

VOT 75045

**ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG ACADEMICIANS:
ITS RELATIONSHIP WITH STRESS LEVEL**

**(KOMITMEN ORGANISASI DI KALANGAN STAF AKADEMIK:
HUBUNGANNYA DENGAN TAHAP STRES)**

**HAPRIZA BTE ASHARI
UNGKU NORULKAMAR BTE UNGKU AHMAD
SITI AISYAH BTE ABD RAHMAN**

**PUSAT PENGURUSAN PENYELIDIKAN
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

2005

VOT 75045

**ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG ACADEMICIANS: ITS
RELATIONSHIP WITH STRESS LEVEL**

**(KOMITMEN ORGANISASI DI KALANGAN STAF AKADEMIK:
HUBUNGANNYA DENGAN TAHAP STRES)**

**HAPRIZA BTE ASHARI
UNGKU NORULKAMAR BTE UNGKU AHMAD
SITI AISYAH BTE ABD RAHMAN**

**RESEARCH VOTE NO:
75045**

**FAKULTI PENGURUSAN DAN PEMBANGUNAN SUMBER MANUSIA
UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA**

2005

KANDUNGAN

PERKARA

MUKA SURAT

TAJUK	i
PENGHARGAAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI LAMPIRAN	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	3
1.3	Matlamat Kajian	6
1.4	Objektif Kajian	6
1.5	Hipotesis Kajian	7
1.6	Kepentingan Penyelidikan	8
1.7	Skop Kajian	9
1.8	Batasan Kajian	9
1.9	Definisi Konseptual Dan Operasional	9

BAB II KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	14
2.2	Pendekatan Teori dan Kerangka Model	14
	2.2.1 Model Stres Robbins	15
	2.2.2 Model Stres Kerja Dalam Organisasi	18
	2.2.3 Model Peringkat Stres	20
2.4	Strategi Menangani Stres	21
2.5	Komitmen Terhadap Organisasi	22
2.6	Kajian-Kajian Lepas	24
2.7	Rumusan	29
2.8	Model Kajian	29

BAB III METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	31
3.2	Sampel dan Populasi Kajian	31
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	32
3.4	Kaedah Penganalisan	33

BAB IV DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	35
4.2	Analisis Latar Belakang Responden	35
4.3	Analisis Tahap Stres Responden	37
4.4	Analisis Tahap Komitmen Responden	37

4.5	Analisis Hubungan Antara Stres dan Komitmen	38
4.6	Analisis Faktor Stres Yang Paling Mempengaruhi Komitmen Kerja	38
4.7	Analisis Perbezaan Tahap Stres Responden Berdasarkan faktor demografi	39
4.7.1	Jantina	39
4.7.2	Jawatan	40
4.7.3	Tempoh Perkhidmatan	41
4.7.4	Taraf Pendidikan Tertinggi	42
4.8	Analisis Perbezaan Faktor Demografi Yang Mempengaruhi Tahap Komitmen Responden	43
4.8.1	Jantina	43
4.8.2	Jawatan	43
4.8.3	Tempoh Perkhidmatan	44
4.8.4	Taraf Pendidikan Tertinggi	44
4.9	Analisis Strategi Menangani Stres Di kalangan Responden	45

BAB V PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Tahap Stres Responden	46
5.2	Tahap Komitmen Responden	47
5.3	Hubungan Antara Stres Dengan Komitmen	47
5.4	Faktor Stres Yang Paling Mempengaruhi Komitmen	48
5.5	Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Demografi Dalam	48
5.6	Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Demografi	49

5.7	Strategi Menangani Stres Di Kalangan Responden	49
5.8	Implikasi kajian	50
5.9	Cadangan Kajian Lanjutan	50
5.10	Kesimpulan	51
	RUJUKAN	52
	LAMPIRAN	58

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Taburan Responden Berdasarkan Fakulti	32
3.2	Julat Skor Tahap Stres	34
3.3	Julat Skor Tahap Komitmen	34
4.1	Taburan Mengikut Faktor Demografi Responden	36
4.2	Taburan Tahap Stres Responden	37
4.3	Taburan Tahap Komitmen Responden	37
4.4	Analisis Hubungan Antara Stres Dengan Komitmen	38
4.5	Analisis Faktor Stres yang Paling Mempengaruhi Komitmen	38
4.6	Analisis Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Jantina	39
4.7	Analisis Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Jawatan	40
4.8	Analisis Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Tempoh Perkhidmatan	41
4.9	Analisis Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Taraf Pendidikan	42
4.10	Analisis Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Jantina	43
4.11	Analisis Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Jawatan	43
4.12	Analisis Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Tempoh Perkhidmatan	44
4.13	Analisis Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Taraf Pendidikan	44
4.14	Strategi Menangani Stres Di kalangan Responden	45

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Kerangka Model Stres Robbins	17
2.2	Model Stres Kerja Dalam Organisasi	19
2.3	Model Tahap Stres	20
2.4	Grid Menangani Stres	21
2.5	Model Kajian	30
4.1	Taburan Tahap Stres Berdasarkan Jantina	39
4.2	Taburan Tahap Stres Berdasarkan Jawatan	40
4.3	Taburan Tahap Stres Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan	41
4.4	Taburan Tahap Stres Berdasarkan Taraf Pendidikan	42
4.5	Taburan Tahap Komitmen Berdasarkan Tahap Pendidikan	45

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Soal Selidik	58

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

**BORANG PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR PENYELIDIKAN**

TAJUK PROJEK : ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG ACADEMICIANS:
ITS RELATIONSHIP WITH STRESS LEVEL

Saya HAPRIZA BTE ASHARI
(HURUF BESAR)

Mengaku

membenarkan Laporan Akhir Penyelidikan ini disimpan di Perpustakaan Universiti
Teknologi Malaysia dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut :

1. Laporan Akhir Penyelidikan ini adalah hakmilik Universiti Teknologi Malaysia.
2. Perpustakaan Universiti Teknologi Malaysia dibenarkan membuat salinan untuk tujuan rujukan sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat penjualan salinan Laporan Akhir Penyelidikan ini bagi kategori TIDAK TERHAD.

Mandakan (/)

SULIT (Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau
Kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam
AKTA RAHSIA RASMI 1972).

TERHAD (Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh
Organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan).

TIDAK
TERHAD

TANDATANGAN KETUA PENYELIDIK

HAPRIZA BTE ASHARI

Nama & Cop Ketua Penyelidik

CATATAN : *Jika Laporan Akhir Penyelidikan ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/ organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh laporan ini perlu dikelaskan

PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang

Alhamdulillah, syukur kehadiran Illahi kerana dengan izinNya penyelidikan ini akhirnya dapat disiapkan.

Ribuan terima kasih kami ucapkan kepada Pusat Pengurusan Penyelidikan, Universiti Teknologi Malaysia yang telah meluluskan vot penyelidikan ini dan kepada pihak Jawatankuasa Penyelidikan Penyelidikan Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia yang telah banyak memberi kerjasama dan bantuan sepanjang penyelidikan ini.

Setinggi-tinggi ucapan terima kasih juga kami rakamkan kepada semua kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia yang sudi melibatkan diri dalam kajian ini dengan menjawab soal selidik yang diedarkan. Tidak ketinggalan ucapan penghargaan ini juga ditujukan kepada *Asia Pacific Of Occupational Safety And Health Organization* (AOSHO) kerana sudi menerima kertas kerja kami untuk dibentangkan dalam *19th AOSHO Conference 2003* dan kepada Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia yang turut sudi menerima kertas kerja kami untuk dibentangkan dalam *International Conference On Social Sciences And Humanities 2004*.

Kami juga merasa terhutang budi dan berterima kasih kepada pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung yang telah membantu dan memberikan kerjasama dalam usaha menyiapkan penyelidikan ini.

ABSTRACT

Human resource is the most important asset in an organization. Nonetheless, the existence of stress in the workplace will reduce employees' contributions to the organization. This is because, employees under stress usually have poor performance, more likely to be absent from the workplace, more prone to having accident in the workplace and have higher level of work dissatisfaction. In addition, lack of employees commitment towards the organization may also affect the organization's performance. Nevertheless, not much study has been conducted to examine the relationship between employee's commitment towards their organization and occupational stress. The aim of this study is to investigate the relationship between organizational commitment and occupational stress among the academic staff of Universiti Teknologi Malaysia (UTM), Skudai, Johor. In addition to that, the objectives of this study include identifying the stress factor that most influence commitment, the difference of stress level based on demography, the difference of commitment level based on demography as well as identifying the coping strategies adopted by the respondents. Correlation method, Stepwise regression analysis and Kruskal Wallis test were utilized in analyzing the data. The results show that majority of the UTM academic staff experience low level of stress and are moderately committed to the organization. Furthermore, this study also confirms that there exist negative significant relationship between stress and commitment. The results also show that the stress factors that most influence commitment are role ambiguity and role conflict. However, the influence of these stress factors on the academic staff's commitment is only 27.7%. As for the difference of stress level based on demographic factors, it is found that there exists a significant difference among all the four demographic factors (sex, position, level of education and length of service). Nevertheless, only level of education shows that there is significant difference of the level of commitment. It is also found that most respondents utilize more than one type of coping strategies when dealing with stress.

BAB I

PENDAHU

LUAN

1.1

Pengenalan

Sumber manusia dalam sesebuah organisasi merupakan aset penting yang menggerakkan produktiviti dan menentukan kualiti aktiviti organisasi tersebut. Sumber manusia sebagai elemen penting membekalkan organisasi dengan tenaga kerja, bakat dan daya cipta. Oleh itu, sumber manusia dalam sesebuah organisasi perlulah diurus dengan sistematik dan berkesan agar mereka dapat menyumbangkan tenaga kepada pembangunan organisasi.

Organisasi akan menerima kesan negatif sekiranya sumber manusia tidak mampu memberikan komitmen sepenuhnya. Hal ini berlaku seandainya sumber manusia mengalami gangguan dalam proses kerjanya, dari segi tumpuan dan penyelesaian di dalam organisasi.

Sebahagian besar punca stres yang wujud dalam diri manusia adalah berkait dengan pekerjaan (Greenberg dan Baron, 2000). Di tempat kerja, lazimnya setiap individu tidak dapat lari daripada masalah yang menyebabkan stres berlaku. Stres yang serius boleh menjejaskan komitmen pekerja terhadap organisasi. Ini akan mengakibatkan kerugian kepada organisasi. *United States Clearing House For Mental Health Information* melaporkan bahawa organisasi di Amerika Syarikat mengalami kerugian sebanyak US\$17 billion setahun akibat pengurangan dalam pengeluaran disebabkan masalah yang berkaitan dengan stres kerja dan kerugian sebanyak US\$60 billion setahun disebabkan masalah kesihatan fizikal berpunca daripada stres kerja (Ivancevich dan Mattson, 1980).

Stres telah dikenalpasti sebagai salah satu daripada hazard pekerjaan pada masa ini (Cummins, 1990). Stres pekerjaan boleh menimbulkan banyak masalah organisasi seperti ketidakpuasan, pusing ganti kerja, ponteng kerja, ketidakhadiran serta penurunan produktiviti (Wallis, 1983).

Menurut Selye (1956), stres kerja adalah tindakbalas tidak spesifik yang ditunjukkan oleh anggota badan akibat tuntutan keatasnya. Ini bermakna stres melibatkan penggunaan anggota badan dari segi fizikal dan biologi yang melampaui keupayaannya. Sesetengah individu mendapati sukar untuk menyesuaikan diri dengan keadaan tersebut dan memerlukan usaha yang lebih untuk mencapai keseimbangan dalam diri dan persekitarannya.

Menurut Schuler (1980), terdapat dua punca yang menyebabkan stres kerja yang menjejaskan pekerja. Pertama, apabila tidak ada kepastian tentang sesuatu hasil pekerjaan dan keduanya hasil itu mestilah memberi erti yang besar dan penting dalam hidupnya.

Struktur organisasi yang tidak stabil, persekitaran kerja yang tidak selesa (Gehlmann, 1992), kurang sokongan sosial, kebosanan semasa menjalankan tugas dan kerja, serta konflik peranan adalah antara faktor yang mewujudkan stres kerja di kalangan para pekerja. Stres kerja menyebabkan ketidakseimbangan emosi pekerja yang mana ia

secara langsung atau tidak langsung mempengaruhi komitmen mereka terhadap organisasi.

Stres kerja memberi kesan kepada individu dan pihak organisasi. Dengan itu, sesebuah organisasi mestilah mengambil berat isu ini kerana pada umumnya produktiviti organisasi yang optimum bergantung kepada kesungguhan dan komitmen pekerja. Tanpa individu yang produktif dan berkomitmen tinggi, organisasi sukar bergerak terus dalam usaha mencapai matlamatnya.

1.2 Pernyataan Masalah

Sejajar dengan arus ekonomi Malaysia yang sedang membangun, setiap elemen yang berkaitan dengan daya penggerak industri hari ini perlu diambil kira terutama dari aspek kualiti dan komitmen tenaga kerja. Malaysia memerlukan gabungan tenaga sumber manusia yang mempunyai komitmen tinggi, produktif, progresif, berdaya saing, cekap dan cergas dalam meneruskan aktiviti bagi mencapai matlamat untuk mencapai Wawasan 2020.

Era perkembangan teknologi yang pesat kini telah menganjak suatu perubahan persekitaran dalam organisasi ke arah yang lebih berdaya saing. Ini mengakibatkan, para pekerja turut menerima kesan dari segi keperluan untuk meningkatkan kemahiran baru, masa bekerja yang panjang, perubahan yang berterusan dan kadang-kadang tuntutan organisasi yang tidak realistik. Kesannya pekerja dalam organisasi terdedah kepada banyak masalah yang mengakibatkan stres.

Stres kerja adalah sesuatu yang bukan asing bagi pekerja di mana-mana organisasi. Contohnya, Institut Maklumat Kesihatan Kanada melaporkan lebih daripada ¼ pekerja di seluruh negara tersebut mengalami tahap stres yang tinggi (Derfel, 2003). Di negara Jepun pula yang memantau stres kerja di kalangan pekerja setiap 5 tahun mendapati peratusan pekerja Jepun yang merasa sangat stres di tempat kerja telah

meningkat daripada 51% dalam tahun 1982 kepada lebih kurang $\frac{2}{3}$ daripada populasi Jepun kini (Kawakami, 2000).

