

KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA (KKB)
DAN HUBUNGANNYA DENGAN STRES
DALAM KALANGAN STAF KAUNTER BARISAN HADAPAN
LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI DI KELANTAN DAN TERENGGANU

HJ MOHD FIRDAUS BIN HJ MOHD HAMA

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

KUALITI KEHIDUPAN BEKERJA (KKB)
DAN HUBUNGANNYA DENGAN STRES
DALAM KALANGAN STAF KAUNTER BARISAN HADAPAN
LEMBAGA HASIL DALAM NEGERI DI KELANTAN DAN TERENGGANU

HJ MOHD FIRDAUS BIN HJ MOHD HAMA

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia
Universiti Teknologi Malaysia

APRIL 2012

TERISTIMEWA BUAT :

AYAHANDAKU YANG TERHEBAT

Haji Mohd Hama Bin Siuon

DAN

BONDAKU YANG TERSAYANG

Hajah Asiah Md Daud

ISTERIKU YANG TERCINTA

Wan Nor Syahida Wan Hussin

SERTA PERMATAKU

Muhammad Amir Hafiz

,

ADIK-ADIK DAN IPARKU YANG DIKASIHI

Muhammad Syamaizar Bin Bilah

Nur Farhana Binti Mohd Hama

Mohd Faisal Mohd Hama

PENYELIAKU YANG BANYAK MEMBANTU

Dr.Ishak Bin Md Shah

DAN SAHABAT-SAHABAT YANG DIINGATI SELALU

Wargakerja Lembaga Hasil Dalam Negeri

PENGHARGAAN

Syukur ke hadrat Allah S.W.T kerana dengan limpah kurnia dan izinNya memberikan kekuatan dan kesabaran dalam menyiapkan keseluruhan Projek Sarjana Muda ini. Selawat serta salam ke atas junjungan baginda Rasullulah S.A.W. keluarga baginda, para sahabat, para syuhadah, para ambia serta para pejuang Islam keseluruhannya.

Saya mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada penyelia pembimbing tesis Dr.Ishak Md Shah kerana memberi bimbingan serta dorongan sepanjang tempoh penyelidikan tesis ini.

Tidak lupa juga kepada,ibu bapa, isteriku serta anakku, dan sahabat-sahabat yang banyak memberi sokongan dan kerjasama sepanjang kajian ini dilaksanakan. Semoga Allah S.W.T akan memberi sebaik-baik ganjaran dan balasan atas sumbangan yang tidak ternilai. Akhir sekali penghargaan ini juga ditujukan kepada semua yang terlibat samada secara langsung atau tidak langsung membantu menyiapkan Laporan Projek Sarjana ini. Jasa kalian semua amat saya hargai.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui kualiti kehidupan bekerja (KKB) dan hubungannya dengan stres di kalangan staf kaunter barisan hadapan lembaga hasil dalam negeri Kelantan dan Terengganu, yang terdiri daripada 25 orang responden. Kajian ini merangkumi sembilan objektif iaitu mengenalpasti tahap kualiti kehidupan bekerja dan tahap stres staf kaunter barisan hadapan, perbezaan antara KKB dan stres dengan faktor demografi, mengenalpasti tahap kkb dan stres antara negeri serta hubungan KKB terhadap stres dan akhir sekali mengenalpasti faktor kualiti kehidupan bekerja dan stres yang dominan di negeri Kelantan dan Terengganu. Soal selidik telah digunakan untuk mendapatkan maklumat daripada responden. Seramai 25 orang responden terlibat dalam kajian ini di mana kaedah persampelan rawak bertujuan digunakan. Bilangan responden tersebut adalah merujuk kepada Jadual Krejcie dan Morgan berdasarkan populasi yang terdiri daripada pekerja bukan eksekutif yang bertugas di kaunter barisan hadapan Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia, negeri Kelantan dan Terengganu. Data dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS versi 11.5 dengan nilai kebolehpercayaan *Alpha Cronbach* keseluruhan 0.70. Teknik statistik seperti pemerataan dan min telah digunakan bagi analisis deskriptif manakala teknik statistik ujian-t dan anova sehalu serta regresi pelbagai digunakan untuk mengetahui perbezaan punca stres dengan faktor demografi serta hubungan antara KKB dan stres. Secara keseluruhannya, keputusan kajian menunjukkan bahawa pembolehubah KKB dibuktikan memberi pengaruh kepada kecenderungan tahap stres di tempat kerja. Selain itu, hasil kajian turut mendapati bahawa wujud hubungan yang signifikan dalam beberapa dimensi dan item KKB dengan tahap stres pekerja seperti jantung, keadaan pekerjaan yang selamat dan sihat dan item ianya tidak terdapat perkaitan yang signifikan seperti umur responden, kelulusan akademik dan sebagainya. Berdasarkan hasil kajian yang telah diperolehi beberapa cadangan telah dikemukakan untuk memperbaiki aspek-aspek tertentu.

ABSTRACT

The purpose of this research is to look onto the quality of working life (KKB) of front liner staff LHDN Terengganu and Kelantan towards level of stres, and the relation between factor KKB and stres. This research involves nine objective whereby first objective is to identify level factor KKB and stres, thirdly, to identify the difference of KKB and stres among the front liner staffs' according to demographic, continue with the relation between KKB and stress among country and lastly to identify which is the dominan factor for KKB that contribute to stres. Questionnaire was used as the research instrument to know the responden feedback. A sample of 25 staffs which was selected through random purposely sampling based on Krejcie and Morgan timetable are from LHDN Kelantan and Terengganu area. Data collected were analyzed by SPSS software version 11.5 with the realibility for this study is a 0.70. Techniques such as percentage and mean were used for descriptive statistic and t-test and one way anova together with multiple regresion and chi square for correlation were applied to see the difference and the relation between two main factor mention above. For overall, result shows that factor of KKB contribute the level of stres among staff with some item of KKB have relation with demographic area such as sex and the secureness during office hour. Somehow, there are also some factor of KKB towards stres in demographic part doesn't show any relation such as the age and level of study. From this research, some suggestions had been given to improve the research findings.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	PENGESAHAN THESIS	
	PENGAKUAN PENSYARAH	
	HALAMAN JUDUL	
	PENGAKUAN PENULIS	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii
I	PENDAHULUAN	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	3
1.2.1	Latar Belakang Organisasi LHDNM	5
1.2.1.1	Sejarah LHDNM	6
1.2.1.2	Visi LHDNM	8
1.2.1.3	Misi LHDNM	8
1.2.1.4	Matlamat LHDNM	8

