

TEKANAN KERJA DALAM ORGANISASI KEPOLISAN: TINJAUAN DALAM PERSPEKTIF KECERDASAN EMOSI

Oleh :

Rogis Baker
Pusat Pengajian Pengurusan
Universiti Sains Malaysia
rogisbaker@gmail.com

Hazril Izwar Ibrahim (PhD)
Pusat Pengajian Pengurusan
Universiti Sains Malaysia
hazrili@yahoo.com

ABSTRAK

Tekanan merupakan satu keadaan yang tidak dapat dielakkan dalam pekerjaan terutamanya dalam organisasi kepolisan. Bukti empirikal menyatakan bahawa kerjaya kepolisan adalah pekerjaan yang paling tertekan berbanding dengan pekerjaan yang lain kerana kerjaya ini melibatkan tugas yang mempunyai impak tekanan terhadap mental dalam kalangan pegawai polis. Artikel ini membincangkan tentang kajian-kajian lepas yang berkaitan dengan isu tekanan kerja, punca dan kesan daripada

tekanan kerja dan hubungkait antara tekanan kerja dengan Kecerdasan Emosi dalam organisasi kepolisan. Kajian empirikal telah membuktikan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara Kecerdasan Emosi dengan tekanan kerja di mana Kecerdasan Emosi merupakan komponen yang penting dalam mengurangkan tahap tekanan kerja dalam kalangan pegawai polis. Oleh itu, pengetahuan terhadap tahap tekanan kerja dalam kalangan pekerja dalam sesebuah organisasi adalah amat penting bagi memastikan langkah-langkah yang berkesan dapat diambil untuk mengurangkan tekanan kerja dan kesannya dalam organisasi tersebut dengan menggunakan elemen-elemen Kecerdasan Emosi.

PENGENALAN

Tekanan kerja merupakan satu manifestasi negatif dalam persekitaran kerja pada masa kini dan menjadi isu utama serta fenomena meningkatnya tahap tekanan dalam kalangan pekerja disebabkan bebanan kerja, isu keselamatan di tempat kerja dan peningkatan taraf hidup (Yozgat *et. al.*, 2013). Tekanan kerja merujuk kepada tindak

balas emosi seseorang terhadap persekitaran kerja yang mengancam pekerja tersebut (Gill *et. al.*, 2006). Dalam konteks organisasi kepolisan, isu yang tidak dapat dielakkan adalah masalah tekanan kerja dalam kalangan Pegawai Polis yang pada masa kini merupakan isu yang kian meruncing dan membimbangkan (Hasmizal, 2007; Idrus, 2005; Masilamani *et. al.*, 2013; Mohamed Sazif, 2011; Ruslan, 2007). Di Malaysia organisasi yang merupakan badan penguatkuasa utama negara adalah jabatan Polis Diraja Malaysia (PDRM) (Mohamed Sazif, 2011; Venugopal, 2011). PDRM juga merupakan satu badan bertanggungjawab mempertahankan keamanan dan ketenteraman awam yang tidak terhad kepada ketenteraman yang berkaitan manusia malah bersangkutan dengan bencana alam yang menjadikan PDRM sebagai agensi yang pertama dikehendaki bertindakbalas sekiranya sesuatu ancaman dari dalam negara berlaku (Salmah, 2009). Kerjaya kepolisan merupakan suatu bidang kerjaya yang penuh dengan tekanan (Anshel, 2000; Cheong & Yun, 2011; Kaur *et. al.*, 2013; Mohamed Sazif, 2011; Nomi, 1999; Paton & Violanti, 1997; Salmah, 2009; Sundaram & Kumaran, 2012; Webster, 2013), cabaran (Arjunaidi, 1997; Kaur *et.*

al., 2013; Mardhiah, 2012; Moon & Jonson, 2012; Venugopal, 2011) serta berisiko tinggi (De La Fuente Solana *et. al.*, 2013; Hammad *et. al.*, 2013; Patterson, 2009; Russell, 2014; Violanti, 2010).

Kecerdasan Emosi pula didefinisikan sebagai kemampuan seseorang mengawal emosi diri dengan efektif dan mempengaruhi hubungan positif dengan orang lain (Mayer & Salovey, 1997) serta kemampuan menggunakan kemahiran tersebut untuk berjaya dalam menghadapi cabaran persekitaran (Bar-On, 1997). Kegagalan mengurus tekanan adalah berpunca daripada kegagalan dalam mengawal emosi dalam diri (Du *et. al.*, 2013; Forushani & Besharat, 2011; Jang & George, 2011; Kumar & Pragadeeswaran, 2011). Ini kerana, profesion kepolisan merupakan pekerjaan yang berhubungan dengan masyarakat dan sentiasa melibatkan emosi (Patterson, 2009). Oleh itu, setiap Pegawai Polis memerlukan kekuatan dan ketahanan emosi yang amat tinggi untuk berhadapan dengan tekanan di tempat kerja (Mardhiah, 2012).

PERMASALAHAN DALAM ORGANISASI KEPOLISAN

Organisasi kepolisan dalam konteks kajian ini iaitu PDRM, kini berhadapan dengan permasalahan psikologi yang meruncing di kalangan pegawainya di mana terdapat pelbagai kes-kes pembunuhan, mencederakan orang awam, membunuh diri dan masalah mental di dalam negara yang telah dilaporkan melibatkan Pegawai Polis yang gagal mengawal emosi diri akibat daripada tekanan dalam diri (Bernama, 3 Oktober 2008; Harian Metro, 20 Julai 2012; Sinar Harian, 12 Disember 2009; Sinar Harian, 18 Julai 2012; Sinar Harian, 14 September 2013; Sinar Harian 15 September 2013; Utusan Malaysia, 3 Oktober 2008; Utusan Malaysia, 3 Februari 2011; Utusan Malaysia, 17 Disember 2013). Isu-isu yang dipaparkan ini menyokong kajian-kajian lepas yang telah dibuat sebelum ini yang mendapati akibat kegagalan untuk mengawal tahap tekanan kerja yang tinggi di kalangan Pegawai Polis akan meningkatkan kecenderungan mereka untuk cubaan membunuh diri, berlakunya penceraihan rumahtangga, kemurungan, penyalahgunaan dadah dan alkohol (Anshel, 2000; Axelberd & Valle, 1979; Balckmore, 1978; Biggam

et. al., 1997; Nel, 1994; Dowling *et. al.*, 2006; Miller, 2006; Nel & Burgers, 1998; Rothmann & Strijdom, 2002; Violanti, 1997; Walker, 1997; Zukauskas *et. al.*, 2009). Malah menurut hasil kajian oleh Aris *et. al.*, (2012) yang mengkaji stres dalam kalangan penjawat awam mendapati 43.1% penjawat awam kerap mengalami perasaan emosi cepat marah, muram dan sedih (33.1%) dan kerap hilang kawalan (15.9%) kesan daripada stres dalam diri. Selain itu, hasil kajian tersebut juga mendapati sebanyak 12.1% daripada penjawat awam mempunyai pemikiran "berasa seolah-olah mahu memukul atau mencederakan orang yang menyakiti hati". Malah lebih membimbangkan terdapat 4.3% penjawat awam mempunyai pemikiran "kerap timbul rasa ingin membunuh diri" dan 10.8% penjawat awam mempunyai pemikiran "kadang-kadang timbul rasa untuk membunuh diri" akibat daripada faktor tekanan diri. Tekanan dalam diri yang dapat difahami, dinilai dan diluahkan emosi dengan cara yang betul adalah menentukan sama ada seseorang pekerja itu berjaya atau tidak di dalam kerjayanya (Ciarrochi *et. al.*, 2001). Jesteru itu, kemahiran mengurus emosi merupakan aspek penting yang perlu ada pada setiap pekerja (Boren, 2010).

