skala atau dimensi iaitu halangan kerja rumah/kerja, struktur dan iklim organisasi, peranan pengurusan, kerjaya dan pencapaian, hubungan di tempat kerja dan faktor intrinsik dalam pekerjaan. Keseluruhan 61 item ini diukur dengan menggunakan skala Likert enam mata.

■4.0 HASIL KAJIAN

Kebolehpercayaan Instrumen Kajian

Bagi menentukan realibiliti setiap item soal selidik dalam *Occupational Stress Indicator (OSI)* yang digunakan, kajian rintis (*pilot test*) telah dijalankan untuk mendapatkan nilai pekali realibiliti *Alpha Cronbach* (α). Pengamal penyelidikan di dalam bidang sains sosial menyatakan bahawa pentafsiran nilai pekali bagi pekali kebolehpercayaan yang boleh diterima adalah apabila jumlah α melebihi 0.6 (Zawanah, 2015). Berdasarkan hasil dapatan kajian rintis, ianya jelas menunjukkan bahawa keseluruhan item dalam keenam-enam sub skala faktor tekanan pekerjaan OSI mempunyai tahap realibiliti yang tinggi yang mana pekali realibiliti *Alpha Cronbach* bagi keenam-enam sub skala faktor tekanan pekerjaan tersebut adalah di antara 0.827 hingga 0.872.

Objektif 1: Mengenalpasti Faktor Tekanan Kerja yang Dominan dalam Kalangan Pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor

Jadual 1: Skor Min bagi Faktor Tekanan Kerja

Faktor Tekanan Kerja	Skor Min	Kedudukan
Faktor Intrinsik Dalam Kerja	3.7304	2
Peranan dalam Pengurusan	3.6390	3
Hubungan dengan Orang Lain	3.6309	5
Kerjaya dan Pencapaian	3.6340	4
Struktur dan Iklim Organisasi	3.9057	1
Halangan Kerja/Rumah	3.3289	6

Berdasarkan Jadual 1 di atas, faktor tekanan kerja yang tertinggi adalah daripada dimensi struktur dan iklim organisasi dengan nilai skor min 3.9057. Ini menunjukkan bahawa faktor tekanan kerja daripada dimensi struktur dan iklim organisasi adalah dominan dalam menyumbang kepada tekanan kerja dalam kalangan para pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor. Nilai skor min bagi faktor tekanan kerja yang terendah pula adalah daripada dimensi halangan kerja/rumah dengan nilai skor min 3.3289. Merujuk kepada dapatan tersebut, ianya memberikan gambaran bahawa para pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor boleh mengalami tekanan kerja apabila mereka berhadapan dengan situasi-situasi seperti yang terdapat dalam 11 item di dalam faktor struktur dan iklim organisasi. 11 item itu adalah apabila mereka tidak mendapat bimbingan dan sokongan yang mencukupi daripada pihak pengurusan atasan dan apabila mereka merasakan kurang rundingan atau komunikasi daripada pihak atasan/rakan sekerja semasa menjalankan tugas. Para pekerja juga boleh mengalami tekanan kerja apabila mereka mendapati mutu latihan/pembangunan pengurusan berada pada tahap yang lemah dan tidak memenuhi kehendak mereka. Ia juga boleh terjadi apabila apabila mereka merasakan terdapat diskriminasi di dalam organisasi dan apabila mereka perlu melakukan tugas-tugas pentadbiran yang agak rumit seperti menulis laporan, membuat kertas kerja dan sebagainya. Selain daripada itu, para pekerja juga boleh mengalami tekanan kerja apabila mereka berhadapan dengan situasi di mana terdapat kekurangan kakitangan dan kadar berhenti kerja yang tinggi. Ia turut berlaku apabila kurang maklum balas berkenaan prestasi kerja mereka, juga apabila mereka mengalami masalah kekurangan kewangan dan sumber-sumber lain untuk tujuan menjalankan tugas. Pekerja di jabatan tersebut turut berpotensi mengalami tekanan kerja apabila mereka perlu berkongsi kerja dan tanggungjawab secara sama rata dengan orang lain. Tekanan kerja juga terjadi apabila mereka berhadapan dengan moral dan iklim organisasi yang negatif. Ciri-ciri dalam struktur atau rekabentuk organisasi tidak memenuhi keperluan pekerja juga boleh menyebabkan tekanan kerja.