1.2.1.5	Fungsi LHDNM	8
1.2.1.6	Carta Organisasi LHDNM	10
1.2.1.7	Anugerah Dan Kualiti LHDNM	11
1.3	Pernyataan Masalah	13
1.4	Matlamat Kajian	16
1.5	Persoalan Kajian	16
1.6	Objektif Kajian	17
1.7	Hipotesis	18
1.8	Skop Kajian	19
1.9	Batasan Kajian	20
1.10	Kepentingan Kajian	20
1.10.1	Kepentingan Terhadap Ilmu	20
1.10.2	Kepentingan Terhadap Organisas	21
1.10.3	Kepentingan Terhadap Pekerja	21
1.11	Definisi Konseptual	21
1.11.1	Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	22
1.11.2	Stres	25
1.12	Definisi Operasional	
1.12.1	Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	26
1.12.2	Stres	29
1.13	Kesimpulan	30

II	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Pendahuluan	32
2.2	Konsep Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	32
2.2.1	Model Walton	33
2.2.1.1	Pampasan yang Adil dan Mencukupi	33
2.2.1.2	Persekitaran Kerja yang Selamat dan Sihat	34
2.2.1.3	Peluang untuk Menggunakan dan Memperkenalkan Keupayaan Manusia	34
2.2.1.4	Pertumbuhan dan Jaminan	34
2.2.1.5	Integrasi Sosial dalam Organisasi Pekerjaan	35
2.2.1.6	Hak Pekerja	35
2.2.1.7	Ruang Kehidupan	35
2.2.1.8	Tanggungjawab Sosial	35
2.2.2	Teori Yang Berkaitan KKB	
2.2.2.1	Teori Keperluan Hierarki Maslow	36
2.2.2.2	Teori Existence Relatedness Growth (ERG)	40
2.2.2.3	Teori Motivasi Model Herzberg	41
2.3	Konsep Stres	43
2.3.1	Stres	43
2.3.2	Punca- punca Stres	45
2.3.3	Model Stres	
2.3.3.1	Model Cooper dan Marshall	48
2.3.3.2	Model Stres Robbins	49

2.3.3.2	Model Teoritikal Carson	53
2.4	Kerangka Konseptual Kajian	54
2.5	Sorotan Kajian- kajian Lepas	
2.5.1	Kajian Dalam Negara	56
2.5.2	Kajian Di Luar Negara	60
2.6	Kesimpulan	63
III	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pengenalan	64
3.2	Latar Belakang Kajian	65
3.3	Reka Bentuk Kajian	65
3.4	Subjek Kajian	67
3.5	Populasi dan Sampel	67
3.6	Pemilihan Responden	68
3.7	Persampelan Kajian	68
3.8	Kaedah Pengumpulan Data	
3.8.1	Sumber Primer	69
3.8.2	Sumber Sekunder	69
3.9	Instrumen Kajian	
3.9.1	Borang Soal Selidik	71
3.10	Kajian Rintis	72
3.11	Kesahan dan Kebolehpercayaan	73
3.12	Kaedah Penganalisan Data	73
3.12.1	Analisis Deskriptif	73

3.12.2	Kaedah Ujian- t	73
3.12.3	Kaedah Kolerasi Spearman	75
3.12.4	Analisis Regrasi Pelbagai	76
3.13	Kesimpulan	79

IV HASIL ANALISIS KAJIAN

4.1	Pendahuluan	80
4.2	Analisis Latar Belakang Responden	81
4.2.1	Cawangan	81
4.2.2	Jantina	81
4.2.3	Umur Responden	82
4.2.4	Kelulusan Akademik	82
4.2.5	Gred Jawatan	83
4.2.6	Pendapatan	84
4.2.7	Tempoh Perkhidmatan	85
4.3	Analisis Tahap Kualiti Kehidupan Bekerja	85
4.4	Analisis Tahap Stres	101
4.5	Analisis Perbezaan Kualiti Kehidupan Bekerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan	108
4.6	Analisis Perbezaan Tahap Stres di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan.	112
4.7	Analisis Perkaitan Tahap Kualiti Kehidupan Bekerja di antara Staf kaunter barisan hadapan mengikut negeri di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan	117

4.8	Analisis Perkaitan Tahap Stres di antara staf kaunter barisan hadapan Mengikut negeri di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu Dan Kelantan.	118
4.9	Analisis Hubungan di antara Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan tahap stress di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan	118
50	Analisis Faktor Kualiti Kehidupan Bekerja paling Dominan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan.	119
51	Analisis Faktor Stres yang paling dominan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan	120
53	Rumusan	120
V	PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	121
5.2	Perbincangan	
	5.2.1 Tahap KKB yang dipersepsi oleh pekerja	122
5.3	Rumusan Kajian	126
5.4	Cadangan-cadangan	
	5.4.1 Cadangan Kepada Pihak Organisasi	126
	5.4.2 Cadangan untuk Kajian Lanjutan	127
5.5	Penutup	
	RUJUKAN	130
	LAMPIRAN	139

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	HALAMAN
1.1	Carta Organisasi Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia	11
2.1	Kriteria Kualiti Kehidupan Berkualiti Bekerja oleh Walton (1975)	39
2.2	Model Teori Hierarki Keperluan Maslow	44
2.3	Kontinum Keperluan ERG	46
2.4	Model Teori Hertzberg	47
2.5	Model Stres Kerja Cooper dan Marshall	55
2.6	Model Robbins SP	58
2.7	Kerangka Konseptual Kajian	61
3.1	Carta Aliran Kajian	72
3.2	Jadual Instrumen Kajian	78
3.3	Pembahagian Tahap Mengikut Julat Min	81
3.3	Jadual Kekuatan Hubungan Kolerasi	82
4.1	Peratusan Responden Mengikut Cawangan	88
4.2	Peratusan Responden Mengikut Jantina	89
4.3	Peratusan Responden Mengikut Umur	89
4.4	Peratusan Responden Mengikut Kelulusan Akademik	90
4.5	Peratusan Responden Mengikut Gred	90
4.6	Peratusan Responden Mengikut Pendapatan	90
4.7	Peratusan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	92