TEKANAN DALAM ORGANISASI KEPOLISAN

Fakta ini dikukuhkan lagi dengan bukti-bukti kajian yang telah dibuat dalam kalangan Pegawai Polis PDRM adalah berada di tahap tekanan kerja yang tinggi seperti hasil kajian-kajian lepas yang telah dijalankan oleh Hasmizal (2007); Idrus (2005); Masilamani *et. al.*, (2013); Mohamad Sazif (2011) dan Ruslan (2007). Namun, hanya sedikit sahaja kajian yang dijalankan dapat menunjukkan tahap tekanan di kalangan Pegawai Polis di dalam pasukan PDRM berada di tahap sederhana (Iran & Mohamed Fadzil, 2010; Salmah, 2009). Kajian yang telah dilakukan oleh Jabatan Kesihatan Masyarakat Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia (PPUKM) mendapati profesion sebagai pegawai polis berada di tangga teratas dalam mengalami tekanan kerja berbanding penjawat awam yang lain di mana peratusan kadar stres bagi Pegawai Polis adalah sebanyak 53.7% berbanding dengan profesion lain iaitu Pegawai Penjara (48.8%), Anggota Bomba (47.3%), Guru (45.8%), Jururawat (42.3%), Doktor (40.7%) dan Pembantu Farmasi (35.2%) (Hasmizal, 2007; Berita Harian, 27

September 2011). Malah menurut Masilamani *et. al.*, (2013) Pegawai Polis di Malaysia berpangkat Inspektor lebih mengalami tekanan kerja yang tinggi berbanding dengan Pegawai Polis lain kerana faktor tanggungjawabnya yang berat dalam sudut penyiasatan kes, tugas khas, jenayah komersil, operasi khas (memerangi keganasan) dan jenayah narkotik. Walaubagaimanapun kajian berkaitan tekanan kerja dalam kalangan Pegawai Polis khususnya di Malaysia dan di Asia Tenggara amnya masih lagi kurang diberi perhatian (Masilamani *et. al.*, 2013; Wong, 2003). Menurut Wong (2003), kekurangan kajian di dalam organisasi kepolisan di Asia Tenggara adalah kerana terdapat kekangan dari segi faktor politik, perbezaan dari segi amalan dan teori kepolisan, organisasi kepolisan Asia yang lebih bersifat konservatif dan keperluan melindungi maklumat sulit. Manakala kajian-kajian lepas dari luar negara juga mendapati profesion kepolisan merupakan kerjaya yang mempunyai tahap tekanan atau stres kerja yang tinggi (Anderson *et. al.*, 2002; Anshel, 2000; Buker & Wiecko, 2006; Collins & Gibbs, 2003; Dantzer, 1987; Davidson & Veno, 1978; De Almeida *et. al.*, 2008; De La Fuente Solana *et. al.*, 2013; Deb *et. al.*,

2008; Lipp, 2009; Lord *et. al.*, 1991; Petrone & Reiser, 1985; Rao *et. al.*, 2008; Reese, 1986; Russell, 2014; Sayles, 1974; Webb & Smith, 1980; Violanti, 1985; Yun *et. al.*, 2013). Hasil kajian dari negara-negara Barat senada dengan hasil kajian tempatan yang mendapati tekanan kerja berlaku apabila keperluan kerja tidak seiring dengan sumber, kebolehan dan kehendak pekerja itu sendiri hingga menyebabkan kesan yang ketara terhadap psikologi dan fisiologi pekerja (Jiang, 2008 ; Zafir & Fazilah, 2006). Seterusnya akan memberi kesan yang ketara kepada kesejahteraan psikologi seseorang individu itu dari segi tingkah laku, kognitif dan fizikal (Mohd Awang *et. al.*, 2010; Violanti *et. al.*, 1998).

PUNCA TEKANAN KERJA

Patterson (2001; 2009) menyenaraikan lima kategori punca utama tekanan kerja yang boleh berlaku dalam kalangan Pegawai Polis berdasarkan kajian oleh Finn & Tomz (1997) yang sering digunakan oleh para pengkaji. Punca pertama berlakunya tekanan kerja di kalangan Pegawai Polis adalah daripada faktor organisasi itu sendiri yang lebih berstruktur birokrasi dan bersifat separa tentera di dalam tugas

penguatkuasaan undang-undang (Patterson, 2009). Lazimya faktor organisasi (seperti pentadbiran, jabatan dan lain-lain) dan operasi adalah merupakan faktor yang sering kali menyumbang kepada tekanan kerja yang tinggi kepada Pegawai Polis (Shane, 2010; Violanti & Aron, 1995). Selain itu masalah peralatan logistik seperti kelengkapan yang tidak mencukupi dalam menjalankan tugas, gaji yang rendah, waktu kerja shif, penyeliaan dan latihan yang tidak mencukupi merupakan faktor kepada berlakunya tekanan kerja di kalangan Pegawai Polis (Lieberman *et. al.*, 2002). Penyertaan pegawai yang bertanggungjawab membuat sesuatu keputusan dalam organisasi juga menyumbang kepada faktor yang memberi tekanan kerja berbanding dengan Pegawai Polis yang tidak diamanahkan untuk membuat sesuatu keputusan (Slate *et. al.*, 2007).

Punca kedua pula adalah faktor tugas kepolisan itu sendiri yang secara langsung dan kerap berhubungan terhadap masalah masyarakat dalam melaksanakan tanggungjawab melindungi orang lain, tugas berisiko tinggi dan lasak yang melibatkan kekerasan dan mengancam nyawa merupakan faktor kepada punca tekanan di kalangan Pegawai Polis (Moon & Jason,

2012; Patterson, 2009). Selain itu faktor lain yang memberi kesan kepada tekanan seperti beban kerja, kerja tidak teratur, kerja lebih masa di luar waktu pejabat serta perlu bekerja tanpa ketentuan masa iaitu perlu bersedia dipanggil bertugas pada bila-bila masa walaupun waktu bercuti, cuti tidak mencukupi, kurang masa bersama keluarga, tekanan politik, kurang sokongan organisasi, kerap berpindah tempat kerja, imej negatif daripada masyarakat, risiko kepada bahaya dan keganasan juga menyumbang kepada tekanan kerja di kalangan Pegawai polis (Buker & Wiecko, 2006; Collins & Gibbs, 2003; Conroy & Hess, 1992; Crank & Caldero, 1991; Hasmizal, 2007; Kaur *et. al.*, 2013; Violanti & Aron, 1994; Yun, 2013).

Punca ketiga adalah daripada persepsi masyarakat, media dan pengamal undang-undang terhadap sistem kehakiman yang lebih bersifat kemasyarakatan menyebabkan keputusan sistem kehakiman lebih memihak kepada pesalah dan berlaku ketegasan pula dalam proses penguatkuasaan polis melalui beban bukti dan penyiasatan yang terlalu teliti hingga menyebabkan masyarakat dan media memandang negatif terhadap tindakan penguatkuasaan polis. Hal ini menyebabkan tekanan terhadap Pegawai Polis di dalam

melaksanakan penguatkuasaan undang-undang (Patterson, 2009).