Objektif 2: Mengenalpasti Tahap Tekanan Kerja dalam Kalangan Pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor

Jadual 2: Skor Min bagi Keseluruhan Faktor Tekanan Kerja dan Sub Skalanya

Faktor Tekanan Kerja	Skor Min	Tahap
Faktor Intrinsik dalam Kerja	3.7304	Sederhana
Peranan dalam Pengurusan	3.6390	Sederhana
Hubungan dengan Orang Lain	3.6309	Sederhana
Kerjaya dan Pencapaian	3.6340	Sederhana
Struktur dan Iklim Organisasi	3.9057	Sederhana
Halangan Kerja/Rumah	3.3289	Sederhana

Merujuk kepada Jadual 2 di atas, keputusan menunjukkan bahawa tahap tekanan kerja para pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor bagi keseluruhan faktor tekanan kerja dan sub skalanya adalah berada di tahap yang sederhana dengan jumlah skor min keseluruhan adalah 3.6448. Ini menunjukkan tahap tekanan kerja para pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor adalah tidak membimbangkan dan masih berada dalam keadaan yang baik. Selain itu, berdasarkan kepada skor min setiap faktor tersebut, kesemuanya menunjukkan nilai skor min yang tidak jauh antara satu sama lain kecuali nilai skor min bagi faktor halangan kerja/rumah. Faktor halangan kerja/rumah menunjukkan nilai skor min dan tahap tekanan kerja paling rendah di antara semua. Ini sekaligus menunjukkan bahawa faktor tersebut merupakan faktor yang mempunyai tahap tekanan kerja paling tidak membimbangkan. Tahap tekanan tersebut diukur berdasarkan jumlah skor seperti Jadual 3 di bawah.

Jadual 3: Jumlah Skor untuk Faktor Tekanan

TAHAP	JUMLAH SKOR
Rendah	1.0 hingga 2.66
Sederhana	2.67 hingga 4.33
Tinggi	4.34 hingga 6.00

Objektif 3: Mengenalpasti Perbezaan Tekanan Kerja Berdasarkan Umur dalam Kalangan Pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor

Jadual 4: Ujian-ANOVA Sehala bagi Tekanan Kerja (Tekanan Kerja Keseluruhan dan Enam Sub Skalanya) Mengikut Umur

Pembolehubah Terikat	Pembolehubah Bebas	N	Min	s.p	F	Sig
Faktor Tekanan Keseluruhan	20 hingga 29 tahun	32	3.5516	0.92	0.294	0.746
	30 hingga 39 tahun	69	3.6696	0.79		
	40 tahun dan ke atas	35	3.6812	0.66		
Faktor Intrinsik dalam Kerja	20 hingga 29 tahun	32	3.6389	0.97	0.277	0.758
	30 hingga 39 tahun	69	3.7681	0.78		
	40 tahun dan ke atas	35	3.7397	0.72		
Peranan dalam Pengurusan	20 hingga 29 tahun	32	3.6534	1.01	0.211	0.810
	30 hingga 39 tahun	69	3.5955	0.89		
	40 tahun dan ke atas	35	3.7117	0.68		
Hubungan dengan Orang Lain	20 hingga 29 tahun	32	3.4500	0.92	1.079	0.343
	30 hingga 39 tahun	69	3.6768	0.80		
	40 tahun dan ke atas	35	3.7057	0.67		
Kerjaya dan Pencapaian	20 hingga 29 tahun	32	3.4340	1.12	0.968	0.382
	30 hingga 39 tahun	69	3.6860	0.93		
	40 tahun dan ke atas	35	3.7143	0.73		
Struktur dan Iklim Organisasi	20 hingga 29 tahun	32	3.9489	0.94	0.482	0.619
	30 hingga 39 tahun	69	3.9473	0.84		
	40 tahun dan ke atas	35	3.7844	0.77		
Halangan Kerja/Rumah	20 hingga 29 tahun	32	3.1847	1.04	0.590	0.556
	30 hingga 39 tahun	69	3.3439	0.97		
	40 tahun dan ke atas	35	3.4312	0.78		

Indikator: $k > 0.05$

Merujuk kepada Jadual 4 di atas, keputusan Ujian ANOVA sehala menunjukkan tiada perbezaan tekanan kerja yang signifikan berdasarkan umur di antara ketiga-tiga kumpulan umur dalam kalangan responden. Tiga kumpulan umur tersebut adalah kumpulan yang berumur di antara 20 hingga 29 tahun, 30 hingga 39 tahun dan 40 tahun ke atas.