4.8	Peratusan Keseluruhan Tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB)	92
4.9	Analisis Tahap KKB mengikut Min	93
4.10	Analisis Terperinci Item KKB	93
4.11	Tahap KKB mengikut Dimensi: Pampasan	94
4.12	Tahap KKB mengikut Dimensi: Item Pampasan	95
4.13	Tahap KKB mengikut Dimensi: Faktor Keadaan Pekerjaan yang Selamat dan Sihat	96
4.14	Tahap KKB mengikut Dimensi: Item Faktor Keadaan Pekerjaan Yang selamat dan Sihat.	97
4.15	Tahap KKB mengikut Dimensi: Faktor Mengguna dan Membangunkan Keupayaan Manusia	98
4.16	Tahap KKB mengikut Dimensi: Item Faktor Mengguna dan Membangunkan Keupayaan Manusia	98
4.17	Tahap KKB mengikut Dimensi: Pertumbuhan dan Jaminan	100
4.18	Tahap KKB mengikut Dimensi: Item Pertumbuhan dan Jaminan	101
4.19	Tahap KKB mengikut Dimensi: Integrasi Sosial Dalam Organisasi Pekerjaan	102
4.20	Tahap KKB mengikut Dimensi: Item Integrasi Sosial Dalam Organisasi Pekerjaan	102
4.2.1	Tahap KKB mengikut Dimensi: Hak Pekerja	103
4.2.2	Tahap KKB mengikut Dimensi: Item Hak Pekerja	104
4.23	Tahap KKB mengikut Dimensi: Ruang Kehidupan	105
4.24	Tahap KKB mengikut Dimensi: Item Ruang Kehidupan	107
4.2.5	Tahap KKB mengikut Dimensi: Tanggungjawab Sosial	108
4.26	Tahap KKB mengikut Dimensi: Item Tanggungjawab Sosial	109
4.27	Taburan Kekerapan Tahap Stres	110
4.28	Analisis Tahap Stres Mengikut Min	110
4.29	Analisis Terperinci Tahap Item Stres	111

4.30	Tahap Stres mengikut Dimensi: Psikologikal	111
4.31	Tahap Stres mengikut Dimensi: Item Psikologikal	112
4.32	Tahap Stres mengikut Dimensi: Fisiologi	113
4.33	Tahap Stres mengikut Dimensi: Item Fisiologi	114
4.34	Tahap Stres mengikut Dimensi: Tingkahlaku	115
4.35	Tahap Stres mengikut Dimensi: Item Tingkahlaku	116
4.36	KKB: Ujian ANOVA bagi kategori Jantina	119
4.37	KKB: Ujian ANOVA bagi kategori Umur	119
4.38	KKB: Ujian ANOVA bagi kategori Kelulusan Akademik	120
4.39	KKB: Ujian ANOVA bagi kategori Gred Jawatan	121
4.40	KKB: Ujian ANOVA bagi kategori Pendapatan	121
4.41	KKB: Ujian ANOVA bagi kategori Tempoh Perkhidmatan	122
4.42	KKB: Ujian ANOVA bagi kategori Antara Negeri	123
4.43	Stres: Ujian t- Test bagi kategori Jantina	124
4.44	Stres: Ujian t- Test bagi kategori Negeri	124
4.45	Stres: Ujian ANOVA bagi kategori Umur	125
4.46	Stres: Ujian ANOVA bagi kategori Kelulusan Akademik	125
4.47	Stres: Ujian ANOVA bagi kategori Gred	126
4.48	Stres: Ujian ANOVA bagi kategori Pendapatan	127
4.49	Stres: Ujian ANOVA bagi kategori Tempoh Berkhidmat	127
4.50	Ujian Chi-Square Test-KKB	128
4.51	Ujian Chi-Square Test- Stres	128
4.52	Hubungan antara KKB dan Stres	129
4.53	KKB : Dominan	130
4.54	Stres : Dominan	131

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	HALAMAN
1.1	Carta Organisasi Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia	10
2.1	Kriteria Kualiti Kehidupan Bekerja oleh Waltan	35
2.2	Model Teori Hierarki Keperluan Maslow	24
2.3	Kontinum Keperluan ERG	40
2.4	Teori Dua Faktor Herzberg	41
2.5	Model Stres Kerja Cooper dan Marshali	48
2.6	Kerangka Konseptual Kajian	53
3.1	Carta Aliran Kerja	63

SENARAI SINGKATAN

KKB	-	Kualiti Kehidupan Bekerja
MAMPU	-	Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia/ Malaysian Administrative Modernisation and Management Planning Unit
KWSP	-	Kumpulan Wang Simpanan Pekerja
LHDNM	-	Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia
Kualiti Kehidupan Bekerja	-	<i>Quality of Working Life</i>
Petugas Hadapan	-	<i>Front Liner</i>
Sistem Pengurusan Giliran Elektronik	-	<i>Electronic Queue Management</i>
Waktu-waktu puncak	-	<i>Peak Period</i>
Masa layanan	-	<i>Serving time</i>
Meja Bantuan Pelanggan	-	<i>Customer Service Desk</i>
Plat Nam	-	<i>Name plate</i>
Pengawal Besar	-	<i>Comptroller General</i>

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	HALAMAN
A	Borang Soal Selidik	133
B	Keputusan Analisis Kebolehpercayaan <i>Alpha Cronbach</i> bagi Kajian Rintis	134
C	Jadual Krejcie dan Morgan	135

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Institusi Perkhidmatan Awam telah melaksanakan pelbagai usaha untuk meningkatkan tahap kecekapan, ketelusan dan keberkesanan sistem penyampaian perkhidmatan Kerajaan (*service delivery system*) sejajar dengan kehendak dan harapan pelanggan serta tuntutan pucuk pimpinan Kerajaan. Usaha memperkenalkan pembaharuan dalam sistem penyampaian perkhidmatan sebenarnya bukanlah suatu perkara yang baru. Malah budaya pembaharuan secara berterusan yang telah pun diterapkan sekian lama telah membolehkan Perkhidmatan Awam melaksanakan penambahbaikan dalam sistem penyampaian dari semasa ke semasa dengan berkesan.

Sistem penyampaian perkhidmatan yang cekap amat diperlukan bagi menjamin kelancaran dan keberkesanan pelaksanaan dasar dan strategi pembangunan Negara. Penyampaian perkhidmatan yang cekap juga perlu bagi

memenuhi tuntutan rakyat dan masyarakat perniagaan yang kian meningkat. Menurut KSN (2006), orang awam mengharapkan urusan dengan Kerajaan yang lebih mudah dan selesa, komuniti perniagaan pula memerlukan perkhidmatan yang lebih cekap, cepat dan tepat supaya kos operasi menjadi lebih rendah dan sekali gus membolehkan pengeluaran produk dan perkhidmatan yang lebih kompetitif.