Punca keempat berlakunya tekanan di kalangan Pegawai Polis adalah daripada masalah peribadi seperti masalah keluarga, masalah kewangan, dan sebagainya yang dapat menyumbang kepada peningkatan tekanan terhadap diri seseorang Pegawai Polis (Patterson, 2009). Ini dibuktikan oleh kajian Arjunaidi (1997) yang mendapati ketegangan di kalangan Pegawai Polis mempunyai hubungan signifikan dengan taraf perkahwinan, taraf pendidikan, persekitaran kerja, hubungan sosial, struktur organisasi, bebanan kerja dan budaya organisasi.

Punca kelima adalah daripada tuntutan tugas Pegawai Polis itu sendiri yang sering berhadapan dengan peristiwa-peristiwa trauma semasa membantu mangsa yang secara tidak langsung menyebabkan risiko gangguan tekanan akut dan gangguan tekanan selepas trauma (Patterson, 2009). Di dalam kajian yang telah dilakukan oleh Anderson *et. al.*, (2002) mendapati Pegawai Polis yang pernah mengalami tekanan tinggi adalah mereka yang sering berhadapan dengan situasi tugas yang traumatik dan mereka akan merasai perasaan trauma walaupun selepas tamat tugas. Menurut

Collins & Long (2003), pegawai penyiasat polis yang terlibat dengan persekitaran kerja dan mangsa-mangsa yang traumatik boleh mengalami imaginasi trauma, tekanan trauma sederhana, *traumatic countertransference*, *burnout* dan melemahkan perasaan belas kasihan.

KESAN TEKANAN KERJA

Apabila sesuatu tindakbalas tekanan gagal dikawal dengan berkesan ianya boleh mengakibatkan kemurungan berlaku dalam diri seseorang (McEwen & Wingfield, 2003; McEwen & Lasley, 2009). Terdapat bukti kajian lepas yang menunjukkan tekanan kerja dapat memberi kesan kepada kesejahteraan hidup Pegawai Polis dan prestasi organisasi (Bakker & Heuven, 2006; Tang & Hammontree, 1992). Anshel (2000), menyenaraikan tiga kesan utama akibat daripada belakunya tekanan di kalangan Pegawai Polis iaitu kesan pertama adalah akibat ancaman yang melampau daripada pihak luar akan menyebabkan perubahan yang ketara dari segi psikologi, tindak balas fisiologi dan tingkahlaku (Violanti, *et. al.*, 1998). Menurut Yun *et. al.*, (2013), tekanan kerja dalam kalangan Pegawai Polis boleh memberi kesan negatif

kepada hubungan dengan rakan sekerja, ahli keluarga, penceraian dan keganasan rumahtangga.

Menurut Anshel (2000) lagi, kesan yang kedua akibat daripada kegagalan menangani secara berkesan tekanan jangka pendek akan menyebabkan tekanan berlanjutan ke fasa tekanan kronik yang boleh menyebabkan gangguan kepada sistem imunisasi badan dan akhirnya membawa kepada masalah kesihatan. Kajian-kajian lepas telah menunjukkan bahawa kesan daripada tekanan dalam diri boleh mengundang kepada pelbagai masalah negatif yang lain seperti kemurungan, tekanan mental, menjejaskan kualiti tidur dan masalah kesihatan (Burke & Mikkelsen, 2006; Cooper, *et. al.*, 2001; De Almeida *et. al.*, 2008; Demerouti, *et. al.*, 2002; Gana & Boblique, 2000; Neylan *et. al.*, 2002). Selain itu, apabila berlakunya peningkatan risiko terhadap tekanan dan kemurungan dalam kalangan Pegawai Polis juga boleh menyebabkan risiko yang tinggi terhadap masalah mental dan fizikal termasuk penyakit kardiovaskular iaitu penyakit jantung, tekanan darah tinggi, *hypercholesterolemia*, gangguan perut, kebimbangan, kemurungan dan gangguan tekanan *posttraumatic* (Buchanan *et. al.*,

2001; Franke *et. al.*, 2002; Franke & Anderson, 1994; Gross *et. al.*, 2006; Sheehan & Van Hasselt, 2003; Van Hasselt *et. al.*, 2008; Violanti *et. al.*, 1998). Kajian oleh Joseph *et. al.*, (2009) pula mendapati berlakunya peningkatan tahap *atherosclerosis* (iaitu pengerasan pembuluh darah akibat mendapan lemak) yang berpotensi meningkatkan penyakit kardiovaskular di kalangan Pegawai Polis berbanding dengan orang awam. Menurut Stinchcomb (2004), tekanan dalam kalangan Pegawai Polis mempunyai hubungan dengan simptom fisiologikal (sakit kepala, sakit perut, sakit belakang, ulser dan serangan jantung). Hal ini kerana apabila seseorang Pegawai Polis mengalami situasi tertekan mereka sering mengabaikan gaya hidup sihat hingga menyebabkan berlakunya masalah kesihatan (Violanti *et. al.*, 2013). Manakala individu yang mengalami tekanan kerja lazimnya lebih tinggi kuantiti menghisap rokok berbanding dengan mereka yang tidak mengalami tekanan kerja (Mendelsohn, 2012) di mana risiko yang tinggi berlakunya penyakit kardivaskular adalah daripada amalan merokok (Ambrose & Barua, 2004) terutamanya di kalangan Pegawai Polis (Franke *et. al.*, 2002; Violanti *et. al.*, 2013).

Kesan terakhir akibat daripada tekanan kerja dalam tempoh jangka masa yang panjang akan menyebabkan kesan kepada tahap motivasi dan menjejaskan prestasi kerja (Anshel, 2000). Tekanan kerja yang tinggi akan memberi kesan kepada tahap penurunan kepuasan kerja dan prestasi kerja di kalangan Pegawai Polis (Anshel, 2000; Mohamad Sazif, 2011; Nel & Burgers, 1998; Nel, 1994; Rothmann & Strijdom, 2002). Malah kajian oleh Kohan & O'Connor's (2002) mendapati tekanan kerja mempunyai hubungan signifikan negatif yang kuat dengan kepuasan kerja di kalangan Pegawai Polis di mana semakin tinggi tahap tekanan kerja maka semakin rendah tahap kepuasan kerja (Terry *et. al.*, 1993; Landsbergis *et. al.*, 1998; Fairbrother & Warn, 2003) dan tahap prestasi kerja (Yozgat *et. al.*, 2013). Bukti ini menyokong pendapat bahawa tekanan dalam organisasi dapat memberi kesan negatif kepada tahap kepuasan kerja seperti kadar pusing ganti kerja yang tinggi, ketidakhadiran, masalah moral dan mengurangkan produktiviti (Bradley & Sutherland, 1994; Wright & Saylor 1991; Norvell *et. al.*, 1998) *burnout* (Brown *et. al.*, 1996; Lord, 1996) dan bersara awal (Becker *et. al.*, 2009; Kop *et. al.*, 1999).

Tekanan kerja juga memberi kesan negatif kepada organisasi apabila pegawai akan kurang bermotivasi, masalah ketidakhadiran kerja dan menjejaskan kualiti penyampaian perkhidmatan seterusnya memberi imej dan kesan negatif kepada masyarakat apabila Pegawai Polis yang mengalami masalah tekanan akan kurang komited dalam berinteraksi dengan pengadu seterusnya akan menjejaskan hubungan antara polis dan masyarakat (Brown & Campbell, 1994; Cheong & Yun, 2011; He *et. al.*, 2002). Selain itu, akibat daripada kesan tekanan kerja yang tinggi secara berterusan juga boleh menyebabkan sindrom *burnout* berlaku jika tekanan gagal dikawal (De La Fuente Solana *et. al.*, 2013; Medina, 2007).