Namun begitu, responden yang berada di dalam kumpulan umur 40 tahun ke atas merupakan kumpulan umur yang cenderung untuk mempunyai tahap tekanan yang tertinggi. Menurut Kawatu (2012), semakin umur seseorang meningkat, semakin mudah mereka mengalami tekanan. Hal ini boleh disebabkan oleh faktor fisiologi mereka yang mula menurun seiring dengan penambahan usia seperti kecergasan dan ketangkasan mahupun kekuatan daya ingatan. Ini turut disokong oleh kajian yang telah dibuat oleh Smith *et al.* (2000) berkenaan skala tekanan kerja dan kaitannya terhadap faktor demografi dan jenis pekerjaan, yang mana beliau mendapati pekerja yang berumur antara umur 45 hingga 54 tahun lebih mengalami tekanan kerja yang tinggi.

Objektif 4: Mengenalpasti Perbezaan Tekanan Kerja Berdasarkan Jantina dalam Kalangan Pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor

Jadual 5: Ujian-t Sampel Bebas bagi Tekanan Kerja (Tekanan Kerja Keseluruhan dan Enam Sub Skalanya) Mengikut Jantina

Pembolehubah Terikat	Pembolehubah Bebas	N	Min	s.p	t	Sig
Faktor Tekanan Keseluruhan	Lelaki	53	3.7023	0.81	0.681	0.497
	Perempuan	83	3.6081	0.77		
Faktor Intrinsik dalam Kerja	Lelaki	53	3.7736	0.85	0.495	0.622
	Perempuan	83	3.7028	0.79		
Peranan dalam Pengurusan	Lelaki	53	3.7581	0.92	1.281	0.202
	Perempuan	83	3.5630	0.83		
Hubungan dengan Orang Lain	Lelaki	53	3.6698	0.80	0.451	0.653
	Perempuan	83	3.6060	0.81		
Kerjaya dan Pencapaian	Lelaki	53	3.7379	0.87	1.037	0.302
	Perempuan	83	3.5676	0.97		
Struktur dan Iklim Organisasi	Lelaki	53	3.9520	0.89	0.508	0.612
	Perempuan	83	3.8762	0.82		
Halangan Kerja/Rumah	Lelaki	53	3.3225	0.93	-0.063	0.950
	Perempuan	83	3.3330	0.95		

Berdasarkan Jadual 5, nilai keputusan Ujian t sampel bebas menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan tekanan kerja yang signifikan berdasarkan jantina di antara lelaki dan perempuan. Keputusan tekanan kerja bagi keseluruhan faktor menunjukkan nilai $t = 0.681$, $k = 0.497$; > 0.05 . Ini disokong oleh kajian daripada Chua *et al.* (2006) mengenai tekanan pekerjaan, kepuasan dan masalah kesihatan mental dalam kalangan pekerja di Sabah yang menunjukkan hasil dapatan kajian yang sama seperti kajian ini, iaitu mereka mendapati bahawa tidak terdapat perbezaan tekanan kerja yang signifikan mengikut jantina di jabatan yang dipilih.

Namun begitu, dapatan kajian ini telah menunjukkan bahawa pekerja lelaki cenderung berada di tahap tekanan kerja lebih tinggi berbanding perempuan. Hasil dapatan kajian ini disokong oleh Martin dan Tom (2004) yang mana mereka telah membuat kajian mengenai tekanan kerja dalam kalangan pekerja skim profesional dalam bidang pembinaan. Di dalam kajian tersebut, mereka telah cuba mengenalpasti perbezaan tekanan kerja dan punca tekanan dalam kalangan pekerja lelaki dan perempuan. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa pekerja lelaki mengalami tekanan kerja yang lebih tinggi berbanding pekerja wanita.