Sehubungan itu, di antara usaha - usaha peningkatan perkhidmatan Kerajaan adalah memberi tumpuan kepada penambahbaikan system dan prosedur kerja di Perkhidmatan Kaunter Pejabat Kerajaan. Semua agensi Kerajaan telah diminta meningkatkan kecekapan perkhidmatan kaunter sebagai barisan hadapan bagi memastikan perkhidmatan yang disampaikan adalah cepat, cekap dan memuaskan hati pelanggan (Perdana Menteri,2006). Ini sesuai dengan pandangan Sugiura (1991) yang menyatakan bahawa sumber manusia atau pekerja sebagai asset yang paling utama dan harus diberi fokus. Pendekatan yang terbaik yang boleh diamalkan dalam organisasi untuk meningkatkan perkhidmatan pekerjanya dengan meningkatkan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) mereka.

Menurut Cox *et. al.* (2000), salah satu faktor dilihat mampu menyebabkan kemerosotan kualiti kehidupan pekerja dalam kalangan pekerja adalah masalah stres. Robert Half (2001) pula dalam kajiannya di kalangan pengurus di Britain mendapati persekitaran kerja yang membosankan akan mewujudkan suasana kerja yang kurang selesa. Oleh itu, stres merupakan salah satu punca menyebabkan penurunan KKB bekerja. Ini mendorong ramai pekerja memilih pekerjaan yang mengamalkan waktu kerja yang fleksibel untuk mengurangkan stres dalam meningkatkan KKB. Justeru, dalam kajian ini akan melihat sejauhmana terdapatnya hubungan antara KKB dengan stres pekerja dalam organisasi sektor awam.

1.2 Latar Belakang Kajian

Kualiti Kehidupan Bekerja atau KKB adalah konsep untuk menjadikan kerja lebih bermakna dalam persekitaran yang memotivasikan dan memuaskan pekerja untuk melaksanakan kerjanya (Atchisin, 1991). Ia merupakan satu falsafah atau konsep pengurusan yang membela maruah ahli-ahli organisasi, mengiktiraf mereka dan menganggap mereka sebagai asset organisasi yang sangat penting untuk masa hadapan (Mali, 1981).

Tugas-tugas sebagai staf kaunter perkhidmatan barisan hadapan di LHDNM sememangnya menuntut komitmen dan kesungguhan yang tinggi. Ini kerana pelbagai cabaran dan urusan di kaunter perlu ditangani dengan rasa berhemah dapat memenuhi keperluan dan citrassa pelanggan. Terdapat tiga perkhidmatan di bawah pengendalian staf kaunter barisan hadapan di LHDNM iaitu Perkhidmatan Kaunter Setempat, Kaunter Duti Setem dan Kaunter Pusat Khidmat Hasil.

Terdapat pelbagai lapisan golongan pembayar cukai yang sentiasa hadir di pejabat dalam menyelesaikan urusan percukaian mereka. Di antaranya adalah ketua-ketua jabatan di sektor awam dan swasta, ahli-ahli perniagaan korporat, staf pejabat, para pelajar lepasan universiti dan sebagainya. Hal ini menyebabkan para petugas kaunter menghadapi masalah dalam mengawal sesuatu situasi yang berlaku. Sebagai contoh, sekiranya dibandingkan tahap dan masa penyelesaian kes percukaian di antara ahli korporat dan staf pejabat biasa, maka keputusannya dapat dilihat bahawa kes ahli korporat memerlukan jumlah tambahan masa melebihi 15minit. Ini kemungkinan adalah disebabkan tahap kerumitan dan keteperincian sesuatu dokumen amat diperlukan dalam mengaudit segala dokumen perakuan sesebuah organisasi.

Dengan penentuan tahap penyelesaian yang berbeza dalam sesuatu kes maka secara tidak langsung akan mengundang kepada pengwujudan beberapa masalah kepada suasana kerja petugas kaunter. Antaranya, yang jelas adalah suasana stres yang akan mengusai diri untuk menimbulkan perasaan marah-marah, sering melakukan kecuaiian disebabkan tergesa-gesa, hati sentiasa was-was ketika menyelesaikan kes permbayar cukai dan yang paling ketara sikap melambat-lambatkan pengambilan waktu rehat untuk menyiapkan tugas-tugas rasmi yang lain. Ini merupakan salah satu senario yang mana mampu mengubah persepsi dan tahap KKB mereka di LHDNM.

Realitinya, kesemua tuntutan komitmen di dalam dan di luar kerja seperti urusan keluarga, peribadi dan sebagainya amatlah penting. Keadaan ini mungkin terpaksa di tunda bagi menyiapkan tugas di pejabat. Lama-kelamaanya, menurut Hatta Siddi dan Hatta Shaharom (2005) sesuatu komitmen yang dipendamkan akan mewujudkan rasa stres pada individu tersebut yang mana boleh mencetuskan pelbagai kesan negatif sekiranya ia bertindak di luar kawalan. Di sinilah, pengkaji akan cuba melihat hubungan sebenar Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dan stres di kalangan staf kaunter barisan hadapan dalam usaha menangani masalah tersebut.

Atas dasar itu, kajian ini dijalankan untuk mencari alternatif dan idea-idea pencetus untuk program penambahbaikan. Kajian KKB dan stres ini amat penting dilaksanakan kerana ia berpotensi mendidik dan melatih staf untuk menghadapi pelbagai cabaran semasa menjalankan tugas.

1.2.1 Latarbelakang Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM)

Jabatan Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia adalah sebuah jabatan di bawah Kementerian Kewangan. Ia bertanggungjawab bertindak sebagai agen Kerajaan dalam mentadbir, menaksir, memungut dan menguatkuasakan pembayaran semua jenis cukai yang ditadbir. Di samping itu, LHDNM juga bertanggungjawab mentadbir undang-undang seperti berikut:

- Akta Setem 1949;
- Akta Cukai Pendapatan 1967;
- Akta Petroleum (Cukai Pendapatan) 1967;
- Akta Cukai Keuntungan Harta Tanah 1976;
- Akta Cukai Aktiviti Perniagaan Luar Pesisir Labuan 1990; dan
- Akta akta lain yang berkaitan.

LHDNM perlu mematuhi semua perjanjian Pengelakkan Pencukaaian Dua Kali yang ditandatangani oleh Kerajaan Malaysia dengan kerajaan negara-negara luar. Tambahan lagi terdapat beberapa perundangan berkaitan pentadbiran iaitu

- Perlembagaan Persekutuan 1957;
- Akta Tafsiran 1948 dan 1967;
- Akta Had Masa 1953;
- Akta Prosiding Kerajaan 1956;
- Akta Mahkamah Kehakiman 1964;
- Akta Syarikat 1965;
- Akta Kebankrapan 1967;
- Kanun Tanah Negara 1965;
- Kanun Acara Jenayah (Akta 553);
- Kanun Keseksan (Akta 574);
- Kaedah – kaedah penggulungan Syarikat 1965;
- Kaedah- kaedah Mahkamah Tinggi 1980;
- Kaedah-kaedah Mahkamah Rendah 1980

Sebagai makluman, LHDNM masih lagi mentadbir beberapa perundangan yang telah dimansuhkan bagi menyelesaikan kes-kes tahun kebelakangan iaitu;

- Enakmen Duti Harta Pusaka 1941, dan
- Akta Cukai Pemindahan Syer (Syarikat Berasaskan Tanah) 1984.