Fenomena stres merupakan satu halangan kepada produktiviti kerja. Menurut Randolfi (1996), kesan daripada stres yang terlalu tinggi di kalangan pekerja mengakibatkan:

- i. Kesan psikologi seperti bimbang, bosan, rendah keyakinan diri, murung, marah, pelupa dan rasa bersalah.
- ii. Kesan fizikal seperti sakit kepala, diabetes, sakit belakang dan sebagainya.
- iii. Kesan tingkah laku seperti hilang selera makan atau kuat makan, merokok, minum arak, dan gangguan emosi dan mental.
- iv. Kesan organisasi seperti ketidakhadiran, kemalangan, pusing ganti kerja, moral yang rendah dan produktiviti yang semakin berkurang.

Dari aspek komitmen organisasi, kebanyakan kajian-kajian lepas telah mengkaji hubungan antara komitmen organisasi dengan kepuasan kerja (misalnya Camp, 1993; Porter, Steers, Mowday & Boulian, 1974; Tett & Meyer, 1993). Begitu juga dengan kajian terhadap kesan komitmen organisasi terhadap tingkahlaku yang menunjukkan hubungan negatif dengan komitmen kerja dan ketidakhadiran serta pusing ganti kerja (misalnya Hom, Katerberg & Hulin, 1979; Angle & Perry, 1983; Pierce & Durham, 1987; Mowday, Porter & Steers, 1982). Namun begitu, kajian yang berkaitan dengan hubungan antara stres dengan komitmen organisasi masih kurang (Lopopolo, 2002; Freeborn, 1997).

Menurut Defrank dan Ivancevich (1998) serta Murphy (1998), program pengurusan stres dapat membantu pembangunan pekerja pada masa akan datang. Namun strategi menangani stres yang efektif dalam satu keadaan mungkin kurang sesuai digunakan dalam keadaan yang lain. Ini adalah kerana strategi menangani stres bergantung kepada tahap stres yang dihadapi oleh seseorang individu (Latack, 1986). Tambahan pula, punca stres seseorang dan keupayaan mereka menangani stres berbeza antara satu sama lain yang menyebabkan pelbagai strategi menangani stres digunakan (Burke dan Belcourt, 1994; Pearlin dan Schooler, 1978).

Maka kajian ini dilaksanakan bagi menjawab dan menjelaskan beberapa persoalan dan kemusykilan. Antara persoalan yang dititikberatkan di dalam kajian ini ialah:

- i. Apakah tahap stres kerja di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia?
- ii. Apakah tahap komitmen kerja yang dipamerkan di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia?
- iii. Apakah bentuk strategi menangani stres kerja yang diamalkan oleh kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia?
- iv. Adakah wujud hubungan antara stres kerja dengan komitmen kerja di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia?
- v. Jika wujud hubungan antara stres kerja dengan komitmen kerja apakah faktor stres kerja yang paling mempengaruhi komitmen di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia?
- vi. Adakah wujud perbezaan tahap stres kerja berdasarkan faktor demografi di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia?
- vii. Adakah wujud perbezaan tahap komitmen kerja berdasarkan faktor demografi di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia?

1.3 Matlamat Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti tahap stres kerja dan amalan tindakbalas menangani stres kerja serta hubungannya dengan komitmen kerja di kalangan kakitangan akademik, Universiti Teknologi Malaysia.

1.4 Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah seperti berikut :

- i. Mengenalpasti tahap stres kerja yang dialami oleh kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- ii. Mengenalpasti tahap komitmen kerja di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- iii. Meninjau bentuk strategi menangani stres kerja yang diamalkan oleh kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- iv. Mengenalpasti hubungan antara tahap stres kerja dengan komitmen kerja di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- v. Mengenalpasti faktor stres kerja yang paling mempengaruhi komitmen di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- vi. Mengenalpasti perbezaan tahap stres kerja berdasarkan faktor demografi di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- vii. Mengenalpasti perbezaan tahap komitmen kerja berdasarkan faktor demografi di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.

1.5 Hipotesis Kajian

Hipotesis-hipotesis kajian adalah seperti berikut:

- i. Terdapat hubungan yang signifikan antara stres kerja dengan komitmen kerja di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- ii. Terdapat perbezaan tahap stres kerja berdasarkan jantina di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- iii. Terdapat perbezaan tahap stres berdasarkan faktor jawatan di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- iv. Terdapat perbezaan tahap stres berdasarkan faktor taraf pendidikan di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- v. Terdapat perbezaan tahap stres berdasarkan faktor tempoh perkhidmatan di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- vi. Terdapat perbezaan tahap komitmen kerja berdasarkan faktor jantina di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- vii. Terdapat perbezaan tahap komitmen kerja berdasarkan faktor jawatan di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- viii. Terdapat perbezaan tahap komitmen kerja berdasarkan faktor taraf pendidikan di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.
- ix. Terdapat perbezaan tahap komitmen kerja berdasarkan faktor tempoh perkhidmatan di kalangan kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia.

1.6 Kepentingan Penyelidikan

Penyelidikan ini bertujuan untuk membantu pihak pentadbiran fakulti dan universiti mengenalpasti fenomena stres kerja yang sebenarnya berlaku di kalangan

kakitangan akademik. Selain daripada itu, dapatan yang diperolehi juga bertujuan untuk mendedahkan organisasi tentang kesan stres kerja ke atas komitmen kerja kakitangan akademik serta strategi menangani stress yang diamalkan.

Maklumat ini penting kerana dengan memahami dan mengenalpasti stres kerja yang dihadapi, maka proses kerja dapat diurus, diorganisasi dan diperbaiki agar menjadi lebih efektif di masa hadapan. Selain itu, arahan tugas akan lebih berkesan dalam memastikan mereka benar-benar menerima sesuatu arahan kerja yang tepat bersesuaian dengan bidang pengajaran masing-masing dan bersedia dengan beban tugas yang diamanahkan.

Dalam masa yang sama, kajian penyelidikan ini juga penting dan berguna kepada kakitangan akademik Universiti Teknologi Malaysia sendiri. Hasil kajian ini akan membantu mereka menilai diri dengan mengenal pasti tahap stres yang dialami, strategi menangani stres yang diamalkan secara sedar mahupun tidak sedar serta tahap komitmen kerja yang dipamerkan dalam mengekalkan mutu perkhidmatan.

Dengan memahami diri dan persekitaran kerja, diharapkan mereka mampu dan boleh menyuarakan terus kepada pihak pentadbiran tentang perubahan iklim kerja dan proses kerja yang lebih baik dan berkesan yang diinginkan di masa akan datang. Ia sekaligus akan dapat mengurangkan permasalahan kemerosotan kualiti kerja dikalangan mereka.

1.7 Skop Kajian

Skop kajian tertumpu kepada stres kerja, strategi menangani stres serta komitmen pekerja. Subjek kajian terdiri daripada kakitangan akademik di 11 buah Fakulti di Universiti Teknologi Malaysia, Skudai, Johor.

1.8 Batasan Kajian

Kajian yang dijalankan ke atas pensyarah Universiti Teknologi Malaysia ini hanya menggambarkan keadaan yang wujud di organisasi kajian sahaja. Kesahihan dapatan kajian ini adalah bergantung kepada tahap kejujuran responden dalam memberikan kerjasama terhadap kajian yang dijalankan.

1.9 Definisi Konseptual dan Operasional

Dalam bahagian ini, dinyatakan definisi istilah bagi pembolehubah- pembolehubah kajian ini.

i. Stres Kerja

Appley dan Trumbull (1967) mendefinisikan stres kerja sebagai sesuatu yang mempengaruhi gerakbalas fisiologi dan tingkah laku terhadap rangsangan yang tidak disukai. Ia melibatkan ketegangan sama ada secara fizikal mahupun psikologikal. Cox (1978) pula menyatakan bahawa stres adalah satu fenomena yang wujud apabila seseorang mempunyai tanggapan bahawa tuntutan tugas melampaui keupayaannya untuk melaksanakan tugas tersebut dengan jayanya. Ketidakseimbangan dalam mekanisma ini menyebabkan wujudnya pengalaman stres yang mana diikuti pula dengan gerakbalas stres.

Ivancevich dan Matteson (1980) mendefinisikan stres sebagai tindak balas akibat daripada tindakan luaran, situasi atau peristiwa yang membebankan fizikal atau psikologikal seseorang. Stres kerja adalah akibat daripada ketidakpadanan antara kemahiran dan keupayaan individu dengan tuntutan tugas dan persekitaran kerja. Dengan kata lain, pekerja yang tidak mempunyai kelayakan untuk melaksanakan sesuatu tugas akan menghadapi tahap stres yang melampau (French et al., 1982).

Mengikut Griggs (1985) stres merupakan satu tindakbalas psikologi ke atas sesuatu yang tidak menyenangkan. Manakala Anthony et al. (1993) mendefinisikan stres sebagai interaksi antara individu dengan persekitaran yang digambarkan oleh perubahan fizikal dan psikologi.

Menurut Riggio (2000), kebanyakan stres yang dialami oleh pekerja berpunca daripada persekitaran kerja dalam organisasi. Beliau menegaskan punca stres kerja terbahagi kepada dua iaitu beban tugas dan peranan tugas. Beban tugas merujuk kepada tuntutan fizikal dan psikologikal dalam melaksanakan kerja. Beban tugas melibatkan sama ada lebih tugas (*work overload*) ataupun kekurangan tugas (*underload*). Lebih tugas terjadi apabila kerja memerlukan output dan konsentrasi yang tinggi tetapi perlu disiapkan dalam masa yang singkat. Lebih tugas sememangnya boleh menyebabkan stres. Begitu juga dengan kekurangan tugas seperti yang dibuktikan oleh French & Caplan, 1972 dalam Riggio, 2000. Kekurangan tugas terjadi apabila pekerja merasakan kerja yang dilaksanakan tidak menggunakan ilmu, kemahiran atau keupayaan yang dimiliki atau kerja itu membosankan dan tidak berubah (Melamed, et al., 1975 dalam Riggio, 2000).

Punca stres daripada peranan tugas pula adalah akibat daripada ketidakjelasan tugas, konflik peranan, kawalan terhadap tugas dan keadaan fizikal tempat kerja.

Dalam kajian ini, stres yang dikaji merangkumi beban tugas dan peranan tugas. Namun, peranan tugas yang dikaji hanya melibatkan ketidakjelasan tugas dan konflik peranan. Kawalan terhadap tugas dan keadaan fizikal tempat kerja tidak dikaji.

ii. Komitmen Pekerja

Menurut Whyte (1956) komitmen wujud apabila seseorang pekerja berpuas hati untuk terus berada dalam organisasi, hadir bekerja secara teratur dan berkongsi matlamat organisasi tersebut.

Porter et al. (1974) pula mendefinisikan komitmen kepada organisasi sebagai darjah kekuatan identifikasi dan penglibatan individu dalam sesebuah organisasi. Tiga ciri komitmen ialah keyakinan yang kuat ke atas matlamat dan nilai organisasi, kesediaan dan kesudian untuk menyumbangkan usaha kepada organisasi dan keinginan yang kuat untuk mengekalkan keahlian dalam organisasi.

Selain daripada itu, Buchanan (1974) pula mendefinisikan komitmen sebagai identifikasi, penglibatan dan kesetiaan pekerja terhadap organisasi. Identifikasi merujuk kepada penerimaan pekerja terhadap matlamat dan nilai organisasi. Penglibatan pula bermaksud penglibatan secara psikologi dan fizikal pekerja dalam aktiviti tugasnya. Manakala kesetiaan ialah satu perasaan, ikatan dan cinta kepada organisasi.

Mowday, et al. (1982), menyatakan komitmen sebagai ciri-ciri yang terdiri dari tiga hubungan faktor iaitu kepercayaan yang kuat dan bersetuju dengan matlamat dan nilai organisasi, kesediaan untuk bekerja dengan bersungguh-sungguh dan keinginan yang kuat untuk mengekalkan keanggotaannya dalam organisasi.

Dalam kajian ini, komitmen terhadap organisasi diukur berdasarkan tiga komponen iaitu identifikasi, penglibatan kerja dan kesetiaan. Identifikasi bermaksud rasa bangga dengan organisasi dan menerima serta menghayati matlamat organisasi. Penglibatan kerja pula bermaksud rela untuk berusaha secara peribadi bagi kepentingan organisasi manakala kesetiaan merujuk kepada rasa sayang dan cinta kepada organisasi serta keinginan yang kuat untuk kekal dalam organisasi.

iii. Strategi Menangani Stres

Strategi menangani stres merujuk kepada langkah atau cara menghadapi stres. Ia boleh meliputi tindak balas fizikal, psikologi dan mental (Monat dan Lazarus, 1977). Strategi ini merupakan usaha untuk mengawal situasi yang mengancam, memudaratkan atau mencabar. Strategi dilihat sebagai proses mengurus reaksi emosi melalui

pengunduran diri, perseteruan, tindakan agresif atau penggabungan kumpulan (Kahn et al., 1964).

Dalam kajian ini, strategi menangani stres kerja dibahagikan kepada tiga dimensi iaitu strategi mengawal stres, strategi mengelak stres dan strategi mengurus simptom stres.

a. Strategi mengawal stres

Strategi ini merujuk kepada langkah yang diambil untuk memastikan stres yang dialami tidak mengganggu urusan seharian atau kerja yang dilakukan. Strategi ini lebih menumpukan tindakan langsung keatas situasi yang menyebabkan stres. Contohnya, merancang kerja mengikut keutamaan apabila menyedari beban kerja menyebabkan stres.

b. Strategi mengelak stres

Strategi ini pula menjurus kepada tindakan melarikan diri daripada stres yang dialami. Ini bermaksud seseorang itu mengabaikan dan menjauhkan diri daripada punca stres tanpa menyelesaikannya. Sebagai contoh, meninggalkan terus atau menjauhi kerja yang perlu dilakukan apabila menyedari ia boleh mendatangkan stres.

c. Strategi mengurus simptom stres

Strategi terakhir ini pula merujuk kepada tindakan mengurus simptom yang menyebabkan stres. Sebagai contoh, apabila wujud simpton mengalami stres seperti pening kepala dan ketegangan saraf, maka tindakan yang diambil ialah berehat, beriadah, mengambil ubat atau berbincang tentang masalah yang timbul dengan orang lain.

BAB II

KAJIAN

LITERATUR

2.1 Pengenalan

Perubahan dinamik dalam dunia hari ini menyebabkan kehadiran stres di tempat kerja tidak dapat dinafikan. Stres akan menjejaskan keberkesanan organisasi kerana pekerja yang tertekan selalunya tidak dapat memberi penumpuan yang penuh terhadap tugas mereka. Akibatnya, usaha dan sumbangan pekerja akan berkurangan menyebabkan pencapaian matlamat organisasi terbantut. Walau pun stres di tempat kerja mustahil untuk dihapuskan, adalah penting untuk menguruskannya sebaik mungkin agar kesan negatif akibat stres dapat dikurangkan.