■ 5.0 KESIMPULAN

Secara tuntasnya, kajian ini telah mencapai objektif-objektif yang ingin dikenalpasti. Didapati faktor tekanan dominan yang berpotensi menyumbang kepada tekanan kerja dalam kalangan pekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia, Johor adalah faktor struktur dan iklim organisasi. Tahap tekanan kerja para pekerja di jabatan ini pula dikenalpasti sebagai berada di tahap yang sederhana. Selain daripada itu, perbezaan tekanan kerja berdasarkan umur dan jantina menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Sememangnya isu berkenaan tekanan kerja yang dialami oleh para pekerja bukanlah satu isu yang remeh. Ianya telah lama ditekankan oleh pelbagai pihak

seperti NIOSH dan CUEPAC dengan tujuan untuk membangkitkan kesedaran kepada semua pihak terutama majikan sama ada di sektor awam mahupun swasta. Walaupun begitu, adakalanya, isu tersebut dipandang sebagai satu isu yang kurang diberikan perhatian yang sewajarnya untuk dikaji. Sehingga akhirnya faktor-faktor tekanan kerja tersebut memberikan impak negatif kepada prestasi kerja kakitangan dan sekaligus menjejaskan produktiviti organisasi. Tekanan kerja yang tidak diuruskan dengan baik akan memberikan kesan yang negatif kepada individu, majikan dan organisasi itu sendiri. Sehubungan itu, majikan dan kakitangan perlu sedar akan faktor-faktor penyebab tekanan kerja ini dan sentiasa memberikan kerjasama di dalam usaha memperbaikinya demi kejayaan bersama.