1.2.1.1 Sejarah Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM)

Tahun 2008 mencatatkan detik penting di mana Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) telah menyambut ulang tahun ke-60 sebagai pentadbir cukai langsung negara. Pentadbiran organisasi percukaian di Malaya pada awal penubuhannya diketuai oleh seorang Pengawal Besar (*Comptroller General*) yang dilantik mengikut Ordinan Cukai Pendapatan 1947 untuk mentadbir kedua-dua pejabat cukai di Persekutuan Tanah Melayu dan Singapura.

Pejabat Pengawal Besar yang ditempatkan di Bangunan Suleiman, Kuala Lumpur telah bermula dengan enam orang pegawai dalam tahun 1948 terdiri daripada Pengawal Besar, seorang Timbalan Pengawal Besar, seorang kerani am perkhidmatan, dua orang jurutrengkas dan seorang peon. Mulai tahun 1948 hingga 1958 bilangan ini telah meningkat daripada enam orang kepada 622 orang masing-masing.

Selain daripada Pejabat Cukai Pendapatan di Persekutuan Tanah Melayu, terdapat juga Pejabat Cukai Pendapatan di London yang menaksir dan mengutip cukai bagi pihak Persekutuan Tanah Melayu daripada individu dan syarikat yang bermastautin di United Kingdom.

Cukai pendapatan mula diperkenalkan di Persekutuan Tanah Melayu pada 1 Januari 1948 dengan berkuat kuasanya Ordinan Cukai Pendapatan 1947. Pada tahun 1967 Ordinan Cukai Pendapatan 1956 Sabah dan Ordinan Cukai Pendapatan 1960 Sarawak menjadi Akta Cukai Pendapatan 1967 yang dikuatkuasakan pada 1 Januari 1968.

Borang Nyata pertama dikeluarkan pada 1 November 1948. Pada November dan Disember 1948, sebanyak 60,000 Borang Cukai Pendapatan telah dihantar kepada pembayar cukai yang berpontensi dan daripada jumlah tersebut sebanyak 51,000 Borang Cukai Pendapatan telah dikembalikan.

Pejabat Cukai Pendapatan mula dikenali sebagai Jabatan Cukai Pendapatan dan kemudiannya bertukar menjadi Jabatan Hasil Dalam Negeri (JHDN) dalam tahun 1957. Sejak awal penubuhan iaitu dari tahun 1948 hingga 1967, jawatan Pengawal Besar adalah disandang oleh warga asing. Mulai 14 Januari 1967, Tan Sri Lim Leong telah dilantik sebagai Ketua Pengarah JHDN dan beliau merupakan orang tempatan pertama yang dilantik memegang jawatan tersebut. JHDN mula diperbadankan pada tahun 1996 dan dikenali sebagai Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM).

Sebelum diperbadankan, JHDN diketuai oleh seorang Ketua Pengarah dan tiga Timbalan Ketua Pengarah yang bertanggungjawab mentadbir 27 cawangan penaksiran, tiga cawangan pungutan dan 12 bahagian di peringkat Ibu Pejabat dan di anggotai oleh 6,300 pegawai.

Aktiviti penaksiran merupakan operasi utama dan dilaksanakan oleh 60 peratus daripada pegawai JHDN. Aktiviti penaksiran adalah melibatkan pemeriksaan Borang Cukai Pendapatan, penaksiran cukai dan pengeluaran notis taksiran kepada pembayar cukai. JHDN berfungsi sebagai pentadbir cukai

selama 49 tahun dan bertanggungjawab melaksanakan dasar percukaian negara serta memungut cukai untuk pembangunan negara.

Sebagai tambahan, penubuhan LHDNM ini berikutan daripada cadangan Kerajaan memperbadankan JHDN semasa pembentangan Belanjawan 1993 oleh Menteri Kewangan iaitu pada 30 Oktober 1992. Susulan dari itu berkuat kuasanya pula Akta Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia 1995 (Akta 553) yang telah diwartakan pada 16 Febuari 1995.

1.2.1.2 Visi Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

Pentadbir Cukai Terunggul.

1.2.1.3 Misi Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

Memberikan perkhidmatan percukaian yang berkualiti untuk meningkatkan hasil negara.

1.2.1.4 Matlamat Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

Mewujudkan dan melaksanakan satu system pengurusan percukaian yang berkesan, adil dan saksama.

1.2.1.5 Fungsi Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

Fungsi Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia adalah:

- Bertindak sebagai agen Kerajaan dalam pentadbiran, penaksiran, pemungutan dan penguatkuasaan pembayaran cukai pendapatan,

cukai pendapatan petroleum, cukai keuntungan harta tanah, duti harta pusaka, duti setem dan cukai lain yang dipersetujui antara Kerajaan dan Lembaga;

- Menasihati Kerajaan tentang perkara-perkara berhubung dengan percukaian dan bekerjasama dengan Kementerian dan badan berkanun berkaitan perkara-perkara tersebut;
- Menyertai mesyuarat, perbincangan dan perjanjian tentang perkara-perkara yang berkaitan dengan percukaian di dalam dan di luar negara;
- Menjadi agen pemungutan untuk dan bagi pihak mana-mana badan untuk mendapatkan pinjaman yang kena bayar balik kepada badan itu di bawah mana-mana undang-undang bertulis;
- Melaksanakan apa-apa fungsi lain yang diberi kepada LHDNM oleh mana-mana undang-undang bertulis lain.