2.2 Pendekatan Teori dan Kerangka Model

Terdapat beberapa model berkaitan stres kerja dan komitmen pekerja seperti Model Stres Robbins (1993), Model Stres Kerja dalam Organisasi (1980) dan Model Tahap Stres (Cohen dalam Riggio, 2000).

2.2.1 Model Stres Robbins

Menurut Model Stres Robbins (1993), terdapat tiga punca yang berpotensi menyebabkan stres yaitu faktor persekitaran, faktor organisasi dan faktor individu (rajah 2.1).

i. Faktor Persekitaran

Faktor persekitaran terdiri daripada ketidaktentuan ekonomi, ketidaktentuan politik dan ketidaktentuan teknologi. Ketidaktentuan ekonomi disebabkan oleh perubahan dalam pusingan perniagaan. Apabila ekonomi merosot misalnya, pekerja akan mulai bimbang tentang jaminan kerja. Ini akan menyebabkan mereka merasa tertekan. Selain itu, ketidakstabilan politik sesebuah negara juga boleh menjadi ancaman kepada pekerja dan menyebabkan mereka merasa tertekan. Dengan kemajuan teknologi, banyak inovasi baru digunakan dalam organisasi seperti komputer, robot dan automasi. Inovasi baru ini menyebabkan kemahiran dan kepakaran pekerja mudah diganti. Ini merupakan ancaman kepada pekerja dan merupakan faktor yang menyebabkan stres berlaku.

ii. Faktor Organisasi

Faktor organisasi pula merupakan faktor dalaman organisasi. Model Stres Robbins mengkategorikan faktor ini kepada tuntutan tugas, tuntutan peranan, tuntutan interpersonal, struktur organisasi, kepimpinan dan jangka hayat organisasi. Tuntutan tugas merupakan faktor yang berkait dengan tugas seseorang termasuk rekabentuk tugas yang dijalankan, persekitaran tempat kerja dan susunatur tempat kerja. Rekabentuk tugas yang tidak jelas serta persekitaran tempat kerja yang kurang selesa semuanya akan mengakibatkan pekerja rasa tertekan. Tuntutan peranan pula merupakan tekanan ke atas seseorang berdasarkan peranan yang dimainkan dalam organisasi. Ketidakhajelasan terhadap peranan yang perlu dimainkan, atau terlampau banyak peranan yang perlu dipegang serta konflik peranan yang dimainkan merupakan antara punca stres dalam

organisasi. Tekanan daripada pekerja lain merupakan tuntutan interpersonal. Kurangnya sokongan sosial daripada rakan dan hubungan interpersonal yang kurang baik boleh menyebabkan stres kepada pekerja.

Struktur organisasi menentukan tahap pembezaan dalam organisasi, darjah keformalan yang wujud serta di mana keputusan dibuat. Undang-undang yang terlalu ketat dan kurangnya penyertaan dalam pembuatan keputusan akan mengongkang pekerja dan boleh menyebabkan pekerja merasa tertekan. Di samping itu, kepimpinan yang melahirkan suasana yang tegang, penuh dengan kebimbangan dan ketakutan juga merupakan antara penyebab kepada berlakunya stres dalam organisasi. Setiap organisasi akan melalui kitar hayat yang terdiri daripada peringkat pembentukan, pertumbuhan, matang dan kemerosotan. Setiap peringkat tersebut membentuk pelbagai masalah dan stres kepada pekerja. Peringkat pembentukan dan kemerosotan merupakan peringkat yang paling sukar dan sangat menekan pekerja disebabkan banyak ketidakpastian berlaku. Peringkat matang dikatakan kurang memberi stres kepada pekerja kerana wujudnya kestabilan dan kurang ketidakpastian.

iii. Faktor Individu

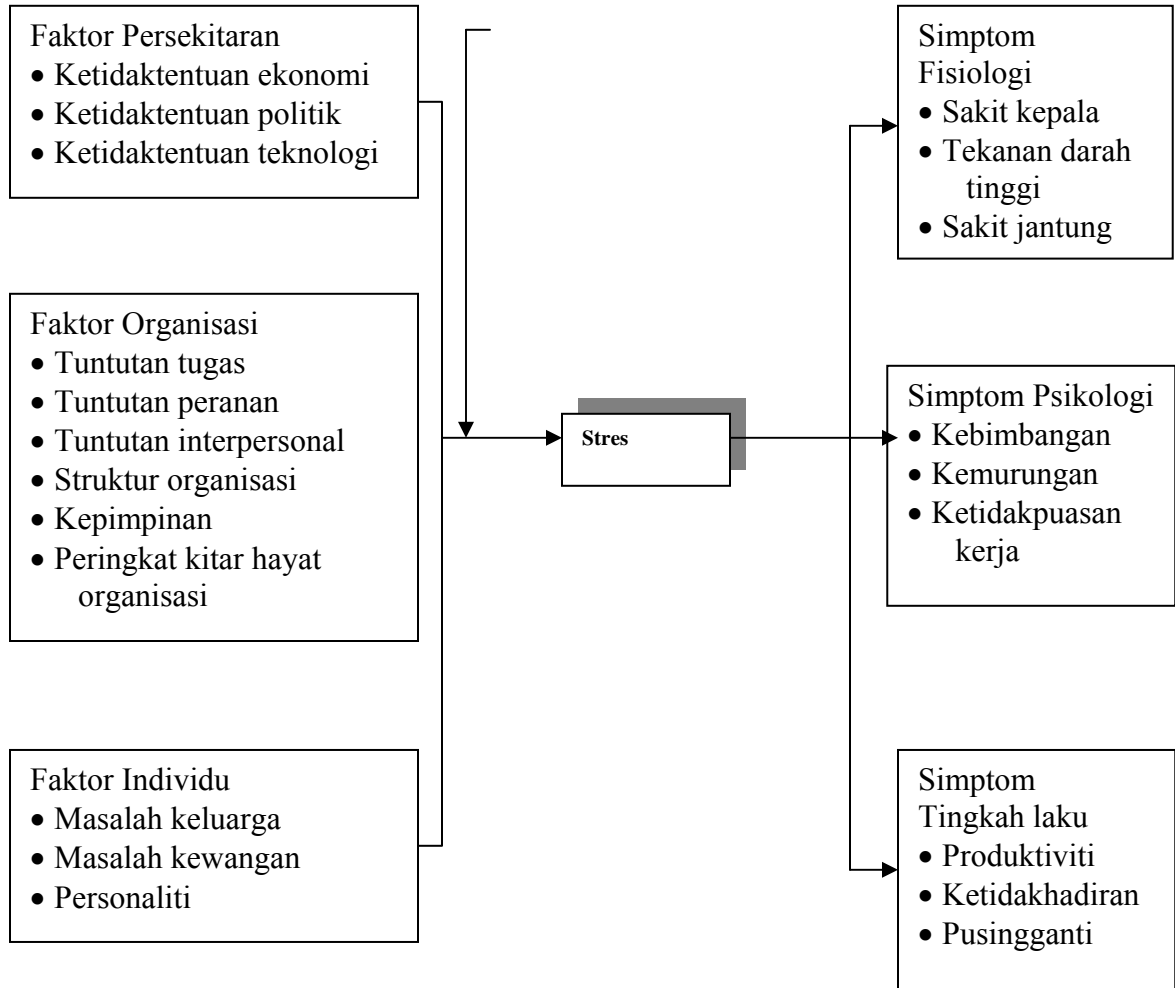
Faktor individu pula terdiri daripada masalah keluarga, masalah kewangan dan personaliti. Seseorang akan menghadapi stres bila mempunyai masalah rumah tangga atau masalah disiplin anak. Walau pun ia tidak berkait dengan tugas, namun sebagai manusia, beban masalah tersebut selalunya dibawa sehingga ke tempat kerja. Salah satu daripada masalah peribadi yang boleh menyebabkan seseorang mengalami stres dan hilang tumpuan terhadap kerja ialah masalah kewangan peribadi seperti mempunyai hutang yang banyak. Akhir sekali, personaliti seseorang juga mempengaruhi tahap stres yang dihadapi. Ini adalah kerana personaliti akan mempengaruhi bagaimana seseorang melihat sesuatu situasi, sama ada sebagai ancaman atau cabaran.



KESAN

Perbezaan Individu

- Persepsi
- Pengalaman kerja
- Sokongan sosial
- Lokus kawalan



Rajah 2.1 : Kerangka Model Stres Robbins

(Sumber : Robbins, 1993)

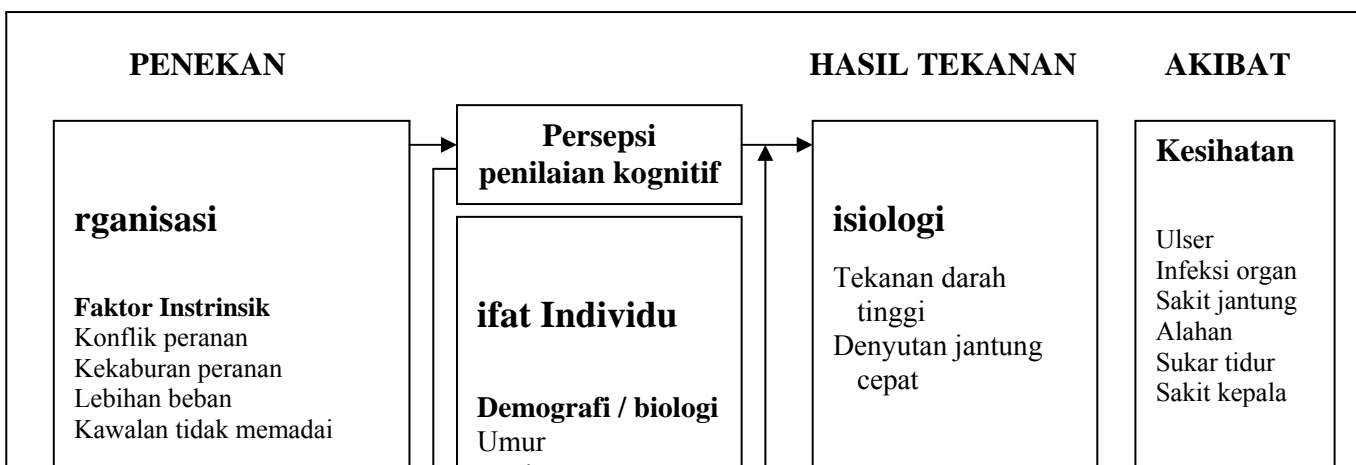
Walaupun berhadapan dengan situasi yang sama, namun tahap stres individu berbeza antara satu sama lain. Menurut Model Stres Robbins, perbezaan individu menjadi moderator kepada tahap stres yang dialami. Perbezaan ini termasuklah persepsi seseorang terhadap sesuatu situasi, pengalaman kerja yang ada padanya, sokongan sosial yang diperolehi, lokus kawalan seseorang, keyakinan diri dan darjah perseteruan atau kemarahan seseorang.

Akibat daripada stres yang dialami, seseorang pekerja akan mengalami beberapa simptom yang dikategorikan kepada simptom fisiologi, simptom psikologi dan simptom tingkah laku. Antara simptom fisiologi termasuklah sakit kepala, tekanan darah tinggi dan sakit jantung manakala simptom psikologi termasuk kebimbangan dan kemerosotan dalam kepuasan kerja. Selain itu, stres juga menyebabkan produktiviti pekerja merosot dan ketidakhadiran serta pusing ganti yang tinggi.

2.2.2 Model Stres Kerja Dalam Organisasi

Matterson dan Ivancevich (1980) telah mengemukakan sebuah model stres yang dikenali sebagai Model Stres Kerja Dalam Organisasi (rajah 2.2). Model ini menggambarkan interaksi yang dinamik antara individu, persekitaran organisasi dan persekitaran luar organisasi.

Dalam model ini, faktor organisasi terdiri daripada faktor intrinsik, struktur dan kawalan organisasi, sistem ganjaran, sistem sumber manusia dan kepimpinan dalam organisasi. Manakala faktor luar organisasi adalah seperti masalah hubungan kekeluargaan, masalah ekonomi dan masalah perundangan. Kedua-dua faktor ini merupakan punca kepada berlakunya stres. Moderator kepada tahap stres pula terdiri daripada persepsi, penilaian kognitif serta sifat-sifat individu. Hasil daripada stres yang dialami, pekerja mungkin mengalami tekanan darah tinggi, denyutan jantung yang cepat (simptom fisiologi), sikap *apathy*, tidak bersemangat dan tidak puashati (simptom psikologi) serta kurang berupaya, kurang tumpuan dan mudah marah (simptom tingkah laku). Akibat daripada simptom yang dialami, pekerja akan menghadapi masalah kesihatan, prestasi yang merosoti dan *burnout*.



Rajah 2.2 : Model Tekanan Kerja Dalam Organisasi

(Sumber : Matterson dan Ivancevich (1980))

Rajah 2.2: Model Stres Kerja Dalam Organisasi

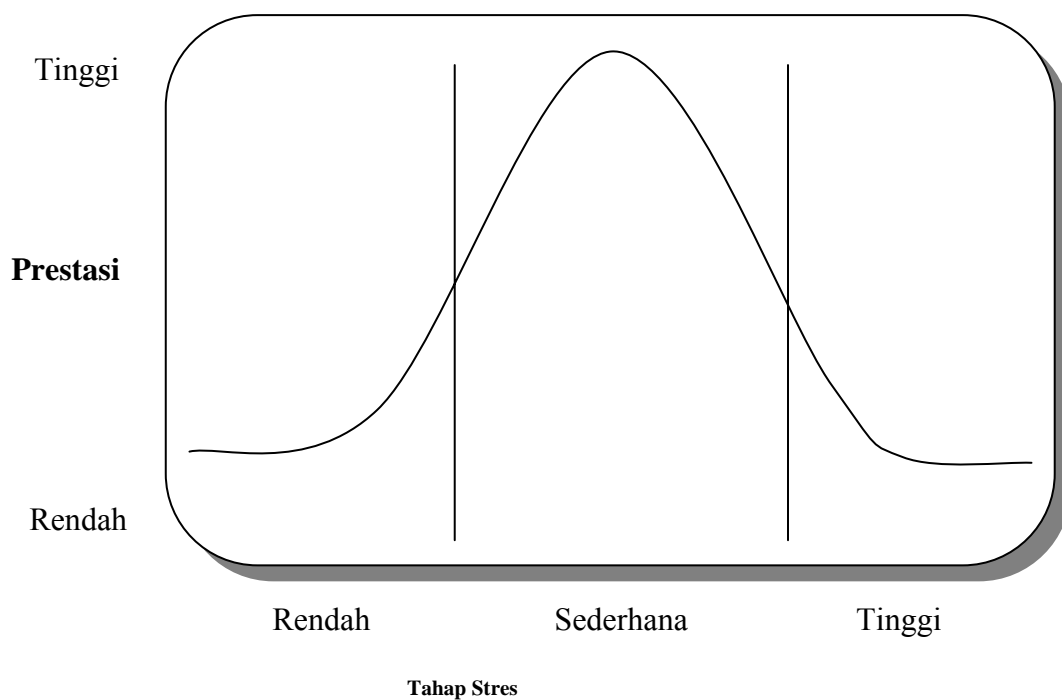
(Sumber: Matterson dan Ivancevich, 1980)

2.2.3 Model Tahap Stres

Model Tahap Stres dikemukakan oleh Cohen (dalam Riggio, 2000) (rajah 2.3). Berdasarkan model ini, dapat dilihat bahawa stres mempunyai kaitan dengan prestasi pekerja. Tahap stres yang rendah dan tinggi akan menyebabkan prestasi yang rendah

manakala tahap stres yang sederhana akan menghasilkan prestasi yang tinggi. Tahap stres yang sederhana ini dikenali sebagai tahap stres yang optimum.