TEORI TEKANAN KERJA

Menurut Cox & Griffiths (2010), konsep *Transactional Stress Theory* menjelaskan bahawa tekanan di tempat kerja melibatkan satu proses yang terdiri daripada tiga elemen iaitu pendedahan kepada bahaya psikososial organisasi, proses persepsi kognitif yang melibatkan tekanan emosi dan hubungkait antara kesan tekanan terhadap individu (melibatkan masalah psikologi, tingkahlaku dan masalah kesihatan) dengan memberi

kesan terhadap organisasi (melibatkan pusingganti kerja, kurang komitmen dan sebagainya). *Transactional Stress Theory* memberi tumpuan kepada penglibatan secara dinamik antara pekerja dengan kerja yang dilakukan di mana ia menekankan proses kognitif dalam menangani tekanan kerja (Lazarus, 1990). Menurut Lazarus (1991) lagi *Transactional Stress* tidak hanya berlaku pada diri seseorang individu atau pun persekitaran tetapi ia juga berlaku di antara kedua-duanya. Elemen tekanan adalah menggambarkan pengaruh emosi merangkumi semua aspek tekanan (Lazarus & Cohen-Charash, 2001). Holroyd & Lazarus (1982) melalui Model *Transactional Stress* menakrifkan tekanan sebagai suatu penilaian yang timbul kesan daripada persekitaran akibat bebanan terhadap individu yang mengancam kesejahteraan. Folkman & Lazarus (1980) telah mengenalpasti dua cara menangani tekanan iaitu *problem-focused* (tumpuan kepada mengurus punca tekanan) dan *emotioan-focused* (tumpuan kepada mengawal emosi). Setelah itu Folkman (2011) telah mengembangkan kaedah menangani tekanan iaitu *meaning-centred coping* dan *relationship-social coping*.

PERANAN KECERDASAN EMOSI TERHADAP TEKANAN KERJA

Menurut Patterson (2009) Pegawai Polis merupakan profesion awam yang banyak melibatkan faktor emosi. Mayer & Salovey (1997) serta Goleman (2001) mendefinisikan Kecerdasan Emosi sebagai satu bentuk kebolehan memantau dan meregulasikan emosi diri dan emosi orang lain serta dapat membezakan antara keduanya dan boleh menguruskan maklumat itu untuk mengarah pemikiran dan tindakan. Ciri-ciri Kecerdasan Emosi pula adalah merujuk kepada perbezaan individu dalam sudut persepsi, proses, pengaturan dan penggunaan maklumat emosi (Forushani & Besharat, 2011). Individu yang memiliki Kecerdasan Emosi yang tinggi memiliki kemahiran mengurus emosi, keupayaan untuk menilai, meluahkan dan mengawal emosi mereka dengan baik (Greven, Chamorro-Premuzic, Arteche, & Furnham, 2008).

Kajian empirikal telah membuktikan bahawa Kecerdasan Emosi di kalangan pekerja dalam organisasi mempunyai hubungkait dengan tahap tekanan kerja mereka (Chin *et. al.*, 2012; Ciarrochi, 2002; Forushani & Besharat, 2011; Jang & George, 2011; Jude,

2011; Oginska, 2005; Por *et. al.*, 2011). Kecerdasan Emosi memberi kesan yang ketara dalam mengurangkan tekanan kerja melalui keupayaan mengawal emosi diri dengan mengenalpasti perasaan tekanan dan kekecewaan diri (Jang, & George, 2011). Slaski & Cartwright, 2002; Cooper & Sawaf, 1997). Individu yang memiliki tahap Kecerdasan Emosi yang tinggi mampu mengawal dan mengurangkan tahap tekanan dalam diri, menghadapi cabaran persekitaran, memiliki kesejahteraan diri, tahap kesihatan yang baik dan seterusnya menghasilkan tahap prestasi kerja yang cemerlang serta produktif berbanding dengan mereka yang memiliki tahap Kecerdasan Emosi yang rendah (Aradilla *et. al.*, 2010; Ashkanasy & Dasborough, 2003; Augusto-Landa *et. al.*, 2011; Brunetto *et. al.*, 2012; Chin *et. al.*, 2012; Davies *et. al.*, 1998; Forushani & Besharat, 2011; Gross & John, 2003; Higgs & Dulewicz, 2013; Jang & George, 2011; Jude, 2011; Por *et. al.*, 2011; Slaski & Cartwright, 2002).

Kajian-kajian lepas juga yang telah membuktikan bahawa Kecerdasan Emosi mempunyai hubungan signifikan yang negatif dengan tahap tekanan kerja di mana Kecerdasan Emosi dapat mengurangkan tahap tekanan kerja individu (Ciarrochi *et.*

al., 2002; Gohm *et. al.*, 2005; Forushani & Besharat, 2011). Kajian oleh Noorbakhsh *et. al.*, (2010) telah mendapati Kecerdasan Emosi mempunyai hubungan positif dengan gaya menangani ketegangan masalah dan ketegangan emosi. Menurut Ciarrochi *et. al.*, (2002) lagi, Kecerdasan Emosi mempunyai hubungan perantara di dalam hubungan antara kesihatan psikologi dengan faktor tekanan individu. Pendapat ini dibuktikan oleh Arnetz *et. al.*, (2013) yang telah menjalankan kajian keberkesanan penggunaan teknik psikologi dalam latihan Pegawai Polis untuk mengurangkan kebimbangan dan ketegangan dalam meningkatkan tahap prestasi apabila berhadapan dengan situasi kritikal di kalangan pegawai kadet polis yang sedang dalam latihan. Hasil keputusan selepas 18 bulan diberi latihan terhadap 37 pegawai kadet polis yang menggunakan teknik latihan psikologi dan 38 pegawai kadet polis yang hanya diberi latihan seperti biasa mendapati kumpulan yang diberi teknik latihan psikologi mampu menangani tekanan dan mempunyai kesihatan yang lebih baik berbanding kumpulan yang hanya diberi latihan biasa. Kumpulan yang diberi teknik latihan psikologi juga menunjukkan tahap yang lebih rendah mengalami masalah perut,

kesukaran tidur dan keletihan di mana skor terhadap *General Health Questionnaire* 4.1 (95% CI, 1.3–13.7; $p < 0.05$) berbanding dengan kumpulan yang tidak diberi teknik latihan psikologi. Manakala Ranta (2009) pula telah menguji teknik psikologi terhadap 280 Pegawai Polis India daripada pelbagai pangkat mendapati teknik *multidimensional psychological interventions* dapat mengurangkan tahap tekanan kerja di kalangan pegawai Polis India.