References

- Abd. Rahim, A. R. (2006). *Agenda Perubahan Pengurusan Sumber Manusia dan Kerjaya*: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd, Kuala Lumpur.
- American Psychological Association (APA), (2017). Diambil pada 20 Mei 2019 daripada <https://www.apa.org/news/index>
- Andrew, K. (2016). Up to 40% of Japanese men can't sleep because of work stress. Japan Today. Diambil pada 20 Mei 2019 daripada <https://japantoday.com/category/features/lifestyle/up-to-40-of-japanese-men-cant-sleep-because-of-work>
- Ayyapan dan Valdivel M. S. (2013). The Impact of Occupational Stress of Selected Banking Sector Employees in Tamil Nadu. *International Journal of Finance and Banking Studies* Vol. 2.
- BERNAMA. (2019). Lebih 400,000 Penjawat Awam Alami Tekanan Emosi- CUEPACS. *Berita Harian*. Diambil pada 23 Mac 2019 daripada <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/03/542908/lebih-400000-penjawat-awam-alami-tekanan-emosi-ceupacs>
- Brinson, S. L. dan Benoit, W. L. (1999). The Tarnishing Star. *Management Communication Quarterly*, 12, 483-510.
- Brislin, R. W. (1973). *Cross-Cultural Research Methods*. New York : John Wiley.
- Chua, B. S., Abdul Halim, O., dan Mohammad, H. Y. (2006). *Stes Pekerjaan, Kepuasan Kerja dan Masalah Kesihatan Mental*: Universiti Malaysia Sabah.
- Chua, B. S. dan Mohammad, H. Y. (2000). *Sumber, Kesan Stres Pekerjaan dan Strategi Daya Tindak : Satu Kajian Ke Atas Kakitangan Hospital Sandakan, Sabah*. Proceeding Of The Sixth Beinnial Borneo Reseach Conference, 723-736.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J. dan William, S. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*. Oxford : NFER-Nelson Publishing Company Limited.
- Firdaus, A.G. (2019). Tekanan di Tempat Kerja : Bagaimana Untuk Bertahan. *Astro Awani*. Diambil pada 23 Mac 2019 daripada <http://www.astrawani.com/berita-malaysia/tekanan-di-tempat-kerja> bagaimana-untuk-bertahan-199233
- Global News. (2018). This is the state of stress in 2018. Diambil pada 18 Mei 2019 daripada <https://Globalnews.ca/News/4138006/Stress-Causes-Today/>
- Harun, Y. (2019). Kaji Punca Stres Kakitangan Awam-CUEPACS. *Berita Harian*. Diambil pada 15 Mac 2019 daripada <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/01/521912/kaji-punca-stres-kakitangan-awam-cuepacs>
- Irwan Hardy, B. (2014). Hubungan Tekanan Kerja Dengan Prestasi Kerja Di Kalangan Personel Cawangan Trafik, Polis Diraja Malaysia (PDRM) di Iskandar Malaysia, Johor. *Universiti Teknologi Malaysia*.
- Ishak, M.S. (2004). *Pengenalan Psikologi Industri & Organisasi Jilid II*: Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.
- Jessie, L. (2017). Dead for dough: Death by overwork around the world. *The Straits Times*. Diambil pada 20 Mei 2019 daripada <https://www.straitstimes.com/world/dead-for-dough-death-by-overwork-around-the-world>
- Kawatu, P. (2012). Bahan Ajar Kesehatan dan Keselamatan Kerja. FKM.
- Krejcie, R. V., dan Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size For Research Activities. *Educational and Psychological Measument*, 30, 607-610.
- Lee, L.T. (2016, April 29). Gaya Hidup Sihat Bantu Pekerja Kurang Tekanan. *Berita Harian*. Diambil pada 30 April 2019 daripada <https://www.bharian.com.my/node/148498>
- Martin, L. dan Tom, W. (2004). Differences in Occupational Stress Among Professionals In The Construction Industry. *Journal of Management in Engineering* 20 : 126-132.
- Mohd Shaiful, A. K., Aniza, I. dan Rosnah, I. (2018). A Review of Occupational Stress Prevalence and Its Predictors Among Selected Working Populations in Malaysia. *Universiti Kebangsaan Malaysia*. Kuala Lumpur. Vol.18(2):1-6
- Muzaffar, S. M. (2016). *Occupational Stress in Malaysia: Cause, Effects & Possible Solutions*. Universiti Sains Islam Malaysia (USIM), Malaysia.
- Natalie, G. (2016). Women Are More Stressed At Work Than Men. Diambil pada 20 Mei 2018 daripada <https://www.refinery29.com/en-gb/2016/12/134369/women-work-stress-statistics-uk>
- Nor Asma, S., (2011). Faktor-Faktor Tekanan Kerja dan Prestasi Kerja Di Kalangan Pekerja Perkhidmatan Awam di Malaysia. *Universiti Malaysia Sarawak*.
- Nurul Ain, M.H (2014). Penjawat Awam Stres, JPA Sedia Khidmat Psikologi. *Mstar Online*. Diambil pada 20 Mac 2019 daripada <https://www.mstar.com.my/lokal/semasa/2014/10/09/psikologi-penjawat-awam>
- Nursyazlin Yatie, M. Z. dan Noraini, A. R. (2017). Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Tekana Kerja Dalam Kalangan Anggota Polis : Satu Kajian Di Kem Batalion 9 PGA Kuala Terengganu. *Kolej Universiti Islam Melaka, Jurnal Sains Sosial, Malaysian Journal Of Social Science* Jilid 2 2017: 103•116.
- Saifulbakri, M. Y. (2018). Penjawat Awam Penentu Kejayaan. *Utusan Online*. Diambil pada 20 Mei 2019 daripada <http://www.utusan.com.my/rencana/utama/penjawat-awam-penentu-kejayaan-1.743753>
- Sliskovic, A., dan Sersic, D. M. (2011). Work Stress Among University Teachers: Gender and Position Differences. *Educational Psychology*, Vol. 5.
- Smith, A. C., Mathews, V., dan McNamara, R. (2000). *The Scale Of Occupational Stress: A Further Analysis Of The Impact Of Demographic Factors And Type Of Job*, HSE Contract Research Report No: 311/2000, Health and Safety Executive, HSE Books: Sudbury.
- Tandon, J. K., Mahaur, C., dan Gupta, A. (2014). Effect of Age and Gender on Occupational Stress : A Study on Teaching Fraternity. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, Volume 2 Issue 2.
- Wani, M. (2018). Stress and workplace depression must be addressed, says mental health association. *Star Online*. Diambil pada 20 Mei 2019 daripada <https://www.thestar.com.my/news/nation/2018/10/02/stress-and-workplace-depression-must-be-addressed-says-mental-health-association/>
- Yusharifuddin, M. Y. (2009). Hubungan Antara Tekanan Kerja Dengan Komitmen Terhadap Kerja Pegawai dan Anggota Dalam Pasukan Polis Diraja Malaysia : Satu Kajian Di Batalion 1, Pasukan Gerakan Am, Ulu Kinta, Ipoh, Perak, *Universiti Teknologi Malaysia, Skudai Johor*.
- Zawanah, M. R. (2015). Hubungan Antara Faktor Tekanan Dengan Kesan Tekanan dan Prestasi Kerja Guru di Sekolah Menengah Daerah Kota Tinggi, Johor: *Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor*.