Oleh itu, keadaan stres yang terlalu tinggi dan terlalu rendah perlu diperbaiki dan diuruskan agar ia menjadi tahap stres yang optimum. Ia akan memberi kesan yang positif kepada proses pembuatan keputusan, motivasi, komunikasi, komitmen dan kepuasan kerja pekerja.



Rajah 2.3 : Model Tahap Stres

(Sumber : Cohen dalam Riggio, 2000)

2.3 Strategi Menangani Stres

Mengenalpasti strategi menangani stres merupakan salah satu langkah yang paling penting dalam menguruskan stres. Menurut Monat dan Lazarus (1977), menangani stres merupakan usaha untuk mengawal keadaan yang mengancam,

memudaratkan, atau yang memberi cabaran. Pearlin dan Schooler (1978) pula mendefinisikan strategi menangani stres sebagai tingkah laku yang melindungi seseorang daripada diancam secara psikologi oleh masalah pengalaman sosial.

Oleh kerana persepsi seseorang terhadap situasi yang menyebabkan stres berbeza, maka tindakbalas untuk mengurus stres juga perlu berbeza. Pines, Aronson dan Kafry (1981) telah mengenal pasti empat kaedah untuk menangani stres iaitu aktif-langsung, tidak aktif-langsung, aktif-tidak langsung dan tidak aktif-tidak langsung (rajah 2.4).

	Aktif	Tidak Aktif
Langsung	<ul style="list-style-type: none"> • Menukar punca stres • Berdepan dengan punca stres • Bersikap positif 	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak menghiraukan punca stres • Mengelak daripada berdepan dengan punca stres
Tidak Langsung	<ul style="list-style-type: none"> • Bercakap tentang punca stres • Mengubah sikap • Melibatkan diri dengan aktiviti lain 	<ul style="list-style-type: none"> • Penyalahgunaan dadah/arak • Sakit

Rajah 2.4 :

Grid Menangani Stres

(Sumber: Pines, Aronson dan Kafry, 1981)

Selain daripada itu, Greenhaus dan Parasuraman (1986) pula mengenal pasti tiga dimensi untuk menguruskan stres:

- a) Mengubahsuaikan situasi yang menyebabkan stres melalui tindakan secara langsung.
- b) Mengawal persepsi terhadap stres.
- c) Mengurus simptom stres.

Di samping itu, daripada kajian yang dijalankan oleh Latack (1986), beliau menyimpulkan tiga kategori strategi menangani stres iaitu:

- a) Mengawal iaitu mengambil tindakan secara langsung keatas situasi yang menyebabkan stres.
- b) Mengelak iaitu menilai semula situasi agar ia tidak dilihat sebagai menyebabkan stres.
- c) Mengurus simptom iaitu mengurus simptom yang dialami akibat daripada stres.

Walau pun pelbagai kaedah menangani stres telah dikenal pasti, namun tidak terdapat satu strategi yang sesuai digunakan dalam semua keadaan. Ini adalah kerana stres bergantung kepada beberapa faktor individu seperti jantina dan personaliti. Bagi memastikan stres diurus dengan efektif, satu kaedah kontigensi diperlukan. Namun, apa yang penting ialah strategi yang digunakan mesti membawa kepada kesan positif yang mengurangkan kebimbangan, simptom psikomatik, meningkatkan produktiviti dan kepuasan kerja serta menyumbang kepada prestasi kerja yang baik.

2.4 Komitmen Terhadap Organisasi

Komitmen terhadap organisasi merujuk kepada darjah sejauh mana seseorang mengaitkan dirinya dan melibatkan diri dengan organisasi di mana dia bekerja serta sanggup untuk terus kekal dalam organisasi tersebut (Greenberg dan Baron, 2000). Allen dan Meyer (1996) telah mengenal pasti tiga jenis komitmen terhadap organisasi iaitu:

- a) Komitmen berterusan yang merujuk kepada hasrat seseorang untuk terus kekal dalam organisasi disebabkan kerana terpaksa. Ini mungkin disebabkan kos untuk meninggalkan organisasi adalah tinggi atau disebabkan oleh kesukaran mendapatkan pekerjaan yang baru jika meninggalkan organisasi.
- b) Komitmen normatif iaitu komitmen yang wujud apabila pekerja terus bekerja untuk organisasi disebabkan oleh tekanan daripada pihak lain untuk terus kekal dalam organisasi tersebut. Individu yang mempunyai tahap komitmen normatif

yang tinggi sangat mementingkan pandangan orang lain terhadap dirinya jika beliau meninggalkan organisasi.

- c) Komitmen afektif yang merujuk kepada keinginan kuat seseorang untuk terus bekerja dalam organisasi disebabkan kepercayaan yang kuat terhadap matlamat dan nilai yang dipegang oleh organisasi. Mereka yang mempunyai tahap komitmen yang afektif merupakan pekerja yang gembira kerana mereka merasa puas hati dengan organisasi di mana mereka bekerja dan sanggup untuk memberi sumbangan demi kebaikan organisasi.

Daripada ketiga-tiga jenis komitmen ini, komitmen afektif secara umumnya mempunyai kesan yang positif kepada kedua-dua pekerja dan organisasi. Allen dan Meyer (1996) serta Mathieu dan Zajac (1990) mendapati wujudnya hubungan positif yang lemah antara komitmen afektif dengan prestasi kerja. Di samping itu, terdapat juga hubungan negatif yang lemah antara komitmen afektif dengan ketidakhadiran dan kelewatan ke tempat kerja. Namun, mereka mendapati terdapatnya hubungan negatif yang kuat antara komitmen afektif dengan kadar pusing ganti. Freeborn (1997) pula menyimpulkan bahawa pekerja yang lebih komited akan kurang mengalami *burnout*.

2.5 Kajian-Kajian Lepas

Beckworth (1996) telah menjalankan satu kajian untuk melihat hubungan di antara nasib organisasi, stres kerja, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi di kalangan pekerja sosial dan jururawat berdaftar. Sampel kajian terdiri daripada 98 orang pekerja sosial dan 324 orang jururawat berdaftar. Responden dipilih berdasarkan perbezaan jenis hospital, saiz dan 11 bahagian pusat kesihatan awam di Texas.

Hasil kajian mendapati pusing ganti jururawat berdaftar dipengaruhi oleh tahap stres yang sangat tinggi disebabkan oleh persekitaran kerjaya, sistem ganjaran, penyertaan dalam pembuatan keputusan, gaya penyeliaan, tanggungjawab terhadap orang

lain dan lebih beban kerja. Pekerja sosial pula merasa stres disebabkan lebih beban kerja. Kajian menunjukkan stres kerja memberi kesan kepada pekerja sosial dan jururawat berdaftar. Oleh itu, para pekerja sepatutnya didedahkan dengan kaedah pengurusan stres agar kesan negatif akibat stres yang mempengaruhi kepuasan kerja, komitmen terhadap organisasi dan kadar pusing ganti pekerja dapat dikurangkan.

Hollander (1996) pula mendapati ketidakpuasan jururawat dan keputusan mereka untuk meninggalkan organisasi merupakan satu fenomena biasa yang sering berlaku sejak akhir-akhir ini. Jururawat telah menunjukkan kadar pusing ganti yang tinggi iaitu sebanyak 50 peratus. Dalam kajiannya, Hollander (1996) mengkaji hubungan di antara tanggapan jururawat terhadap gaya interaksi lisan dengan stres, sokongan sosial, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. Seramai 98 orang jururawat daripada lima buah hospital telah dipilih sebagai responden kajian. Sampel dipilih daripada dua kumpulan jururawat iaitu jururawat yang bertugas di Unit Rawatan Rapi dan jururawat yang bertugas di Unit Pembedahan. Hasil kajian menunjukkan tiada hubungan signifikan di antara tanggapan terhadap gaya interaksi lisan dan lain-lain pembolehubah yang dikaji. Walau bagaimanapun, didapati stres kerja mempunyai hubungan yang negatif dengan tahap kepuasan kerja. Di samping itu, peningkatan tahap kepuasan kerja juga mempunyai hubungan positif dengan peningkatan sokongan sosial dan komitmen terhadap organisasi. Namun, hubungan yang didapati adalah lemah. Peningkatan tahap stres juga dilihat mempunyai hubungan songsang dengan tahap komitmen pekerja terhadap organisasi.

Freeborn (1998) juga mendapati ahli perubatan yang menganggap bahawa mereka mempunyai kawalan yang tinggi keatas persekitaran kerja dan yang merasakan tuntutan kerja adalah munasabah serta mempunyai sokongan daripada rakan sekerja, bukan sahaja mempunyai tahap kepuasan yang tinggi tetapi juga lebih komited terhadap organisasi mereka.

Selain daripada itu, Lopopolo (2000) yang menjalankan kajian keatas 273 ahli terapi fizikal di hospital mendapati bahawa stres mempunyai pengaruh yang negatif terhadap kepuasan dan komitmen terhadap organisasi.

Satu kajian mengenai komitmen pekerja terhadap organisasi dan stres antara pekerja yang bekerja sendiri dengan pekerja makan gaji telah dijalankan oleh McKeage (1997). Hasil kajian menunjukkan bahawa pekerja yang bekerja sendiri mempunyai komitmen yang tinggi daripada yang bekerja makan gaji. Kajian ini juga mendapati adanya hubungan yang songsang antara komitmen dengan stres. Ini bermakna, semakin tinggi stres, semakin kurang komitmen terhadap organisasi. Secara keseluruhannya, keputusan kajian ini menunjukkan pekerja yang bekerja sendiri menghadapi tahap stres yang rendah berbanding pekerja makan gaji.

Cooper dan Marshall (1976) dalam kajiannya mendapati punca stres dalam sesebuah organisasi ialah elemen instrinsik kerja, peranan dalam organisasi, perkembangan kerjaya yang tidak menentu, struktur dan iklim organisasi serta hubungan antara pekerja dalam organisasi. Elemen instrinsik kerja merangkumi kebosanan, keadaan tempat kerja yang tidak teratur, tekanan masa dan masalah teknikal. Peranan dalam organisasi pula melibatkan konflik peranan, kesamaran peranan, tanggung jawab ke atas organisasi dan batasan organisasi. Di samping itu, perkembangan kerjaya yang tidak menentu merujuk kepada kurang atau tiada peluang promosi kerja serta kurang jaminan kerja.

Pengkaji yang sama juga turut menjalankan satu kajian berkaitan stres kerja di kalangan doktor gigi. Hasil kajian mendapati stres kerja yang dialami oleh doktor gigi berbentuk tekanan mental. Lima penyebab utama stres yang dikenalpasti ialah beban kerja yang berlebihan, tempoh masa kerja yang lama, tanggungjawab terhadap pesakit, terlalu mengambil berat terhadap kerja, dan perasan bimbang. Faktor-faktor ini memberi kesan langsung kepada perubahan fisiologi dan psikologi responden.

Dalam kajian lain yang dijalankan khusus di kalangan wanita sahaja, didapati wanita yang tidak bekerja mempunyai tahap stres yang lebih tinggi (Baruch, Biener dan Barnett (dalam Cooper dan Payne, 1991)). Selain itu, kajian yang dijalankan oleh Nelson dan Quick (dalam Cooper dan Payne, 1991) pula menunjukkan wanita mempunyai tahap

stres yang lebih tinggi berbanding lelaki. Ini adalah disebabkan oleh faktor-faktor seperti perkahwinan, pekerjaan, pengasingan sosial, diskriminasi dan tanggapan negatif terhadap wanita.

Dalam kajian yang dijalankan oleh Gmelch, Lovrich dan Wilke (1984) terhadap kakitangan akademik, didapati seramai 60 peratus kakitangan akademik mengalami stres yang disebabkan oleh pekerjaan mereka. French dan Kaplan (1980) dalam kajiannya di Goddard Space milik NASA mendapati ciri-ciri peranan, konflik peranan dan beban kerja merupakan punca-punca yang boleh menyebabkan stres dan sakit jantung.

Satu kajian yang berkait tentang stres kerja dengan *burnout* di kalangan 50 eksekutif peringkat pengurusan pertengahan telah dijalankan oleh Mohamad Zailani (1998). Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa tekanan kerja sememangnya merupakan salah satu sebab berlakunya *burnout* di kalangan responden.

Myrtle al. (1986) dari University Of Southern California, Amerika Syarikat juga telah menjalankan satu kajian yang bertajuk “Tekanan Di kalangan Pegawai Pendidikan Malaysia: Sebab dan Cara Mengendalikannya”. Kajian ini telah dijalankan terhadap 26 orang pegawai tinggi pendidikan yang menghadiri kursus Perkembangan Eksekutif. Hasil kajian ini telah mengenalpasti 190 jenis punca stres yang berlaku di alam pekerjaan. Kira-kira 31 peratus peserta menyatakan stres yang dialami disebabkan beban tugas yang terlalu banyak, tarikh akhir yang tidak realistik dan desakan oleh ketua supaya menjalankan tugas seperti yang diharapkan. Seramai 28 peratus daripada mereka pula menyatakan hubungan antara perseorangan seperti pegawai pembantu dan rakan sejawat yang enggan bekerjasama, sikap negatif terhadap kerja dan konflik menjadi punca stres. Di samping itu, seramai 21 peratus responden pula menyatakan polisi organisasi yang kurang jelas, keutamaan yang bercanggah dan tatacara birokrasi sebagai punca stres.