CADANGAN UNTUK MENGATASI MASALAH TEKANAN KERJA

Organisasi kepolisan khususnya di peringkat pengurusan kepolisan seharusnya peka dan mengetahui tahap tekanan kerja yang dialami di kalangan Pegawai Polis bagi memastikan langkah-langkah pemulihan atau pun pencegahan dapat dilaksanakan. Collins & Gibbs (2003) menyarankan pendekatan pengurusan stres oleh pihak pengurusan kepolisan dengan mengubah terlebih dahulu persekitaran kerja yang agar suasana kerja tidak tertekan, mengurangkan bebanan kerja dan mengurus persekitaran organisasi berbanding dengan hanya memberi latihan pengurusan stres kepada setiap individu. Menurut Morash *et. al.*,

(2006) dalam pengurusan stres, organisasi kepolisan bertanggungjawab sepenuhnya memastikan faktor-faktor di tempat kerja yang menyumbang kepada tekanan dapat dikurangkan atau pun dihapuskan bukan hanya semata-mata mengharapkan peranan Pegawai Polis itu sendiri untuk berusaha menangani tekanan dalam diri mereka. Pendekatan latihan pengurusan stres di tempat kerja adalah bertujuan untuk mengurangkan kesan negatif terhadap kesihatan mental di kalangan Pegawai Polis dan ianya membantu pegawai meningkatkan kemahiran menangani tekanan dalam diri mereka (Patterson, 2009).

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian empirikal yang diketengahkan telah membuktikan bahawa isu berkenaan tekanan kerja di dalam organisasi kepolisan tidak seharusnya dipandang remeh oleh semua pihak. Kesan-kesan tekanan kerja bukan sahaja boleh berlaku terhadap psikologi dan fisiologi diri Pegawai Polis itu sendiri malah lebih memburukkan lagi ianya boleh memberi kesan negatif terhadap organisasi kepolisan dari segi imej dan kualiti penyampaian perkhidmatan kepada masyarakat. Hal ini

disebabkan daripada kemerosotan kualiti dan prestasi perkhidmatan akibat kegagalan mengawal tahap tekanan kerja yang dialami Pegawai Polis. Pihak yang berkaitan khususnya pengurusan PDRM seharusnya peka dengan situasi tekanan yang dialami pegawainya dan mencari pendekatan yang berkesan untuk menangani masalah ini bagi memelihara kredibiliti dan integriti organisasi. Pendekatan teknik psikologi yang berkesan dan persekitaran kerja yang kurang tekanan adalah salah satu faktor yang perlu dititik beratkan dalam usaha membendung isu ini daripada terus membelenggu organisasi kepolisan.

RUJUKAN

- Ambrose, J. A., & Barua, R. S. 2004. The pathophysiology of cigarette smoking and cardiovascular disease an update. *Journal of the American College of Cardiology*, 43(10), 1731-1737.
- Amstrong, Elia. 2005. *Integrity, Transparency and Accountability in Public Administration: Recent Trends, Regional and International Developments and Emerging Issues*. United Nation, Economic and Social Affairs.
- Anderson, G. S., Litzenberger, R., & Plecas, D. 2002. Physical evidence of police officer stress. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 25: 399-420.
- Anshel M.H. 2000. A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice Behavior Journal*. 27(3):375-400.
- Aradilla-Herrero, A., Tomas-Sabado, J., & Gomez-Benito, J. (2010). Death attitudes and emotional intelligence in nursing students. *European Journal of Educational Studies*, 2(3), 247-257.
- Aris Kasan, Fatimah Hanum Mohamad Hajari, Juwairiyah Jaafar & Nordin Yusoo. 2012. Stres dalam perkhidmatan awam : impaknya kepada prestasi dan kesejahteraan pegawai awam. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. Bil. 7 ISSN : 2229-810X.
- Arjunaidi, Mohamad. 1997. *Faktor Demografi, Persekitaran dan Organisasi yang berkaitan dengan Ketegangan*. Tesis Sarjana (Tidak diterbitkan), Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Arnetz, B. B., Arble, E., Backman, L., Lynch, A., & Lublin, A. 2013. Assessment of a prevention program for work-related stress among urban police officers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86(1), 79-88. doi: 10.1007/s00420-012-0748-6.
- Ashkanasy, N. M., & Dasborough, M. T. (2003). Emotional awareness and emotional intelligence in leadership teaching. *Journal of Education for Business*, 79(1), 18-22.
- Augusto-Landa, J., Pulido-Martos, M., & Lopez-Zafra, E. (2011). Does perceived emotional intelligence and optimism/pessimism predict psychological well-being? *Journal of Happiness Studies*, 12(3), 463-474.
- Axelberd, M., & Valle, J. 1979. South Florida's approach to police stress management. *Police Stress* 1, 13-14.
- Buchanan, G., Stephens, C. & Long, N. 2001. Traumatic events of new recruits and serving police. *Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies* 5(2).
- Bakker, A.B. & Heuven, E. 2006. Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, Vol. 13 No. 4, pp. 423-440.

- Bar-On, R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Becker, C. B., Meyer, G., Price, J.S., Graham, M.M., Arsena, A., & Armstrong, D.A., et. al. 2009. Law enforcement preferences for PTSD treatment and crisis management alternatives. *Journal of Behavior Research Therapy*, 47:245–253
- Berita Harian, 3 Oktober 2010. *Stres Kerjaya Polis Perlu Rawatan Segera*. Berita Harian Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Berita Harian, 27 September 2011. *Polis Lebih Stres Berbanding Guru*. Berita Harian Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- Bernamea, 3 Oktober 2008. *Anggota Polis Lepaskan 58 Das Tembakan Dirujuk Ke Hospital Tanjung Rambutan*. Malaysian National News Agency, Kuala Lumpur.
- Bernamea, 18 Ogos 2009. *Polis Jangan Takut Ambil Tindakan Walau Terhadap Anggota Parlimen*. Malaysian National News Agency, Kuala Lumpur.
- Biggam, F.H., Power, K.G., & MacDonald, R. R. 1997. Self-perceived occupational stress and distress in a scottish police force. *Work Stress* 11:118–133
- Blackmore, J. 1978. Are police allowed to have problems of their own? *Police Management*, Vol. 1, 47-55.
- Boren, A. (2010). Emotional Intelligence: The secret of successful entrepreneurship? *Leadership in Agriculture*. 2, 55-61.
- Bradley, J. R., & Sutherland, V. (1994). Stress management in the workplace: taking employees' views into account. *Employee Counselling Today*, 6(1), 4-9.
- Brown, J., Cooper C.L., & Kirkcaldy B. 1996. Occupational stress among senior police officers. *British Journal of Psychology* 87:31–45.
- Brown, J. & Campbell, E. 1994. *Stress and Policing: Sources and Strategies*. John Wiley, Chichester.
- Brunetto, Y., Teo, S. T. T., Shacklock, K., & Farr-Wharton, R. (2012). Emotional Intelligence, job satisfaction, well-being and engagement: Explaining organisational commitment and turnover intentions in policing. *Human Resource Management Journal*, 22(4), 428-441.
- Buker, H., & Wiecko, F. 2006. Are causes of police stress global? : testing the effects of common police stressors on the turkish national police. *Policing : An International Journal Of Police Strategies & Management*. Vol. 30, No.2, pp. 291-309.
- Burke, C.S., Stagl, K.C., Klein, C., Goodwin, G.F., Salas, E. & Halpin, S.M. 2006. What type of leadership behaviors are functional in teams? : a meta-analysis. *The Leadership Quarterly*, Vol. 17 No. 3, pp. 288-307.