1.2.1.7 Anugerah dan Kualiti Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

Di antara pengiktirafan yang menjurus kepada program KKB di LHDNM dalam mengangkat martabat dan pengiktirafan sumbangan pekerja adalah:

BIL.	ANUGERAH	TAHUN DITERIMA
1.	Anugerah Inovasi Perdana Menteri Tahun 2009	2010
2.	NEF – Awani ICT Awards 2010: Rakyat Choice Awards	
3.	Kaunter Terbaik sempena Majlis Anugerah Kualiti Ketua Menteri Sarawak (AKMMS)	
4.	Tempat Pertama Pertandingan Sistem Aplikasi In-House Sempena Hari Inovasi, Integriti dan ICT Kementerian Kewangan bagi projek Sistem Pemantauan Bayaran Balik	2009
5.	Penarafan Empat Bintang dalam Penilaian Sistem Star Rating (SSR) oleh pihak MAMPU	
6.	“Winner (Public Sector) For Strong Commitment To Continuous Professional Development” oleh The Institute of Internal Auditors Malaysia 2009 Corporate Award	
7.	The PIKOM ICT Organisation Excellence Award 2009- Web Based e-filing System	
8.	Pemenang Anugerah Amalan Persekitaran Berkualiti 5S Peringkat Kebangsaan bagi Kategori Sektor Awam	2008
9.	Best Green Strategy for a Data Center Gold Award dalam Hitachi Data Systems Asia Pacific IT Inspiration Awards 2008 di Cebu, Filipina	
10.	Tempat Kedua dalam Pertandingan Pejabat Terbaik Peringkat Kementerian Kewangan	2007

Sambungan:

BIL.	ANUGERAH	TAHUN DITERIMA
11.	Tempat Kedua Anugerah Kualiti Kementerian Kewangan 2007, Kategori Perkhidmatan Kaunter Terbaik	2007
12.	Tempat Ketiga Pertandingan Halaman Tercantik 2007, Kategori Pejabat Kerajaan Miri	
13.	Pensijilan MS ISO 9001:2000- Jabatan Sumber Manusia	2005
14.	Pensijilan ISO 9001:2000- Unit Duti Setem dan CKHT	
15.	Pemenang Anugerah Perdana Teknologi Maklumat (APTMM) untuk Sistem Taksir Sendiri (STS) Syarikat	
16.	Juara Anugerah Perkhidmatan Kaunter Berkualiti Kategori Badan Berkanun dan Agensi Kerajaan Peringkat Negeri Selangor	2004
17.	Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam Negeri Perak 2004 Bagi Sistem Notis Taksiran, semakan dan Penyerahan Notis Duti Setem	
18.	Anugerah Pengurusan Sumber Manusia Sempena Minggu Q, Peringkat Negeri Sabah 2003	2003
19.	Anugerah Inovasi Perkhidmatan Awam Negeri Perak 2002 bagi Sistem Juru Wang Berkomputer	2002
20.	Tempat Ketiga Pertandingan Halaman Tercantik 2002, Kategori Pejabat Kerajaan Anjuran Majlis Perbandaran Miri	
21.	Anugerah Kualiti Pengurusan Sumber Manusia sempena Minggu Kualiti Peringkat Negeri Sabah	2001

1.3 Pernyataan Masalah

Perubahan persekitaran dunia dan ekonomi, perkembangan globalisasi serta perubahan Teknologi Komunikasi dan Maklumat masa kini boleh membawa implikasi ancaman, peluang, kekuatan atau kelemahan kepada organisasi (Perdana Menteri, 2010). Oleh itu, organisasi dalam kelompok perkhidmatan awam mahu pun swasta perlu sentiasa bersedia melengkapkan diri dengan berkeupayaan tinggi untuk menghadapi dan menangani cabaran yang timbul ekoran perubahan persekitaran tersebut.

Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) yang bertanggungjawab sebagai agen pemungut hasil Kerajaan juga tidak boleh lari dari berhadapan dengan perubahan persekitaran tersebut. Oleh itu, LHDNM perlu memastikan hala tuju dan matlamat yang tepat supaya LHDNM berprestasi cemerlang menunaikan fungsinya dalam persekitaran yang sentiasa berubah. Kejayaan LHDNM menghadapi cabaran persekitaran ini boleh menyumbang kepada pembangunan negara dan pencapaian status negara maju pada masa hadapan.

Sejajar dengan itu, perancangan KKB di LHDNM perlulah menekankan usaha yang proaktif bagi menambahbaikkan program-program kualiti kehidupan bekerja (KKB) di organisasi. Keberkesanan keadaan ini mampu untuk melahirkan semangat kepunyaan “*ownership*” di dalam persekitaran organisasi. Kebaikan memperolehi semangat ini apabila berjaya dipupuk dan disemai pada setiap individu atau pekerja mampu mendorong peningkatan komitmen pekerja dan sekaligus peningkatan produktiviti organisasi. Sebaliknya, jika para pekerja dalam sesebuah organisasi enggan menunjukkan prestasi yang baik atau enggan bekerja, maka matlamat organisasi untuk meningkatkan produktiviti tidak akan berjaya. Malah kebelakangan ini, pekerja dalam organisasi sering menghadapi konflik yang

tidak putus-putus antara kemahuan peribadi dan matlamat organisasi yang mana ia akan seringkali bertentangan dengan kemahuan pekerja (Mohd Affandi Hassan, 1992). Satu lagi perkara yang mendapat kesan bilamana daripada pengabaian KKB ialah peningkatan stres pada pekerja. Untuk mengelakkan hal ini meruncing maka LHDN harus menyediakan ke semua pekerjanya dengan persediaan yang rapi dan mencukupi dalam melaksanakan misi dan visi LHDNM supaya elemen KKB ini menjamin keberkesanan kepada kejayaan organisasi (Ketua Pegawai Eksekutif LHDNM, 2009).

Menurut Encik Wan Abdullah, Pegawai Perhubungan Awam di LHDNM Terengganu kebanyakan staf kaunter di barisan hadapan memang mengalami masalah stres terhadap sikap dan perbuatan pelanggan terutamanya golongan pembayar cukai yang tegar. Perbuatan yang kurang sopan seperti ditengking dengan nada yang tinggi, sindiran sinis yang dilontarkan serta pelbagai lagi kelakuan lain merupakan sebahagian daripada gejala tersebut oleh pembayar cukai tegar ini. Hal ini sekaligus mendapat perhatian yang serius diperingkat bahagian pengurusan LHDNM sendiri.

Majlis Mesyuarat Bersama Lembaga Bil. 2/2010 pula yang bersidang di kalangan pengurusan atasan dan para wakil persatuan lembaga turut memainkan peranan penting dalam membincangkan keadaan persekitaran di atas. Kriteria - kriteria dalam menerapkan kualiti kehidupan bekerja (KKB) sentiasa dititik beratkan. Melalui mesyuarat ini, segala isu yang dibawa oleh Pihak Kesatuan dibincangkan bagi mendapatkan maklumbalas dan keputusan yang terbail di dalam perkara yang memihak kepada pekerja.