Ng (1999) pula telah menjalankan satu kajian untuk menguji tahap stres kerja di kalangan profesional Teknologi Maklumat (IT) di syarikat yang terpilih di Lembah Kelang. Dapatan kajian menunjukkan bahawa stres kerja di kalangan profesional IT

pada umumnya adalah sederhana, walau pun terdapat juga mereka yang mengalami stres yang tinggi. Sebanyak sepuluh faktor stres kerja telah dikenalpasti iaitu peningkatan permintaan terhadap sistem informasi yang canggih, peredaran teknologi baru, desakan untuk mengekalkan hubungan yang baik dengan pelanggan, tekanan untuk menjadi sumber pertolongan kepada orang lain, tiada kawalan terhadap alam pekerjaan, beban kerja, gangguan luar, kesukaran mendapat maklumat dan sumber, keperluan untuk berhadapan dengan golongan yang pelbagai ragam dan tekanan masa. Namun, hasil kajian menunjukkan bahawa tiada hubungan di antara tekanan kerja dengan ciri demografi.

Kajian oleh Shahrul Baharin (2000) mengenai pendekatan pengurusan stres yang diamalkan oleh para pekerja Syarikat Telekom Malaysia, cawangan Johor Selatan menunjukkan bahawa majoriti responden memahami tentang stres kerja dan pendekatan untuk menguruskannya. Majoriti pekerja mengalami stres kerja pada tahap normal. Kebanyakan responden berpendapat bahawa faktor intrinsik kerja, perkembangan kerjaya, iklim dan struktur organisasi, peranan dan hubungan interpersonal merupakan penyumbang kepada stres kerja. Pendekatan pengurusan tekanan yang digunakan oleh responden adalah melalui tiga faktor iaitu menumpu kepada masalah, emosi dan penilaian.

Selain daripada itu, Mahmood Nazar, Abdul Aziz dan Sabitha (1991) telah menjalankan kajian tentang “Perhubungan Di Antara Tekanan Kerja Dan Keletihan Kerja (Burnout) di kalangan Ahli-Ahli Akademik Universiti Utara Malaysia (UUM)”. Kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti bentuk stres kerja yang dihadapi oleh tenaga akademik serta tahap keletihan kerja yang berlaku di kalangan mereka. Di samping itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji hubungan di antara stres yang dialami dengan keletihan kerja. Seramai 60 orang pensyarah dipilih secara rawak untuk bertindak sebagai responden kajian. Dua ukuran digunakan bagi mendapatkan maklumat iaitu *Teaching Event Stress Inventory* (TESI) dan *Maslach Burnout Inventory* (MBI).

Hasil kajian mendapati bahawa banyak perkara yang tidak ada kaitan dengan akademik menyebabkan stres yang dialami oleh para pensyarah seperti keadaan kampus

yang tidak sempurna. Ini termasuk keperluan asas seperti tempat makan yang bersih dan kemudahan tandas yang tidak mencukupi. Walaupun demikian, aspek-aspek kelesuan seperti keletihan emosi, pencapaian peribadi dan penglibatan kerja berada pada tahap yang rendah. Ini sedikit sebanyak mencerminkan bahawa stres yang dialami tidak begitu mempengaruhi kehidupan ahli akademik sehingga boleh membawa kepada tahap kelesuan yang tinggi.

2.6 Rumusan

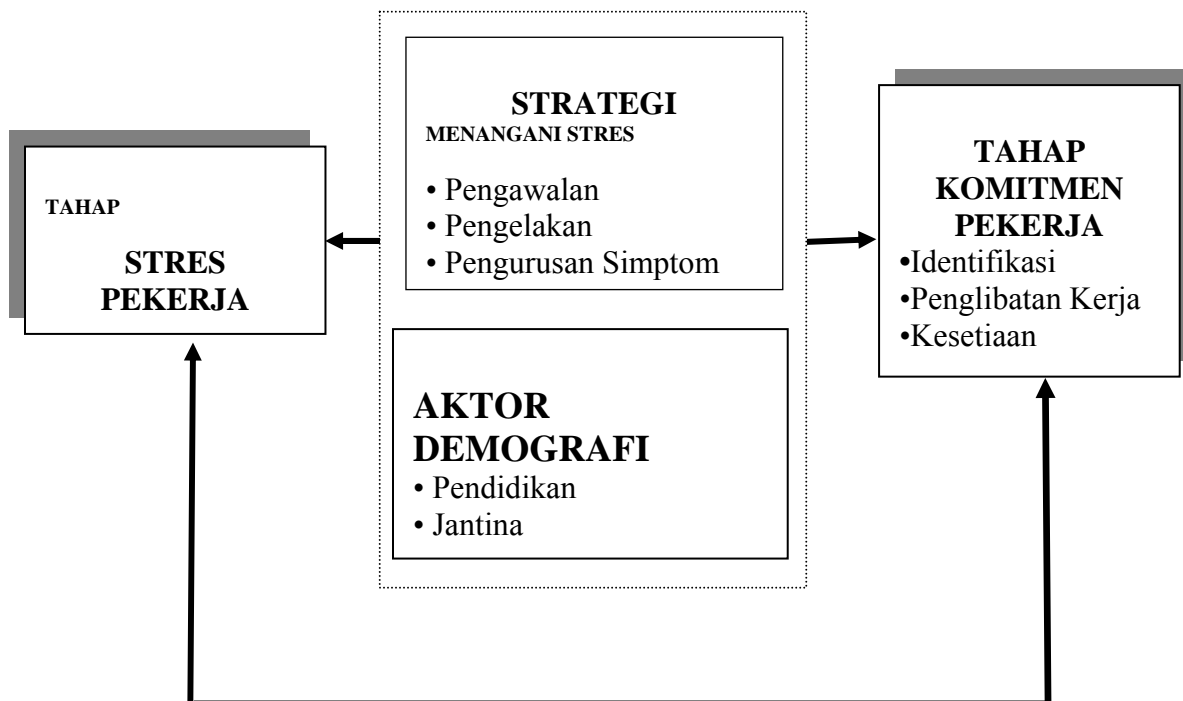
Berdasarkan model kajian dan kajian lepas, stres merupakan satu fenomena yang lazim dalam organisasi. Namun, stres membawa kesan yang negatif kepada organisasi jika tidak dikawal. Hasil kajian lepas menunjukkan stres mempunyai kaitan dengan prestasi kerja, kepuasan kerja dan komitmen pekerja terhadap sesebuah organisasi. Di samping itu, kajian lepas turut menjelaskan bahawa terdapat pelbagai strategi untuk mengurus stres.

Walaupun dalam model kajian terdahulu terdapat banyak faktor yang menyebabkan stres, namun kajian ini hanya menumpu kepada faktor intrinsik (organisasi) iaitu ketidakjelasan tugas, konflik peranan dan bebanan tugas. Ini kerana kajian ini tertumpu kepada stres kerja dan tidak merangkumi stres yang disebabkan oleh faktor keluarga, persekitaran, ekonomi, perundangan dan individu.

Model kajian lepas menunjukkan terdapat pelbagai strategi menangani stres (Greenhaus dan Parasuraman, 1986; Latack, 1986; Pines et al., 1981). Namun kajian ini hanya memfokus kepada model yang dibangunkan oleh Latack (1986) yang menumpu kepada strategi mengawal, strategi mengelak dan strategi mengurus simptom bagi menangani stres.

2.6 Model Kajian

Matlamat kajian ini ialah untuk mengkaji hubungan tahap stres pekerja dengan tahap komitmen pekerja. Tiga pemboleh ubah yang terlibat ialah stres kerja, komitmen pekerja dan strategi menangani stres. Maka, model kajian ini adalah seperti yang digambarkan dalam rajah 2.5.



Rajah 2.5 : Model Kajian

Dalam kajian ini, pemboleh ubah bersandar terdiri daripada komitmen pekerja manakala pemboleh ubah bebas terdiri daripada tahap stres dan strategi menangani stres. Tahap stres responden diukur berdasarkan tiga faktor stres iaitu ketidakjelasan peranan, konflik peranan dan beban tugas. Strategi menangani stres yang dikaji pula merangkumi strategi mengawal, strategi mengelak dan strategi mengurus simptom stres.

BAB III

METODOLOGI KAJIAN

3.1 Pengenalan

Bab ini menghuraikan dengan lebih lanjut tentang metod yang digunakan untuk mencapai objektif kajian iaitu tentang persampelan kajian, instrumen kajian, prosedur pengumpulan data dan kaedah penganalisan data.

3.2 Populasi dan Sampel Kajian

Responden kajian terdiri daripada kakitangan akademik yang dipilih secara rawak berlapis di kalangan para pensyarah daripada kesemua 11 Fakulti yang terdapat di Universiti Teknologi Malaysia, Skudai Johor. Jumlah sampel adalah seramai 180 orang seperti dalam Jadual 3.1:

Jadual 3.1 : Taburan Responden Berdasarkan Fakulti

BIL	FAKULTI	POPULASI	SAMPEL
1	Fak. Alam Bina	104	33
2	Fak. Kejuruteraan Awam	147	29
3	Fak. Kejuruteraan Elektrik	180	14
4	Fak. Kejuruteraan Kimia dan Sumber Asli	125	23
5	Fak. Kejuruteraan Mekanikal	165	10
6	Fak. Kejuruteraan Sains Geoinformasi	93	14
7	Fak. Pendidikan	111	4
8	Fak. Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia	134	30
9	Fak. Sains	203	9
10	Fak. Sains Komputer & Sistem Maklumat	159	8
11	Pusat Pengajian Islam & Pembangunan Sosial	47	6
	Jumlah	1468	180

3.3 Kaedah Pengumpulan Data

Kaedah pengumpulan data dalam kajian ini adalah melalui soal selidik. Soal selidik ini dibahagikan kepada empat bahagian iaitu demografi, tahap stres, strategi menangani stres dan tahap komitmen pekerja (Lampiran A).

Maklumat demografi terdiri daripada tujuh item iaitu jawatan, pencapaian akademik tertinggi, bidang kepakaran, tempoh perkhidmatan, jantina, umur, status perkahwinan.

Item-item untuk mengukur tahap stres diubahsuai daripada soal selidik yang dibina oleh Rizzo et al. (1970) dan Beehr et al. (1976). Sebanyak 16 item digunakan untuk mengukur tahap stres responden. Kajian ini hanya menumpukan kepada tiga punca stres iaitu beban tugas, konflik peranan dan ketidakjelasan peranan.

Manakala item-item untuk mengukur strategi menangani stres telah diubahsuai daripada instrumen yang dibangunkan oleh Latack (1986). Terdapat 27 item yang mengukur strategi menangani stres yang mana item-item ini terdiri daripada tiga jenis strategi menangani stres iaitu strategi pengelakan, pengawalan dan pengurusan simptom stres.

Tahap komitmen pekerja pula, diukur berdasarkan 3 komponen iaitu identifikasi, penglibatan kerja dan kesetiaan dengan menggunakan *Organizational Commitment Questionnaire* yang dibina oleh Mowday et al. (1982). Sebanyak 13 item digunakan untuk mengukur komitmen responden terhadap organisasi yang terdiri daripada tiga komponen iaitu identifikasi, penglibatan kerja dan kesetiaan.

3.4 Kaedah Penganalisan Data

Perisian *Statistical Package for Social Science* (SPSS) Version 11.0 digunakan untuk menganalisis data yang diperolehi. Bagi menganalisis maklumat demografi responden, kaedah taburan kekerapan dan peratusan digunakan.

Tahap stres dan tahap komitmen responden dibahagikan kepada tiga tahap iaitu tinggi, sederhana dan rendah menggunakan julat skor seperti Jadual 3.2 dan Jadual 3.3.

Jadual 3.2: Julat Skor Tahap Stres

SKOR	TAHAP
16-31	Rendah
32-47	Sederhana
48-64	Tinggi

Jadual 3.3: Julat Skor Tahap Komitmen

SKOR	TAHAP
13-25	Rendah
26-38	Sederhana
39-52	Tinggi

Strategi menangani stres yang digunakan oleh responden dianalisis dengan menggunakan kaedah kekerapan dan peratusan. Hubungan antara pembolehubah tahap stres kerja dengan komitmen kerja pula dianalisis melalui kaedah korelasi Pearson. Manakala untuk mengenalpasti faktor stres yang paling dominan dalam mempengaruhi komitmen pekerja, kaedah regresi digunakan. Kaedah Mann Whitney dan Kruskal Wallis digunakan untuk menganalisis perbezaan tahap stres dan komitmen kerja responden berdasarkan faktor-faktor demografi iaitu jantina, tahap pendidikan tertinggi, jawatan dan tempoh perkhidmatan.

BAB IV

DAPATAN

KAJIAN

4.1

Pengenalan

Bab ini mengemukakan hasil analisis data yang diperoleh dari soal selidik tentang stres, strategi menangani stres dan komitmen pekerja. Sungguhpun sebanyak 600 salinan borang soal selidik telah diedarkan kepada para akademik, namun hanya 30% (180) sahaja borang soal selidik yang dikembalikan.

4.2 Analisis Latar Belakang Responden

Responden kajian terdiri daripada 180 orang yang mana seramai 94 orang (52.2%) adalah lelaki dan bakinya 86 orang (47.8%) terdiri daripada responden perempuan.

Seramai 13 orang responden (7.2%) memegang jawatan profesor, 62 orang (34.4%) berjawatan profesor madya, 80 orang (44.4%) adalah pensyarah dan seramai 25 (13.9%) orang adalah tutor.

Bagi tahap pendidikan pula, seramai 81 orang (45.0%) mempunyai kelulusan sarjana, 82 orang (45.6%) berkelulusan doktor falsafah manakala hanya 17 orang (9.4%) sahaja yang memiliki ijazah sarjana muda.

Manakala bagi tempoh perkhidmatan responden menunjukkan seramai 20 orang (11.1%) berkhidmat kurang dari setahun sementara 25 orang (13.9%) telah berkhidmat antara 1 hingga 5 tahun. Seramai 33 orang (18.3%) telah berkhidmat selama 6 hingga 10 tahun di organisasi ini. Majoriti responden iaitu 102 orang (56.7%) telah berkhidmat lebih dari 10 tahun di organisasi kajian (rujuk jadual 4.1).

Jadual 4.1:

Taburan Mengikut Faktor Demografi Responden

Faktor	Responden	Bil	(%)
		94	
		86	
		13	
		62	
		80	

	25	
	17	
	81	
	82	
	20	
	25	
	33	
	102	

4.3 Analisis Tahap Stres Responden

Analisis kajian menunjukkan bahawa seramai 118 orang (65.6%) mengalami tahap stres yang rendah. Manakala seramai 62 orang (34.4%) mengalami tahap stres yang sederhana. Namun dapatan kajian menunjukkan tiada responden yang mengalami tahap stres yang tinggi atau kronik (rujuk jadual 4.2).