- Cheong, J. & Yun, I. 2011. Victimization, stress and use of force among south korean police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 34 No. 4, pp. 606-624.
- Chin, S. T. S., Raman, K., Yeow, J. A., & Eze, U. C. (2012). Relationship between Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence in nurturing creativity and innovation among successful entrepreneurs: A conceptual framework. *Social and Behavioral Sciences*, 57(0), 261-267.
- Ciarrochi, J., Forgas, J.P., & Mayer, J.D. (2001), *Emotional Intelligence in everyday life*. A Scientific Inquiry Psychology Press, Philadelphia, PA.
- Ciarrochi, J., Deane, F. P., & Anderson, S. 2002. Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality And Individual Differences*, 32(2), 197-209.
- Collins, R. A., & Gibbs, A. C. 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.
- Collins, S., & Long, A. 2003. Working with the psychological effects of trauma: consequences for mental health-care workers - a literature review. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 10: 417–424.
- Conroy, D.L. & Hess, K.M. 1992. *Officers at Risk: How to Identify and Cope with Stress*. Custom Publishing Co, Placerville, CA.
- Cooper, R. K., & Sawaf, A. 1997. *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations*. New York : Grosset Putnum.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. 2001). *Organisational Stress: A Review and Critique of Theory, Research and Applications*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cox, T. & Griffiths, A. 2010. Work-related stress: a theoretical perspective. Ieka, s. and houdmont, j. (eds), *Occupational Health Psychology*, Wiley-Blackwell, Oxford, pp. 31-56.
- Crank, J.P. & Caldero, M. 1991. The production of occupational stress in medium-sized police agencies: a survey of line officers in eight municipal departments. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 19, pp. 339-49.
- Dantzer, M.L. 1987. *Police-related stress: a critique for future research*. *Journal of Police and Criminal Psychology*, Vol. 3, pp. 43-48.
- Davidson, M.J. & Veno, A. 1979. Police stress in australia: a current perspective. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, Vol. 12, pp. 153-61
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct.

- Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 989-1015.
- De Almeida Carvalho, A. L., Del Bel Cury, A. A., & Rodrigues Garcia, R. C. M. 2008. Prevalence of bruxism and emotional stress and the association between them in brazilian police officers. *Brazilian Oral Research*, 22(1), 31-35.
- De la Fuente Solana, E. I., Extremera, R. A., Pecino, C. V., & Cañadas de la Fuente, G. R. 2013. Prevalence and risk factors of burnout syndrome among spanish police officers. *Psicothema*, 25(4), 488-493.
- Deb, S., Chakraborty, T., Chatterjee, P., & Srivastava, N. 2008. Job-related stress, causal factors and coping strategies of traffic constables. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34:19-28.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Ebbinghaus, M. 2002. From mental strain to burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(4), 423-441.
- Dowling, F.G., Moynihan, G., Genet, B., & Lewis, J. (2006). A peer-based assistance program for officers with the new york city police department. report of the effects sept. 11, 2001. *The American Journal of Psychiatry*, 163:151-153.
- Du, S. A., Mazdarani, S., & Ghasemian, D. (2013). The relationship between Spiritual Intelligence and stress among teachers. *Journal of Social Issues & Humanities*, 1(6), 58-60.
- Finn, P., & Tomz, J. E. 1997. *Developing A Law Enforcement Stress Program For Officers And Their Families*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.
- Fairbrother, K., & Warn, J. 2003. Workplace dimensions, stress and job satisfaction. *Journal Of Managerial Psychology*, 18(1), 8-21.
- Forushani, N. Z., & Besharat, M. A. 2011. Relation between emotional intelligence and perceived stress among female students. *Social and Behavioral Sciences*, 30(0), 1109-1112.
- Franke, W. D., Ramey, S. L., & Shelley, M. C. II. 2002. Relationship between cardiovascular disease morbidity, risk factors, and stress in a law enforcement cohort. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44: 1182-1189.
- Franke, W. D., & Anderson, D. F. 1994. Relationship between physical activity and risk factors for cardiovascular disease among law enforcement officers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 36(10), 1127-1132.
- Gana, K., & Boblique, C. 2000. Coping and burnout among police officers and teachers: test of a model. *European Review of Applied Psychology*, 50(4), 423-430.
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D. J. 2005. Emotional intelligence under stress: useful, unnecessary, or irrelevant? *Personality And*

- Individual Differences*, 39(6), 1017-1028.
- Goleman, D. 2001. Emotional intelligence: issues in paradigm building. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds.), *The Emotionally Intelligent Workplace*, (pp. 13-26), Jossey-Bass: San Francisco.
- Greven, C., Chamorro-Premuzic, T., Arceche, A., & Furnham, A. 2008. A hierarchical integration of dispositional determinants of general health in students: the big five. trait emotional intelligence and humour styles. *Personality and Individual Differences*, 22, 1562-1573.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362.
- Gross, R.A.Z., Neria, Y., Tao, X., Massa, J., Ashwekk, L., Davis, K. & Geyh A. 2006. Posttraumatic stress disorder and other psychological sequelae among world trade center clean up and recovery workers. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1071(1):495-499
- Gill, A.S., Flaschner, A.B., & Shachar, M. 2006. Mitigating stress and burnout by implementing transformational leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(6), 469-481.
- Hammad, M., Awan, S. H., Akhtar, C., & Imdadullah, M. (2013). Investigating stress and employee performance in traffic police. *International Proceedings of Economics Development & Research*, Vol. 55(28), pp. 141-144.
- Harian Metro, 20 Julai 2012. *Tekanan Masalah Keluarga*. New Straits Times Press (M) Bhd, Kuala Lumpur.
- Harian Metro, 20 Julai 2012. *Polis Mengamuk di Seremban di Dakwa Hari Ini*. New Straits Times Press (M) Bhd, Kuala Lumpur.
- Hasmizal Hassim. 2007. *Stres Pekerjaan dan Penggunaan Strategi Daya Tindak di Kalangan Anggota Polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya*. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- He, N., Zhao, J. & Archbold, C. 2002. Gender and police stress: the convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 25 No. 4, pp. 687-708.
- Higgs, M., & Dulewicz, V. (2013). Antecedents of well-being: a study to examine the extent to which personality and emotional intelligence contribute to well-being. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(5), 718-735.
- Hunnur, R. R., Bagali, M., & Sudarshan. S. 2014. Cause and effect of workplace stress among police personnel: an empirical study. *International*