Justeru itu, keadaan yang dialami oleh staf kaunter perlu diatasi sebaiknya daripada terpaksa dipendam yang mana dikhuatiri mampu mendorong kepada peningkatan gejala interpersonal pekerja itu sendiri seperti amalan ponteng kerja dan sebagainya.

Sehubungan itu, sejauh mana seseorang staf itu mampu bertahan terhadap stres menjadi faktor serta penentu kepada kecemerlangan imej dan reputasi LHDNM. Melalui temubual dan pemerhatian terus yang dilakukan ke atas Encik Md Amin Sulong dan anggota staf kaunter setempat yang lain di LHDNM Terengganu mendapati bahawa kebanyakan pekerja sememangnya terdedah dengan beban tugas yang berat. Mereka ini sentiasa sibuk melayan pelanggan yang datang bertali arus untuk berurusan di kaunter setiap masa. Keadaan ini memberi kesan kepada prestasi dan secara tidak langsung terkesan kepada tahap kualiti kehidupan bekerja mereka.

Menurut Lowe (2000) kualiti kehidupan bekerja merangkumi penyerapan tenaga kerja dan peningkatan taraf hidup, pekerjaan yang membolehkan para pekerja menikmati kepuasan menggunakan kemahiran dan memberikan sumbangan kepada kesejahteraan umum, system ganjaran yang adil, faedah system bekerja, peluang latihan, keadaan kerja yang baik, hubungan rapat kerjasama pekerja, jaminan keselamatan dan persekitaran kerja yang sihat. Chiles *et. al* (1979), mengatakan pekerja yang mengalami persekitaran kerja yang sihat ada hubungan dengan tahap KKB yang tinggi dan boleh mengurangkan tahap stres pekerja. Di samping itu, ia mampu meningkatkan keupayaan bekerja tidak kira mengikut jantina, komitmen kerja dan tahap kejeletakan yang baik.

Mc Lauglin (2007) mengatakan bahawa beban tugas tersebut merupakan jumlah pekerjaan yang ditugaskan atau diharapkan daripada seseorang pekerja mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Faktor tekanan ini adalah disebabkan oleh kerumitan tugas, permintaan kerja, waktu penyelesaian, jumlah masalah dan jenis pekerjaan. Justeru, sekiranya dilihat kepada keadaan petugas kaunter di barisan hadapan LHDNM, sememangnya terdapat persamaan hubungan definisi yang diutarakan oleh barisan pemikir dengan gambaran realiti sebenar terhadap hubungan tahap KKB dengan stres di tempat kerja.

Justeru, kajian yang dibuat lebih mendalam untuk membuktikan kebenaran tersebut berhubung kualiti kehidupan bekerja petugas atau staf kaunter barisan hadapan dan masalah stres yang mereka hadapi.

1.4 Matlamat Kajian

Untuk melihat hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) staf kaunter di barisan hadapan Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia dengan stres.

1.5 Persoalan Kajian

Terdapat sembilan (9) persoalan kajian yang dikaji iaitu:

- 1.5.1 Apakah tahap Kualiti Kehidupan Bekerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan?
- 1.5.2 Apakah tahap stres staf kaunter barisan hadapan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan secara keseluruhan?
- 1.5.3 Adakah terdapat perbezaan tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) antara staf kaunter di barisan hadapan mengikut faktor demografi ?
- 1.5.4 Adakah terdapat perbezaan tahap stres antara staf kaunter di barisan hadapan mengikut faktor demografi?
- 1.5.5 Adakah terdapat perkaitan tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) antara staf kaunter barisan hadapan mengikut negeri di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan?
- 1.5.6 Adakah terdapat perkaitan tahap Stres antara staf kaunter barisan hadapan mengikut negeri Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan?

- 1.5.7 Adakah terdapat hubungan antara Kualiti Kehidupan Bekerja dengan stres di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan?
- 1.5.8 Apakah faktor Kualiti Kehidupan bekerja yang dominan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan?
- 1.5.9 Apakah faktor stres yang dominan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan?

1.6 Objektif Kajian

Objektif kajian bagi kajian ini ialah:

- 1.6.1 Mengenalpasti tahap Kualiti Kehidupan Bekerja di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan.
- 1.6.2 Mengenalpasti tahap stres yang dihadapi oleh staf kaunter barisan hadapan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan secara keseluruhan.
- 1.6.3 Mengkaji perbezaan antara tahap Kualiti Kehidupan Bekerja dengan mengikut faktor demografi staf kaunter barisan hadapan.
- 1.6.4 Mengkaji perbezaan antara tahap stres dengan mengikut faktor demografi staf kaunter barisan hadapan.
- 1.6.5 Melihat perkaitan tahap Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) antara staf kaunter barisan hadapan mengikut negeri di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan
- 1.6.6 Melihat perkaitan tahap stres antara staf kaunter barisan hadapan mengikut negeri di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan

- 1.6.7 Mengkaji hubungan antara Kualiti Kehidupan Bekerja dengan stres di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan.
- 1.6.8 Mengenalpasti faktor Kualiti Kehidupan Bekerja yang dominan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan.
- 1.6.9 Mengenalpasti faktor stres yang dominan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia Terengganu dan Kelantan .

1.7 Hipotesis Kajian

Hipotesis yang diuji dalam kajian ini ialah:

- 1.7.1 Hipotesis berkenaan perbezaan tahap stres di antara staf kaunter barisan hadapan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

Ho1: Tidak terdapat perbezaan tahap stres staf kaunter barisan hadapan mengikut faktor demografi (jantina,umur)

- 1.7.2 Hipotesis berkenaan hubungan di antara Kualiti Kehidupan Bekerja dengan tahap stres di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia

Ho2: Tidak terdapat hubungan di antara Kualiti Kehidupan Bekerja dengan stres.

Ho3: Tidak terdapat hubungan antara Kualiti Kehidupan Bekerja dengan faktor fisiologi di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia.

Ho4: Tidak terdapat hubungan antara Kualiti Kehidupan Bekerja dengan faktor psikologi di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia.

Ho5: Tidak terdapat hubungan antara Kualiti Kehidupan Bekerja dengan faktor tingkahlaku di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia.

Ho6: Tidak terdapat hubungan antara Kualiti Kehidupan Bekerja dengan faktor sosial di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia.

1.8 Skop Kajian

Kajian ini berkaitan dengan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dan stres yang mana kajian ini akan dijalankan di sebuah agensi kerajaan iaitu Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. Ke semua responden dalam kajian ini adalah terdiri daripada pekerja bukan eksekutif di Cawangan Kuala Terengganu dan Kelantan. Pemilihan agensi Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia sebagai fokus dalam kajian ini adalah disebabkan oleh pengkaji ingin mengenalpasti kelapan-lapan elemen KKB Model Walton dalam persekitaran Kualiti Kehidupan Bekerja dan tahap stres mereka.