Jadual 4.2: Taburan Tahap Stres Responden

Stres	Tahap	Responden
	Rendah	
	Sederhana	
	Tinggi	
	Jumlah	

4.4 Analisis Tahap Komitmen Responden

Bagi analisis tahap komitmen kerja, majoriti responden (91.1%) mempunyai tahap komitmen yang sederhana. Manakala seramai tujuh orang (3.9%) memiliki tahap komitmen yang rendah dan hanya sembilan orang (5.0%) sahaja mempunyai tahap komitmen yang tinggi (rujuk jadual 4.3).

Jadual 4.3: Taburan Tahap Komitmen Kerja Responden

Komitmen	Tahap	Responden
	Rendah	
	Sederhana	
	Tinggi	
	Jumlah	

4.5 Analisis Hubungan Antara Stres Dengan Komitmen Kerja

Hasil kajian menunjukkan terdapatnya hubungan negatif yang signifikan antara tahap stres dengan tahap komitmen kerja di kalangan responden ($r = -0.542$, $p < 0.05$). Ini bermakna semakin rendah tahap stres, semakin tinggi komitmen kerja responden. (jadual 4.4).

Jadual 4.4: Analisis Hubungan Antara Tahap Stres Dengan Tahap Komitmen Kerja

Hubungan tahap stres dan tahap komitmen	Nilai r
	- 0.542*

Aras Signifikan 0.05, N = 180

4.6 Analisis Faktor Stres Yang Paling Mempengaruhi Komitmen Kerja

Menerusi analisis regresi linear yang dijalankan, dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat dua faktor stres yang paling mempengaruhi tahap komitmen kerja responden iaitu ketidakjelasan peranan dan konflik peranan. Jadual 4.5 menunjukkan bahawa nilai R ganda dua yang ditunjukkan ialah 0.285 dan nilai R ganda dua terlaras ialah pada 0.277. Ini menunjukkan bahawa kedua-dua faktor ini menerangkan 27.7% variasi komitmen pekerja.

Jadual 4.5: Analisis Faktor Stres Yang Paling Mempengaruhi Komitmen

	Unstd. Coefficients		Std. Coefficients	t	Signifikan
	B	Std. Error	Beta		
Pemalar	3.878	0.119		32.613	0.000
Ketidakjelasan Peranan	-.218	.050	-.297	-4.362	0.000
Konflik Peranan	-.238	.046	-.349	-5.123	0.000

$R = 0.534$ $R^2 = 0.285$ $Adj. R^2 = 0.277$ $F = 35.279$ $Sig. F = 0.00$

4.7 Analisis Perbezaan Tahap Stres Responden Berdasarkan Faktor Demografi

4.7.1 Jantina

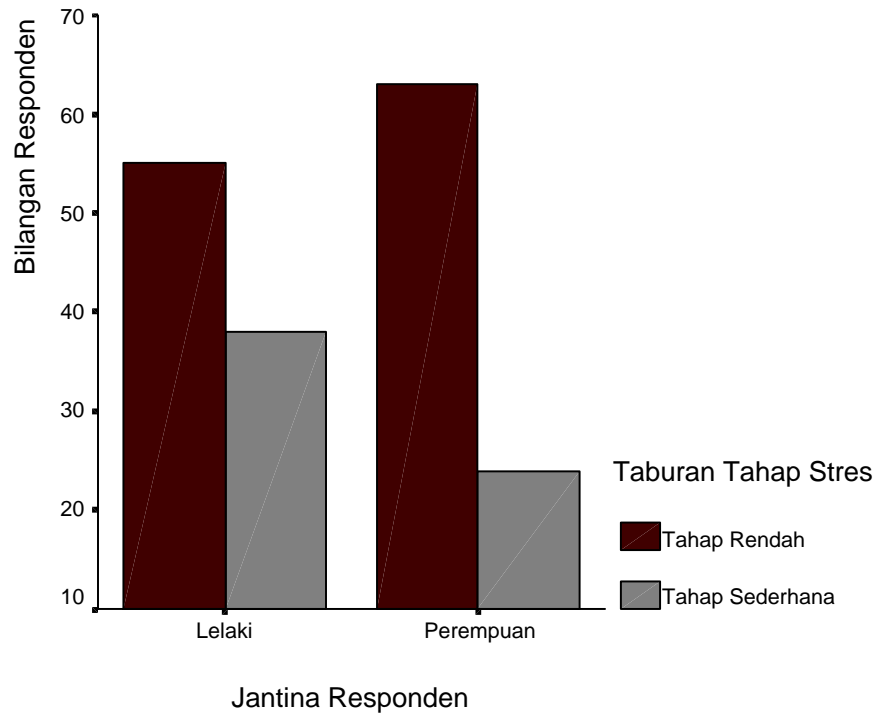
Hasil ujian Mann Whitney menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap stres berdasarkan jantina dengan nilai signifikan 0.039 (jadual 4.6). Oleh kerana nilai signifikan ini kurang daripada aras signifikan iaitu 0.05, maka hipotesis nol ditolak. Perbezaan ini dapat dilihat menerusi rajah 4.1 yang menunjukkan tahap stres perempuan lebih rendah berbanding lelaki.

Jadual 4.6: Analisis Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Jantina

Mann-	Nilai Z	Nilai Signifikan

Whitney	- 2.060	0.039
----------------	---------	-------

Aras Signifikan 0.05



Rajah 4.1: Taburan Tahap Stres Berdasarkan Jantina

4.7.2 Jawatan

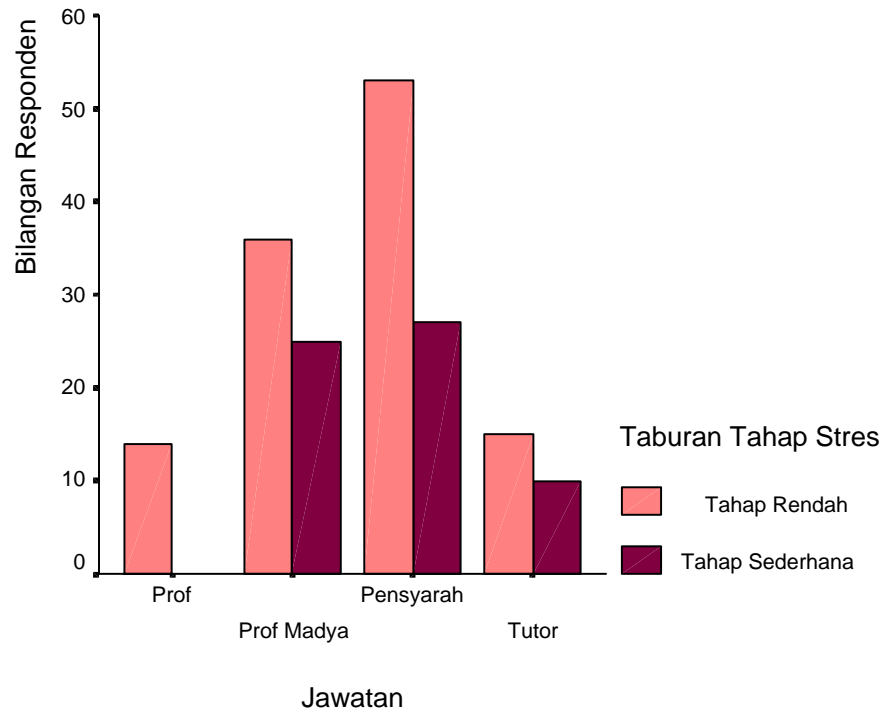
Dapatan ujian Kruskal Wallis menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap stres berdasarkan jawatan dengan nilai signifikan 0.000 (jadual 4.7). Oleh kerana nilai signifikan ini kurang daripada aras signifikan iaitu 0.05, maka hipotesis nol ditolak. Perbezaan ini dapat dilihat dalam rajah 4.2 yang menunjukkan pensyarah kurang stres berbanding dengan mereka yang memegang jawatan lain.

Jadual 4.7: Analisis Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Jawatan

Kruskal Wallis	Nilai df	Nilai Signifikan
-----------------------	-----------------	-------------------------

	3	0.000
--	---	-------

Aras Signifikan 0.05



Rajah 4.2: Taburan Tahap Stres Berdasarkan Jawatan Responden

4.7.3 Tempoh Perkhidmatan

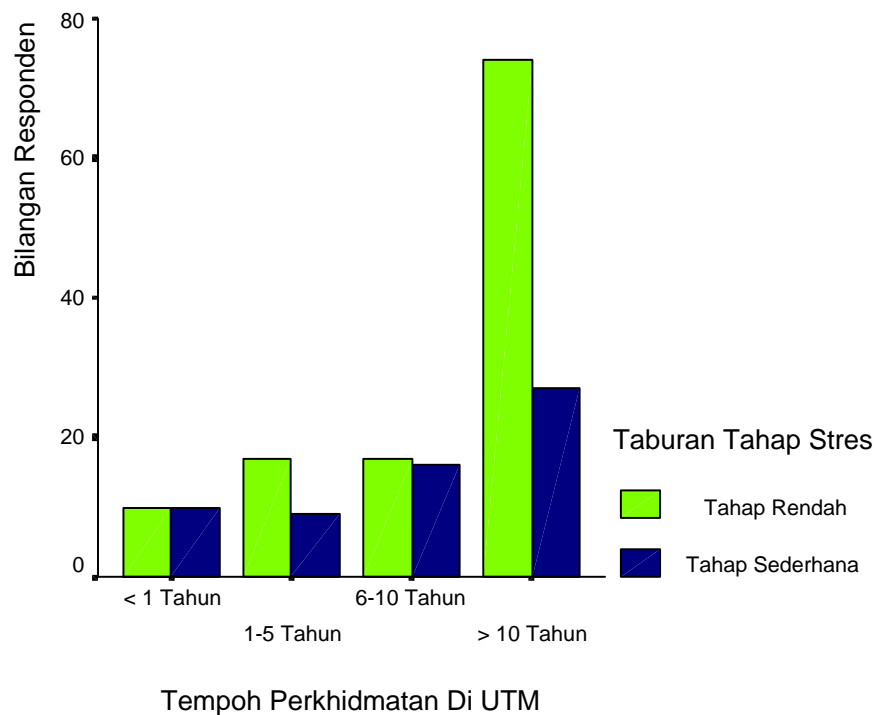
Ujian Kruskal Wallis mendapati nilai signifikan adalah pada 0.008 (jadual 4.8). Justeru, terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap stres responden berdasarkan tempoh perkhidmatan. Rajah 4.3 menunjukkan responden yang berkhidmat lebih daripada 10 tahun adalah yang paling kurang mengalami stres.

Jadual 4.8: Analisis Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Tempoh Perkhidmatan

Kruskal	Nilai df	Nilai Signifikan
---------	----------	------------------

Wallis	3	0.008
---------------	---	-------

Aras Signifikan 0.05



Rajah 4.3: Taburan Tahap Stres Berdasarkan Tempoh Perkhidmatan Responden di UTM

4.7.4 Taraf Pendidikan

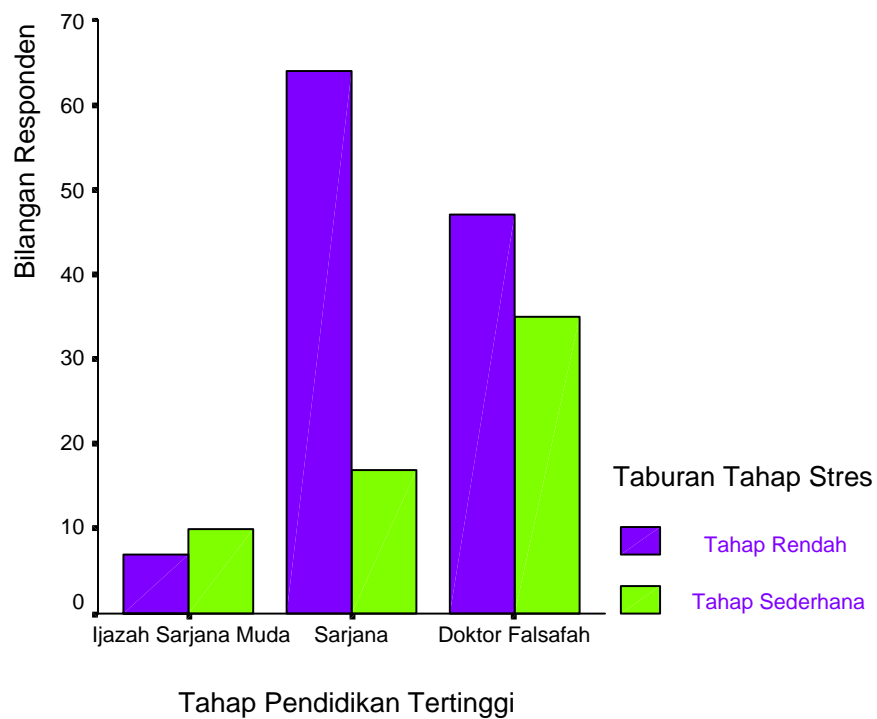
Bagi perbezaan tahap stres berdasarkan taraf pendidikan, dapatan ujian Kruskal Wallis menunjukkan nilai signifikan adalah 0.001 (jadual 4.9). Oleh kerana nilai signifikan kurang daripada aras signifikan iaitu 0.05, maka hipotesis nol ditolak. Ini menjelaskan terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap stres responden berdasarkan taraf pendidikan (Rajah 4.4).

Jadual 4.9: Analisis Perbezaan Tahap Stres

Berdasarkan Faktor Taraf Pendidikan

Kruskal Wallis	Nilai df	Nilai Signifikan
	2	0.001

Aras Signifikan 0.05



Rajah 4.4: Taburan Tahap Stres Berdasarkan Taraf Pendidikan

4.8 Analisis Perbezaan Faktor Demografi Yang Mempengaruhi Tahap Komitmen Responden

4.8.1

Jantina

Jadual 4.10 menunjukkan perbezaan tahap komitmen berdasarkan jantina responden. Dapatan menunjukkan nilai signifikan adalah 0.063 yang mana ia melebihi aras signifikan iaitu 0.05. Maka hipotesis nol diterima. Oleh itu dapat disimpulkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap komitmen berdasarkan jantina.

Jadual 4.10: Analisis Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Jantina

Mann- Whitney	Nilai Z	Nilai Signifikan
	- 1.861	0.063

Aras Signifikan 0.05

4.8.2 Jawatan

Bagi perbezaan tahap komitmen berdasarkan jawatan, hasil ujian Kruskal Wallis mempamerkan nilai signifikan yang lebih tinggi daripada aras signifikan (jadual 4.11). Justeru, tidak terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap komitmen berdasarkan jawatan.