- Journal of Management Research and Business Strategy*, 3(1), 198-208.
- Idrus Hanapiah, 2005. *Hubungan Ketegangan Kerja dengan Prestasi Kerja di Kalangan Pegawai Rendah Polis : Kajian di Daerah Polis Ipoh Perak*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Iran Herman & Mohamed Fadzil A. Rahman. 2010. Tekanan kerja dan strategi daya tindak dalam kalangan anggota polis diraja malaysia di lembah kelang. *Jurnal Psikologi Perkhidmatan Awam Malaysia*, bil. 5 ISSN : 1985-8108.
- Jang, J., & George, R. T. 2011. *The Relationship of Emotional Intelligence to Job Stress, Affective Commitment, and Turnover Intention Among Restaurant Employees*. Paper presented at the Proceeding of The 16th Graduate Student Research Conference in Hospitality and Tourism, Houston, TX.
- Jiang, Amy Yao Chu. 2008. *Emotional Intelligence as A Moderator of The Relationship Between Occupational Stress Characteristics and Job Satisfaction*. Masters Diss., Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS), Kota Samarahan, Sarawak, Malaysia.
- Joseph, P.N., Violanti, J.M., Donahue, R., Andrew, M.E., Trevisan, M., Burchfiel, C.M., & Dorn, J. 2009. Police work and subclinical atherosclerosis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 51:700-7.
- Jude, A. M. (2011). Emotional intelligence, gender and occupational stress among secondary school teachers in Ondo State. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 8 (4), 159-65.
- Kaur, R., Chodagiri, V. K., & Reddi, N. K. 2013. A psychological study of stress, personality and coping in police personnel. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 35(2), 141-147. doi: 10.4103/0253-7176.116240
- Kohan, A., & O'Connor, B.P. 2002. Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being, and alcohol consumption. *The Journal of Psychology*, 136(3), 307-318.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. 1999. Burnout, job stress, and violent behaviour among dutch police officers. *Work & Stress*, 13:326-340.
- Laporan Tahunan Biro Pengaduan Awam, 2008; 2012*. Biro Pengaduan Awam, Jabatan Perdana Menteri Malaysia.
- Laporan Bahagian Urus Setia KPN Tatatertib Bukit Aman, 16 Julai 2013*. PDRM, Bukit Aman, Kuala Lumpur.
- Laporan Tahunan Polis DiRaja Malaysia, 2008; 2009; 2010; 2011; 2012*. PDRM, Bukit Aman, Kuala Lumpur.
- Landsbergis, P., Schnall, P., Dietz, D., Warren, K., Pickering, T., & Schwartz. 1998. Job strain and health behaviors: results of a prospective study. *American Journal of Health Promotion*, Vol. 12(4), 237-245.

- Lazarus, R. S. 1990. Theory-based stress measurement. *Psychological Inquiry*, 1(1), 3-13. doi: 10.1207/s15327965pli0101_1
- Liberman, A. M., Best, S. R., Metzler, T. J., Fagan, J. A., Weiss, D. S., & Marmar, C. R. 2002. Routine occupational stress and psychological distress in police. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 25: 421-439.
- Lipp, M.E. 2009. Stress and quality of life of senior brazilian police officers. *The Spanish Journal of Psychology*, Vol. 12(2), 593-603.
- Lord, V.B. 1996. An impact of community policing: reported stressors, social support, and strain among police officers in a changing police department. *Journal of Criminal Justice*, 24(6), 503-522.
- Mardhiah Yaacob, (2012). *Strategi daya tindak sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi*. Tesis Sarjana, Tidak Diterbitkan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Masilamani, R., Bulgiba, A., Chinna, K., Darus, A., Isahak, M., Kandiben, S., & Koh, D. 2013. Prevalence and associated factors of stress in the Malaysian police force. ScienceDirect - *Preventive Medicine*, 57, S57-S59.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. 1997. *What is emotional intelligence?* In P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books
- McEwen, B., & Lasley, E.N. 2009. *The end of Stress as We Know It*. Washington, DC: John Henry Press.
- McEwen, B.S., & Wingfield, J.C. 2003. The concept of allostasis in biology and biomedicine. *Hormones and Behavior*, 43(1), 2-15.
- Medina, A. M. 2007. *The role of personality and coping in police patrol officer stress and burnout*. PhD Diss., Fuller Theological Seminary, School of Psychology, Ann Arbor.
- Mendelsohn, C. 2012. Smoking and depression: a review. *Australian Family Physician*, 41(5), 304.
- Mikolajczak, M., Roy, E., Luminet, O., Fillee, C., & de Timary, P. 2005. The moderating impact of emotional intelligence on free cortisol responses to stress. *Psychoneuroendocrinology*, 32, 1000-1012.
- Miller, L. 2006. *Practical police psychology: stress management and crisis intervention for law enforcement*. Charles C. Thomas, SpringWeld.
- Millet, T. 2007. *An examination of trait emotional intelligence factors : their relationship to job satisfaction among police officers*. PhD Diss.,

- Capella University. ProQuest, UMI : 3283704
- M. M. Zafir, & M. H. Fazilah. 2006. Stres di tempat kerja dan kesannya terhadap keselamatan dan kesihatan pekerjaan. *Malaysian Journal of Community Health*, 6: Vol. 12
- Mohamed Sazif Mohamed Subri. 2011. *The Stress Effect Towards PDRM Personnel: A Case Study on Health Problems and Job Satisfaction in Kedah*. Masters Diss., Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Mohd Awang Idris, Dollard, M., F. & Winefield, A., H. 2010. Lay theory explanations of occupational stress : the malaysian contex. *Cross Culture Management : An International Journal*, 17 (2), 135-153.
- Moon, M.M., & Jonson, C.L. 2012. The influence of occupational strain on organizational commitment among police: a general strain theory approach. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 40, pp. 249-258.
- Morash, M., Haarr, R., & Kwak, D.M. 2006. Multilevel influences in police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22: 26-43.
- Nel, J. 1994. *A contextual approach to post-shooting trauma in the south african police service*. Unpublished Master's Diss., Rand Afrikaans University, Johannesburg.
- Nel, J., & Burgers, T. 1998. Stress and trauma in the work environment: the south african police service. *Unisa Psychologia*, 25(2), 17-25.
- Neylan, T.C., Metzler, T.J., Best, S.R., Weiss, D.S., Fagan, J.A., Libermam, A. et. al. 2002. Critical incident exposure and sleep quality in police officers. *Psychosomatic Medicine*, 64(2), 345-352.
- Nik Hairi Omar, Azmi Awang & Azmi Abdul Manaf. 2012. Integriti dari perspektif pengaduan awam : kajian kes di jabatan pengangkutan jalan malaysia. *Jurnal Sains Sosial dan Kemanusiaan*, Vol.7(1), 141-155.
- Nomi Lian. 1999. *Hubungan di antara tekanan kerja, iklim organisasidan budaya polis dengan prestasi kerja di kalangan anggota polis di jabatan siasatan jenayah, ibupejabat polis kontinjen kuala lumpur*. Tesis Sarjana, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi, Malaysia.
- Noorbakhsh, S. N., Besharat, M. A., & Zarei, J. 2010. Emotional intelligence and coping styles with stress. *Social and Behavioral Sciences*, 5(0), 818-822.
- Norvell, N., Belles, D., & Hills, H. 1998. Perceived stress levels and physical symptoms in supervisory law enforcement personnel. *Journal of Police Science & Administration*, Vol. 16, 75-79
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.

- Patterson, G. T. 2001. Reconceptualizing traumatic incidents experienced by law enforcement personnel. *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, Vol. 2001-2 ISSN: 1174-4707
- Patterson, G. T. 2009. Mental stress and workers' compensation claims among police officers. *Journal of Workplace Rights*, 14(4), 441-455.
- Paton D. & Violanti J. 1997. *Long term exposure to traumatic demands in police officers: behavioural addiction and its management*. In: Habermann G (ed) *Looking Back, Moving Forward: Fifty Years Of New Zealand Psychology*. Psychological Society, Wellington, pp 194-201
- Petrone, S. and Reiser, M. 1985. A home visit program for stressed police officers. *The Police Chief*, Vol. 52, pp. 36-7.
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., & Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, 31(8), 855-860.
- Ranta, R. S. 2009. Management of stress and coping behaviour of police personnel through indian psychological techniques. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 47-53.
- Rao, G.P., Moinuddin, K., Sai, P.G., Sarma, E., Sarma. A. & Rao, A.S. 2008. A study of stress and psychiatric morbidity in central industrial security force. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 30(1), 39.
- Reese, J. 1986. Policing the violent society: the american experience. *Stress Medicine*, Vol. 2, pp. 233-40.
- Rogis Baker, 2010. *Hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen pekerja : kajian di kalangan pegawai polis*. Tesis Sarjana, Universiti Malaysia Sarawak, Kota Samarahan, Sarawak, Malaysia.
- Rothmann, S., & Strijdom, G. 2002. Suicide ideation in the south african police service in the north west province. *South African Journal of Industrial Psychology*, 28 (1). 44-48.
- Ruslan Khalid. 2007. *Stressor dan efektif komitmen : Kajian Ibu Pejabat Polis Klang*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Russell, L. M. 2014. An empirical investigation of high-risk occupations: leader influence on employee stress and burnout among police. *Management Research Review*, 37(4), 367-384. doi: 10.1108/MRR-10-2012-0227
- Salmah Othman, 2009. *Kecerdasan emosi dan tekanan kerja serta hubungannya dengan komitmen kerja dalam kalangan anggota polis diraja malaysia*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah, Malaysia.
- Sayles, L.R. & Strauss. 1974. *Human behaviour in organizations*. Englewoos Cliff , New Jersey. Prentice Hall. Smigla, J.E.