Jadual 4.11: Analisis Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Jawatan

Kruskal Wallis	Nilai df	Nilai Signifikan
	3	0.242

Aras Signifikan 0.05

4.8.3 Tempoh Perkhidmatan

Jadual 4.12 menjelaskan perbezaan tahap komitmen berdasarkan tempoh perkhidmatan. Dapatan menunjukkan nilai signifikan adalah 0.417 iaitu melebihi aras signifikan iaitu 0.05, maka hipotesis nol diterima. Maka, tidak terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap komitmen responden berdasarkan tempoh perkhidmatan.

Jadual 4.12: Analisis Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Tempoh Perkhidmatan

Kruskal Wallis	Nilai df	Nilai Signifikan
	3	0.417

Aras Signifikan 0.05

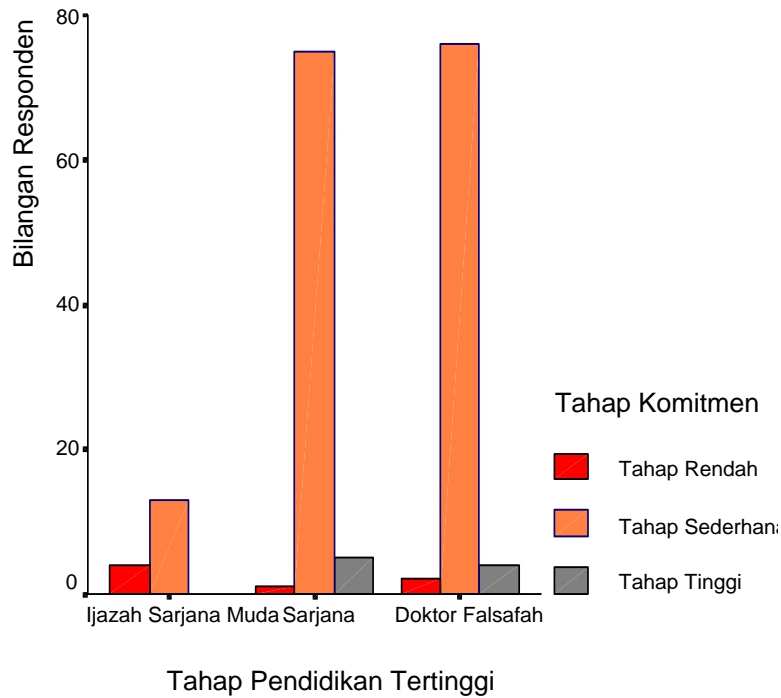
4.8.4 Taraf Pendidikan

Bagi melihat perbezaan tahap komitmen berdasarkan taraf pendidikan, dapatan menunjukkan nilai signifikan adalah 0.018 (jadual 4.13). Ini menunjukkan bahawa nilai signifikan kurang daripada aras signifikan. Maka hipotesis nol ditolak. Ini bermakna terdapat perbezaan yang signifikan pada tahap komitmen berdasarkan taraf pendidikan (Rajah 4.5).

Jadual 4.13: Analisis Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Taraf Pendidikan

Kruskal Wallis	Nilai df	Nilai Signifikan
	2	0.018

Aras Signifikan 0.05



Rajah 4.5: Taburan Tahap Komitmen Berdasarkan Tahap Pendidikan Responden

4.9 Analisis Strategi Menangani Stres Di Kalangan Responden

Strategi menangani stres yang dikaji merangkumi strategi pengelakan, strategi pengurusan simptom dan strategi pengawalan. Dapatan menunjukkan seramai 170 orang responden (94.4%) menggunakan strategi pengelakan, 175 orang (97.2%) menggunakan strategi pengurusan simptom dan seramai 176 orang (97.8%) menggunakan strategi pengawalan dalam menghadapi situasi stres yang dialami seperti dalam jadual 4.14.

Jadual 4.14 : Strategi Menangani Stres Di Kalangan Responden

Strategi Menangani Stres	Bil. Responden	Peratus(%)
Pengelakan Stres	170	94.4
Pengawalan Stres	176	97.8
Pengurusan Simptom Stres	175	97.2

BAB V

PERBINC

ANGAN DAN CADANGAN

5.1 Tahap Stres Responden

Dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti responden (118 orang atau 65.6%) mengalami tahap stres yang rendah manakala selebihnya mempunyai tahap stres yang sederhana. Dapatan kajian ini disokong oleh kajian yang dilaksanakan oleh Peterson et al. (1995) yang menyatakan tahap stres di negara Asia lebih rendah berbanding dengan negara Barat. Ini menjelaskan bahawa stres yang berpunca daripada beban tugas, konflik peranan dan ketidakjelasan tugas, di Universiti Teknologi Malaysia tidak begitu serius.

Sungguhpun begitu, pihak pentadbiran Universiti atau fakulti tidak boleh memandang ringan mengenai tahap stres yang rendah di kalangan para akademiknya. Ini kerana, keadaan stres yang terlalu rendah akan menunjukkan bahawa organisasi seolah-olah tidak berfungsi secara optimum. Menurut Model Peringkat Stres Taylor (Nahavandi dan Malekzadeh, 1999), keadaan stres yang terlalu rendah atau terlalu tinggi akan menyebabkan produktiviti yang rendah. Tahap stres yang sederhana pula akan

menghasilkan produktiviti yang optimum. Namun demikian, kajian ini hanya tertumpu kepada tiga faktor stres dan tidak mengambilkira banyak faktor lain seperti persekitaran organisasi, hubungan antara staf, birokrasi dan komunikasi yang juga mempengaruhi tahap stres. Hasil kajian yang dijalankan oleh Mahmood Nazar, et al. (1991) mendapati banyak faktor lain boleh menyebabkan stres selain daripada tugas akademik antaranya keadaan persekitaran yang tidak selesa dan keperluan asas seperti tempat makan yang bersih dan kemudahan tandas yang tidak mencukupi.

Berdasarkan dapatan kajian ini, tahap stres yang rendah disebabkan oleh struktur kerja staf akademik yang lebih fleksibel berbanding struktur kerja staf pentadbiran. Hasilnya, staf akademik dapat menguruskan beban tugas mereka dengan lebih efektif dan sistematik mengikut kesesuaian dan masa mereka. Selain itu, staf akademik juga mempunyai autoriti terhadap tugas mereka yang mana tahap kebergantungan kepada pihak atasan adalah minimum. Mereka juga bebas untuk menggunakan kreativiti dan inovasi masing-masing dalam melaksanakan tugas seharian.

5.2 Tahap Komitmen Responden

Kajian ini turut mengkaji tahap komitmen kerja di kalangan responden. Dalam kajian ini elemen komitmen yang dikaji terdiri daripada identifikasi, penglibatan kerja dan kesetiaan. Dapatan menunjukkan bahawa komitmen responden berada pada tahap sederhana. Namun demikian, kajian ini tidak mengenalpasti samada komitmen responden terdiri daripada komitmen berterusan, komitmen normatif atau komitmen afektif.

5.3 Hubungan Antara Stres Dengan Komitmen

Hasil kajian menunjukkan stres dan komitmen mempunyai hubungan negatif yang signifikan. Ini bermakna, semakin rendah tahap stres semakin tinggi tahap komitmen. Dapatan ini disokong oleh beberapa kajian lepas seperti kajian yang dijalankan oleh

McKeage dan Bridget (1997) yang mendapati wujudnya hubungan negatif antara stres dengan komitmen. Dapatan yang sama turut dibuktikan melalui kajian oleh Hollander (1996); Freeborn (1998); Lopopolo (2000).

5.4 Faktor Stres Yang Paling Mempengaruhi Komitmen

Berdasarkan kaedah regresi *Stepwise*, faktor stres yang paling mempengaruhi komitmen ialah ketidakjelasan peranan dan konflik peranan. Namun begitu, pengaruh faktor stres tersebut ke atas tahap komitmen staf akademik menerangkan variasi sebanyak 27.7%. Ini bermakna terdapat faktor lain yang mempengaruhi tahap komitmen dikalangan responden. Justeru, faktor-faktor lain yang berkait rapat dengan komitmen responden seharusnya dikaji dari semasa ke semasa seperti jenis dan kepelbagaian kerja, autonomi kerja, peluang kenaikan pangkat dan kemajuan diri dalam organisasi (Riggio, 1999).

5.5 Perbezaan Tahap Stres Berdasarkan Faktor Demografi

Kajian ini turut mengkaji perbezaan tahap stres berdasarkan empat faktor demografi iaitu jantina, jawatan, tahap pendidikan serta tempoh perkhidmatan. Dapatan menunjukkan bahawa terdapat perbezaan tahap stres yang signifikan berdasarkan keempat-empat faktor demografi responden.

Dapatan kajian mendapati bahawa staf akademik wanita mempunyai tahap stres yang lebih rendah berbanding staf akademik lelaki. Dapatan ini bertentangan dengan dapatan oleh Baruch, Biener dan Barnett (dalam Cooper dan Payne, 1991) yang mendapati tahap stres wanita adalah lebih tinggi berbanding tahap stres responden lelaki. Ini kerana faktor stres yang dikaji dalam kajian ini hanya tertumpu kepada faktor pekerjaan dan tidak melibatkan faktor dwi-kerjaya.

Bagi faktor jawatan, responden yang berjawatan Profesor memiliki tahap stres yang lebih rendah berbanding jawatan lain. Dapatan ini disokong oleh kajian yang dijalankan oleh Harris Sulaiman (dalam Husain Mahmood 1997) yang mana semakin tinggi jawatan seseorang semakin kurang kerja yang mampu menyebabkan stres. Ini disebabkan individu yang berjawatan profesor telah diberi pengiktirafan dalam kerjaya mereka serta mempunyai pengalaman, kemahiran dan kepakaran yang tinggi dalam bidang mereka menyebabkan mudah bagi mereka menguruskan tugas harian. Tambahan pula mereka telah berkhidmat lebih daripada 10 tahun di UTM. Maka, tidak hairanlah hasil kajian ini juga mendapati responden yang berkhidmat kurang daripada 10 tahun mengalami tahap stres yang lebih tinggi berbanding mereka yang lebih lama berkhidmat. Ini kerana mereka masih lagi dalam proses peningkatan kerjaya masing-masing.

Bagi faktor taraf pendidikan pula, responden yang berkelulusan sarjana muda mempunyai tahap stres yang lebih tinggi berbanding yang lain. Ini disebabkan mereka kurang yakin dan kurang berpengalaman mengaplikasikan ilmu dan kemahiran yang mereka miliki dengan tugas yang diamanahkan.

5.6 Perbezaan Tahap Komitmen Berdasarkan Faktor Demografi

Bagi perbezaan tahap komitmen berdasarkan demografi, hanya tahap pendidikan sahaja menunjukkan perbezaan yang signifikan. Ini dapat dilihat menerusi nilai dapatan analisis Kruskal Wallis yang kurang daripada aras signifikan 0.05 iaitu 0.018. Mereka yang mempunyai kelulusan doktor falsafah dan sarjana masing-masing menunjukkan tahap komitmen yang sama tinggi berbanding mereka yang hanya berkelulusan sarjana muda. Bagi mereka yang berkelulusan sarjana dan doktor falsafah, mereka mempunyai identifikasi dengan jawatan mereka disamping mempunyai jaminan kerja (security in tenure) yang menyebabkan mereka lebih komited terhadap organisasi.

5.7 Strategi Menangani Stres Di Kalangan Responden

Dalam kajian ini, strategi menangani stres yang digunakan oleh para responden adalah agak seimbang antara ketiga-tiga strategi yang dikaji iaitu pengawalan stres, pengelakan stres dan pengurusan simptom stres. Dapatan menunjukkan hampir semua responden menggunakan ketiga-tiga strategi dalam menangani stres yang dialami.

Hal ini menjelaskan bahawa kakitangan akademik yang dikaji bijak dalam menyesuaikan strategi dengan keadaan dan bentuk stres yang dihadapi. Penyesuaian dan ketepatan dalam memadankan bentuk stres dan strategi yang sesuai dapat menurunkan stres. Dapatan ini selaras dengan kajian lain yang menunjukkan bahawa beberapa alternatif strategi digunakan, samada secara serentak atau berurutan, untuk menyokong satu sama lain dalam menangani stres (Abouserie, 1994; Ungku Norulkamar, 1995).

5.8 Implikasi Kajian

Universiti Teknologi Malaysia (UTM) seharusnya memahami keadaan stres dan komitmen staf akademiknya. Kesedaran tentang tahap stres yang rendah serta komitmen yang sederhana seharusnya diambil sebagai peluang untuk terus menggerakkan staf akademik meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja hingga mencapai tahap komitmen dan stres yang optimum.

Selain itu, pihak UTM juga perlu mengadakan audit stres dari masa ke masa bagi memantau tahap stres kakitangannya. Dengan mengetahui tahap stres dan punca yang menyebabkan stres, UTM dapat merancang dan menyediakan program pengurusan stres yang komprehensif.

5.9 Cadangan Kajian Lanjutan

Adalah dicadangkan untuk kajian lanjutan aspek berikut diberi perhatian:

- i. Faktor stres yang lebih menyeluruh, yaitu merangkumi faktor keluarga, ekonomi, persekitaran dan individu.
- ii. Punca-punca yang berpotensi menyebabkan stres dikalangan tenaga akademik .
- iii. Mengenalpasti jenis komitmen secara spesifik.
- iv. Pelbagai strategi menangani stres selain daripada strategi mengelak, strategi mengawal dan strategi mengurus simptom.

5.10 Kesimpulan

Umumnya, kajian ini berjaya mengenalpasti kehadiran elemen stres yang dipersepsikan oleh tenaga akademik di UTM walaupun pada tahap rendah. Tahap komitmen kerja pula berada pada tahap sederhana. Ternyata, strategi-strategi pengawalan stres, pengelakan stres dan pengurusan simptom stres digunakan sebagai mekanisme untuk menangani stres. Disebabkan kajian ini juga membuktikan terdapat hubungan songsang antara stres dengan komitmen maka pihak organisasi mestilah peka bahawa kehadiran stres dikalangan kakitangan akademik boleh mempengaruhi komitmen kerja mereka.

RUJUKAN

Abouserie, R (1994). Sources and Levels of Stress in Relation to Locus of Control and self-Esteem in University Students. *Educational Psychology*, 14, pp.323-330.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, pp.252-276.

Angel, H. & Perry, J. (1983). Organizational Commitment: Individual and Organizational Influence. *Work and Occupations*, May, pp. 123-146.

Appley, M. H. & Trumbell, R (1967). *Psychological Stress*. New York.

Beckworth, Cherry Kay Bruce (1996). *A Study of The Relationship Between Organizational Change, Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment of Social Workers and Registered Nurses*. The University of Texas at Arlington: Ph.D.

Beehr, T. A., Walsh, T. J., & Taber, T. D. (1976). Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States: High Order Needs as Moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61 (1), pp.41-47.

Cohen, S. (1980). Aftereffects of Stress on Human Behavior and Social Behavior: A Review of Research and Theory. *Psychological Bulletin*, 88.

Cooper, C. L & Marshall, J. (1981). *Coping With Stress At Work: Case Studies from Industry*. England: Gower Publishing Company Limited.

Cooper, C. L. & Payne, R. (1979). *Stress at Work*. England: John Wiley and Sons, Ltd.
Cox, T. (1978). *Stress*. Hong Kong: The McMillian Press Ltd.

DeFrank, R.S & Ivancevich, J.M (1998). Stress On The Job: An Executive Update.
Academy Of Management Executive. 12, 55-66.

Derfel, A. (2003). Boy, Are We Stress Out!. *Montreal Gazette*, May, 2003.

Dewan Bahasa dan Pustaka (1994). *Kamus Dewa*. Edisi Ketiga. Kuala Lumpur: Dewan
Bahasa dan Pustaka.

Freeborn, D.K (1998). *Satisfaction, Commitment and Psychological Well-Being Among
HMO Physicians*. 68th Annual Pacific Sociological Association Meeting, San Diego,
California, April 17-20.

French, J. R.P., Caplan, R.D. & Harrison, R.V. (1982). *The Mechanisms of Job Stress
and Strain*. Chichister, England: Wiley.

French, J. R.P & Caplan, R.D. (1972). *Organizational Stress and Individual
Strain*. In A.J Marrow (ED.), *The Failure of Success* (pp. 30-66). New York: AMACOM.

Gmelch. W.H., Lovrich, N.P., & Wilkie, P.K, (1984). Stress In Academe: A National
Perspective. *Research In Higher Education*, 20, pp. 477-490.

Greenberg, J. & Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations*. 7th edition, New Jersey:
Prentice Hall International Edition.

Greenhaus, J. H. & Parasaruman, S. (1986). A Work-non-work Interactive
Perspective of Stress and its Consequence. *Journal of Organizational Behavior
Management*, 8.

- Hollander, Theresa Case (1996). *The Relationship of Self Perception of Verbal Interaction Style, Stress, Social Support, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Staff Nurses*. Temple University: Ph.D.
- Hom, W., Katerberg, R., & Hulin, C.L (1979). Comparative Examination of Three Approaches to the Prediction of Turnover. *Journal of Applied Psychology*, June, pp.280-290.
- Husain Mahmood (1997). *Hubungan Di antara Masalah Kerja Dengan Tekanan Kerja Dikalangan Operator Pengeluaran Di Scan Dairy and Food, Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana.
- Jamaluddin Mohd Said (1996). *Punca-punca Stres Kerja Dikalangan Jururawat Di Hospital Sultanah Aminah, Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda.
- Ivancevich, J. M. & Mattson, M.T (1980). *A Managerial Perspective: Stress and Work*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Kawakami, N. (2000). Preface To Job Stress In East Asia: Exchanging Experiences Among China, Japan, Korea, Taiwan and Thailand. *Proceedings Of The First East-Asia Job Stress Meeting, Waseda University International Conference Center, Tokyo, Japan*. January 8, 2000.
- Latack, J. C. (1986). Coping With Stress: Measures and Future Directions for Scale Development. *Journal of Applied Psychology*, 71 (3), pp.377-385.
- Lopopolo, R. B. (2002). The Relationship of Role-Related Variables to Job Satisfaction and Commitment to the Organization in a Restructured Hospital Environment. *Physical Therapy*, vol. 82, #10, October, pp.984.

- Mahmood Nazar Mohammad, Abdul Aziz Latif & Sabitha Marican (1991).
Perhubungan Di antara Tekanan Kerja dan Keletihan Kerja (Burnout) Di Kalangan Ahli-
ahli Akademik UUM. Universiti Utara Malaysia.
- Mathieu, J. E. & Zajac, D. M. (1990). A Review and Meta-Analysis of the Antecedents,
Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. *Psychological
Bulletin*, 108, pp.171-194.
- McKeage, Christine Bridget (1997). *Organizational Commitment and Job Strain
in Self-Employed and Organizationally Employed Workers*. Saint Louis University: Ph.D.
- Monat , A. & Lazarus, R. S. (1977). *Stress and Coping: An Analogy*. New York:
Columbia University Press.
- Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee Organizational
Linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover*. New York:
Academic Press.
- Murphy, L.R (1995). *Occupational Stress Management: Current Status And Future
Direction In Trends In Organizational Behavior*. 1995; 2:1-14.
<http://www.ccohs.ca/oshanswers/psychosocial/stress.html>.
- Ng Siew Foen (1999). *Tekanan Kerja Antara Profesional Teknologi Maklumat
(IT) Syarikat Terpilih Di Lembah Kelang*. Universiti Putra Malaysia: Tesis Sarjana.
- Pines, A.M, Aronson, E. & Kafry, D. (1981). *Burnout From Tedium To Personal
Growth*. New York: The Free Press.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T., & Boulian, V. (1974). Organizational
Commitment, Job Satisfaction, and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal
of Applied Psychology*, October, pp.603-609.

Peterson, M.F., Smith, P.B., Akande, A., et al. (1995). Role Conflict, Ambiguity And Overload: A 21-nation study. *Academy Management Journal*, 38, 429-452.

Riggio, Ronald E. (1999). *Introduction To Industrial/Organizational Psychology*. New Jersey: Prentice Hall.

Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15, pp.150-163.

Robbins, Stephen, P. (1993). *Organization Behavior: Concept, Controversies and Applications*. New Jersey: Prentice Hall. Inc.

Schuler, R. S. (1980). *Definition and Conceptualization of Stress in Organizational Behavior and Human Performance*. Massachusetts: Addison-Wesley.

Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. New York: Mc Graw Hill Book Co.

Shahrul Bahari Mohd Yunos (2000). *Pendekatan Pengurusan Stres Yang Diamalkan Oleh Pekerja Dalam Mengatasi Masalah Stres Kerja. Kajian Di TELEKOM Malaysia, Cawangan Johor Selatan*. Universiti Teknologi Malaysia : Tesis Sarjana Muda.

Sharmizawati Shahidan (2001). *Faktor-faktor Tekanan Kerja dan Kesannya Kepada Komitmen Terhadap Organisasi. Kajian Ke atas Pekerja Operator Pengeluaran, PERSTIMA Berhad*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda.

Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, and Turnover: Path Analysis Based on Meta-Analytic Findings. *Personal Psychology*, summer, pp.259-293.

Ungku Norulkamar Ungku Ahmad (1995). Work Stress and Coping Strategies. *Malaysian Management Review*, Vol. 30, No. 1, March, pp.16-25.

Zabariah Che Pa (2001). *Faktor Tekanan Kerja dan Hubungannya Dengan Prestasi Kerja : Kajian Kes Ke atas Pekerja Bukan Eksekutif di Syarikat TELEKOM Malaysia, Cawangan Johor Selatan*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda.



**ORGANIZATIONAL COMMITMENT AMONG ACADEMICIANS: ITS
RELATIONSHIP WITH STRESS LEVEL AND STRESS COPING STRATEGIES**

Assalamualaikum Wbt.,

Dear Sir/Madam;

Currently, we are conducting a study on academicians' organizational commitment and its relationship with stress level and coping strategies under the UTM short term research grant. We believe that the outcome of this study is useful for employees' development program as well as employees' safety and health improvement program.

You are among the lucky ones chosen for our study. The information you provide in the questionnaire is very important for our study. There is no "right" or "wrong" answers to the questions. You will only need approximately 20 minutes to answer all the questions in the questionnaire.

Please read the instructions carefully and give only your frank answer or perception. Please try to answer all questions. We assure you that your response will be strictly confidential.

If, nonetheless, you have any query, please do not hesitate to contact any one of us: Ungku Norulkamar U. Ahmad (ext 34398), Hapriza Ashari (ext 31785) or Siti Aisyah Abd Rahman (ext. 31918).

Please return the completed questionnaire to your respective Penolong Pendaftar the latest by 27th June, 2003.

We thank you in advance for your cooperation. Wassalam.

Sincerely yours,

Ungku Norulkamar Ungku Ahmad
Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia
Universiti Teknologi Malaysia
Skudai, Johor Bahr

PART I

Please tick (/) in the space below where appropriate.

1. Faculty:

- Fakulti Alam Bina
- Fakulti Kejuruteraan Awam
- Fakulti Kejuruteraan Elektrik
- Fakulti Kejuruteraan Kimia dan Kej. Sumber Asli
- Fakulti Kejuruteraan Mekanikal
- Fakulti Kejuruteraan Sains Geoinformasi
- Fakulti Pendidikan
- Fakulti Pengurusan & Pemb. Sumber Manusia
- Fakulti Sains
- Fakulti Sains Komputer & Sistem Maklumat
- Pusat Pengajian Islam & Pembangunan Sosial

2. Position:

- Professor
- Associate Professor
- Lecturer
- Tutor

3. Highest level of education completed:

- Bachelor's Degree
- Master's Degree
- Ph. D

4. Field of specialization:

- Science/Computer Science
- Engineering
- Business/Economics/Accounting/Finance
- Education
- Arts
- Others (please specify): _____

5. Length of service in UTM:

- Less than 1 year
- 1 - 5 years
- 6 - 10 years
- More than 10 years

6. Sex:

- Male Female

7. Age:

- | | |
|--------------------------|----------|
| <input type="checkbox"/> | Below 25 |
| <input type="checkbox"/> | 25 – 30 |
| <input type="checkbox"/> | 31 – 40 |
| <input type="checkbox"/> | 40 – 50 |
| <input type="checkbox"/> | Above 50 |

8. Marital status:

- | | |
|--------------------------|--------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Single |
| <input type="checkbox"/> | Married with children |
| <input type="checkbox"/> | Married without children |
| <input type="checkbox"/> | Widowed/Divorced |

PART II

Please circle one number on the scale which best represent your feelings for each statement below.

		Strongly Disagree	Disagree	Agree	Strongly Agree
1.	I have to do things that should be done differently.	1	2	3	4
2.	I have to break a rule or policy in order to carry out an assignment.	1	2	3	4
3.	I work with two or more groups who operate quite differently.	1	2	3	4
4.	I receive conflicting requests from two or more people.	1	2	3	4
5.	I do things that are accepted by one person but not accepted by others.	1	2	3	4
6.	I work on unnecessary things.	1	2	3	4
7.	I feel certain about how much authority I have.	1	2	3	4
8.	I have clear, planned goals, and objectives for my job.	1	2	3	4
9.	I know that I have divided my time properly.	1	2	3	4

10.	I know what my responsibilities are.	1	2	3	4
		Strongly Disagree	Disagree	Agree	Strongly Agree
11.	I know what exactly is expected of me.	1	2	3	4
12.	Explanation is clear of what has to be done.	1	2	3	4
13.	I receive an assignment without adequate resources and/or material to execute it.	1	2	3	4
14.	I am given enough time to do what is expected of me in my job.	1	2	3	4
15.	It often seems like I have too much work for one person.	1	2	3	4
16.	The performance standards on my job are too high.	1	2	3	4

PART III

Please indicate how often you do the followings when you feel stressful in your job.

		Never do this	Seldom do this	Frequently do this	Always do this
1.	Get together with my superior to discuss the matter.	1	2	3	4
2.	Avoid being in the situation if I can.	1	2	3	4
3.	Tell myself that time takes care of situations like this.	1	2	3	4
4.	Try to be very organized so that I can keep on top of things.	1	2	3	4
5.	Remind myself that work isn't everything.	1	2	3	4
6.	Try to see the situation as an opportunity to learn and develop new skills.	1	2	3	4
7.	Try not to get concerned about it.	1	2	3	4
8.	Delegate work to others.	1	2	3	4
9.	Put extra attention on planning and	1	2	3	4

scheduling.

	Never do this	Seldom do this	Frequently do this	Always do this
10. Separate myself as much from the people who created the situation.	1	2	3	4
11. Try to think of myself as a winner – as someone who always comes through.	1	2	3	4
12. Try to keep away from this type of situation.	1	2	3	4
13. Try to get additional people involved in the situation.	1	2	3	4
14. Do my best to get out of the situation gracefully.	1	2	3	4
15. Accept the situation because there is nothing I can do to change it.	1	2	3	4
16. Set my own priorities based on what I like to do.	1	2	3	4
17. Give my best effort to do what I think is expected of me.	1	2	3	4
18. Request help from people who have the power to do something for me.	1	2	3	4
19. Get extra sleep or nap.	1	2	3	4
20. Do physical exercise (jogging, cycling, aerobics, etc.)	1	2	3	4
21. Get together with friends or families.	1	2	3	4
22. Eat or snack.	1	2	3	4
23. Take it out on family or friends.	1	2	3	4
24. Pursue hobbies or leisure time activities.	1	2	3	4
25. Take time off from work.	1	2	3	4
26. Turn to prayer or spiritual thoughts.	1	2	3	4
27. Complain to others.	1	2	3	4

PART IV

Listed below are a series of statements that represent possible feelings you may have about the organization you work with. Please indicate the degree of your agreement or disagreement to the statements.

	Strongly Disagree	Disagree	Agree	Strongly Agree
1. I am willing to put in a great deal of effort beyond that normally expected in order to help this organization be successful.	1	2	3	4
2. I talk up this organization to my friend as a great organization to work with.	1	2	3	4
3. I feel very little loyalty to this organization.	1	2	3	4
4. I would accept almost any type of job assignment in order to keep working for this organization.	1	2	3	4
5. I find that my values and the organization's values are very similar.	1	2	3	4
6. I am proud to tell others that I am part of this organization.	1	2	3	4
7. I could just as well be working for a different organization as long as the type of work is similar.	1	2	3	4
8. This organization really inspires the very best in me in the way of job performance.	1	2	3	4
9. It would take very little change in my present circumstances to cause me to leave this organization.	1	2	3	4
10. There's not much to be gained by sticking with this organization indefinitely.	1	2	3	4
11. Often, I find it difficult to agree with this organization's policies on important matters relating to its employees.	1	2	3	4
12. I really care about the fate of this organization.	1	2	3	4
13. Deciding to work for this organization was a definite mistake on my part.	1	2	3	4

Thank you for your cooperation and support.