- Shane, J.M. 2010. Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 38, pp. 807-818.
- Sheehan, D.C., & Van Hasselt, V.B. 2003. Identifying law enforcement stress reactions early. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 72(9), 12-19.
- Sinar Harian, 12 Disember 2009. *Anggota polis bunuh diri*. Sinar Karangkraf Sdn. Bhd., Selangor, Malaysia.
- Sinar Harian, 3 Disember 2012. *Polis sangkal dakwaan nurul izzah, nisbah sebenar 1:500*. Sinar Karangkraf Sdn. Bhd, Selangor, Malaysia.
- Slaski, M., & Cartwright, S. 2002. Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Slate, R. N., Johnson, W. W., & Colbert, S. S. 2007. Police stress: a structural model. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 22: 102-112.
- Stinchcomb, J. B. 2004. Searching for stress in all the wrong places: combating chronic organizational stressors in policing. *Police Practice and Research*, 5: 259-277.
- Sundaram, M. S., & Kumaran, M. J. (2012). A study on frequency of occupational stress among grade I police constables. *International Journal of Business Management & Economic Research*, 3(4), 590-597.
- Tang, T.L. & Hammontree, M.L. 1992. The effects of hardiness, police stress, and life stress on police officers' illness and absenteeism. *Public Personnel Management*, Vol. 21 No. 4, pp. 493-510.
- Terry, D.J., Nielsen, M. & Perchard, L. 1993. Effects of work stress on psychological wellbeing and job satisfaction: the stress-buffering role of social support. *Australian Journal of Psychology*, 45 (3), pp 168-75.
- The Sun Daily, 19 Jun 2012. *Cops top public complaints*. Sun Media Corporation Sdn. Bhd., Selangor, Malaysia.
- Utusan Malaysia, 12 November 2000. *Suhakam minta maklumat dakwaan polis kasari orang awam*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 14 Mei 2005. *3 Skop tingkat pdrm - antara 125 perkara utama cadangan suruhanjaya diraja*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 03 Februari 2006. *polis tolak suruhanjaya - alasan sudah ada empat badan serupa pantau pdrm*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 31 Mac 2007. *Pesuruhjaya polis sarawak serah pada pm*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 3 Oktober 2008. *Anggota polis lepaskan 58 das tembakan*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.

- Utusan Malaysia, 10 Oktober 2008. *Beri perhatian kesihatan mental anggota polis*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 01 Ogos 2009. *8,809 Kes juvenil 2008*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 03 Februari 2011. *Anggota polis maut ditembak di kepala*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 17 April 2012. *Aduan libatkan polis meningkat*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 11 Julai 2013. *Jumlah anggota polis masih tidak cukup tangani jenayah*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 14 September 2013. *Polis tembak isteri, bapa mertua*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 15 September 2013. *Kesihatan mental anggota pdrm dipertingkat*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 15 September 2013. *Polis sakit mental larikan 4WD, budak 5 tahun*. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Van Hasselt, V.B., Sheehan, D.C., Malcolm, A.S., Sellers, A.H., Baker, M.T., & Couwels, J. 2008. The law enforcement officer stress survey (leoss), evaluation of psychometric properties. *Behavior Modification* 32(1):133–151.
- Venugopal Navaretnam. 2011. *The influence of leadership styles/behavior and competencies towards the job satisfaction of employees in the royal malaysia police*. Master's Diss., Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah, Malaysia.
- Violanti, J.M. 1997. Suicide and the police role: a psychosocial model. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, Vol. 20 No. 4, pp. 698-715.
- Violanti, J. M., Charles, L. E., Gu, J. K., Burchfiel, C. M., Andrew, M. E., Joseph, P. N., & Dorn, J. M. 2013. Associations of depressive symptoms and brachial artery reactivity among police officers. *Safety and Health at Work*, 4(1), 27-36. doi: <http://dx.doi.org/10.5491/SHAW.2013.4.1.27>
- Violanti, J. 1985. The police stress process. *Journal of Police Science and Administration*. Vol.13, pp.106-10.
- Violanti, J.M. & Aron, F. 1995. Police stressors: variations in perception among police personnel. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 23 No. 3, pp. 287-294.
- Violanti, J.M., Vena, J.E., & Petralia, S., 1998. Mortality of a police cohort: 1950-1990. *American Journal of Industrial Medicine*, 33(4), 366-373.
- Violanti, J. M. (2010). Police suicide: A national comparison with fire-fighter and military personnel. *Policing: An International Journal of Police*

- Strategies & Management*, 33(2), 270-286.
- Vuorensyrjä, M., & Mälkiä, M. 2011. Nonlinearity of the effects of police stressors on police officer burnout. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 34, 382-402.
- Walker, M. 1997. Conceptual and methodological issues in the investigation of occupational stress: a case study of police officers deployed on body recovery duty. *Policing and Society: An International Journal*, 7(1), 1-17.
- Webb, S.D., & Smith, D.L. 1980. Police stress: a conceptual overview. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 8, pp. 251-7.
- Webster, J. H. 2013. Police officer perceptions of occupational stress: the state of the art. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 36(3), 636-652. doi: 10.1108/PIJPSM-03-2013-0021
- Wong, K. 2003. *Police Studies in Asia. Proceedings of the International Police Studies Conference*, College of Justice & Safety, Eastern Kentucky University, Richmond, KY (USA).
- Wright, K.N., & Saylor, W.G. 1991. Male and female employees' perceptions of prison work: is there a difference? *Justice Quarterly*, 8(4), 505-524.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoğlu, E. 2013. Job stress and job performance among employees in public sector in istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Social and Behavioral Sciences*, 75(0), 518-524.
- Yun, Ilhong., Kim, Seung-Gon., Jung, Sejong., & Borhanian, Shahin. 2013. A study on police stressors, coping strategies, and somatization symptoms among south korean frontline police officers. *Policing : An International Journal Of Police Strategies & Management*. Vol. 36, No.4 pp.787-802.
- Zaimy Mohamad Nawi, 2002. *Hubungan sikap dan komitmen kerja di kalangan pegawai-pegawai polis diraja malaysia*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Zukauskas, G., Ruksenas, O., Burba, B., Grigaliuniene, V., & Mitchell, J.T. 2009. A study of stress affecting police officers in lithuania. *International Journal of Emergency Mental Health*, 11(4), 205-214.