1.9 Batasan Kajian

Kajian ini hanya memfokuskan kepada Kualiti Kehidupan Bekerja para petugas kaunter barisan hadapan di Cawangan Kuala Terengganu dan Kelantan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia. Terdapat pelbagai batasan ke atas kajian ini seperti masa kajian yang diambil adalah terlalu singkat dan bilangan populasi petugas kaunter barisan hadapan adalah rendah dan seramai 25 orang. Justeru, kajian terpaksa dilakukan sewajarnya ke atas mereka semua untuk menghasilkan dapatan kajian yang berkesan.

Ketepatan kajian ini jua amat bergantung kepada ketelusan responden dalam memberi jawapan sesuai dengan sikap profesionalisme yang diamalkan. Responden mungkin akan dipengaruhi oleh faktor psikologi, emosi dan persekitaran yang akan memberi kesan kepada ketepatan jawapan tersebut.

1.10 Kepentingan Kajian

1.10.1 Kepentingan Terhadap Ilmu

Kajian ini akan dijadikan sebagai satu sumber rujukan ilmuan bagi tujuan kajian akademik yang bermanfaat kepada pengkaji lain pada masa akan datang. Kajian ini akan memperkukuhkan lagi kajian-kajian lain yang berkaitan dengan Kualiti Kehidupan Bekerja (KKB) dan stres. Selain itu kajian ini juga akan dapat menjelaskan betapa pentingnya peranan organisasi untuk menyediakan program kualiti kehidupan bekerja kepada pekerja pada masa akan datang.

1.10.2 Kepentingan Terhadap Organisasi

Dapatan kajian dapat dijadikan sebagai rujukan atau panduan kepada organisasi untuk melihat atau mengenalpasti kualiti kehidupan bekerja dan tahap stres pekerja mereka bagi membantu memotivasikan para pekerja selain mewujudkan suasana kehidupan bekerja yang lebih kondusif dan iklim organisasi yang baik. Ini akan dapat melahirkan pekerja-pekerja yang bersikap positif kepada terhadap organisasi.

1.10.3 Kepentingan Terhadap Pekerja

Kajian ini juga akan dapat membantu para pekerja untuk mengetahui tahap stres mereka dalam organisasi. Di samping itu, kajian ini juga akan dapat membantu para pekerja meningkatkan produktiviti, komitmen, kepuasan kerja, prestasi dan kualiti kehidupan bekerja mereka dalam organisasi.

1.11 Definisi Konseptual

Konsep dan pembolehubah utama dalam kajian ini perlu dijelaskan agar dapat memberikan penafsiran yang betul. Penerangan mengenai sesuatu konsep amatlah penting sekali dalam mana-mana kajian yang dilakukan. Ia memberi pengertian serta pemahaman yang jelas kepada pengkaji mengenai sesuatu konsep yang digunakan. Menurut Philips (1976), konsep adalah abstrak yang digunakan oleh pakar-pakar sains sebagai bahan binaan kepada pembentukan penyatuan (*proposition*) dan teori-teori yang menerangkan dan meramalkan fenomena tersebut. Definisi konsep dirujuk sebagai teori dan harus bersandarkan kepada sesuatu teori atau diperkukuhkan oleh kajian-kajian lepas. Ini memberi maksud yang lebih baik kepada abstrak dan umum.

1.11.1 Kualiti Kehidupan Bekerja

Menurut Walton (1975) terdapat lapan criteria yang terdapat dalam kualiti kehidupan bekerja, iaitu pampasan yang adil dan mencukupi, hak pekerja, ruang kehidupan, tanggungjawab sosial, pertumbuhan dan jaminan, peluang untuk menggunakan dan memperkembangkan keupayaan manusia dan persekitaran kerja yang selamat dan sihat.

Menurut Mill (1975), fenomena kualiti kehidupan bekerja merupakan kualiti yang kabur. Ia mempunyai makna yang berbeza bagi orang yang berbeza. Beliau juga telah mendefinisikan kualiti kehidupan bekerja sebagai pembangunan sumber manusia yang melihat perkara seperti matlamat baru dalam perolehan nilai peribadi, sosial dan ekonomi yang lebih. Ini bermakna kualiti kehidupan bekerja merupakan keadaan psikologi individu di tempat kerja atau pengukuran kegembiraan terhadap kerja.

Menurut Reynold *et al.* (1993), kualiti kehidupan bekerja adalah pengumpulan persepsi terhadap sebahagian pekerja yang berkaitan dengan jumlah pengalaman sebagai ahli dalam organisasi. Selain itu, kualiti kehidupan bekerja juga adalah program yang mana digunakan untuk meningkatkan polisi, prosedur dan keadaan fizikal di tempat kerja.

Sirgy *et al.* (2001) mencadangkan faktor dalam kualiti kehidupan bekerja adalah keperluan dalam tugas, keperluan dalam tingkahlaku penyeliaan dan juga keperluan dalam komitmen organisasi.

Ellis dan Pompli (2002) menyimpulkan bahawa faktor yang menyumbang kepada kemerosotan dalam kualiti kehidupan bekerja (KKB) adalah disebabkan oleh persekitaran tempat kerja yang kurang baik, tiada

keseimbangan terhadap kerja dan keluarga, pertukaran shif, kelemahan dalam pembuat keputusan, kelemahan dari segi perhubungan dengan penyelia atau ketua, konflik, sukar berpeluang untuk mempelajari kemahiran baru dan terperangkap dalam masalah stres di tempat kerja.

Menurut Serey (2006) pula, mengatakan kualiti kehidupan bekerja adalah berkaitan dengan kepuasan kerja pekerja yang mana merangkumi peluang terhadap mengembangkan bakat dan kapasiti, aktiviti di mana individu itu terlibat dan aktiviti yang mana iainya merangkumi peranan individu dalam penglibatan dan pencapaian maklumat.

Silva *et al.* (2008) pula mendefinisikan kualiti kehidupan bekerja sebagai program pembangunan dan dilaksanakan yang bertujuan untuk meningkatkan persekitaran kerja yang boleh membawa manfaat bagi syarikat dalam hubungan dengan pekerja dan dalam kualiti produk, supaya membetulkan pekerja lebih kompetitif.

Menurut Frank *et al.* (2009) mengatakan bahawa kualiti kehidupan bekerja adalah merangkumi seluruh organisasi, pengurusan sumber manusia, gaya pengurusan dan juga keadaan ergonomic di tempat kerja. Selain itu, beliau juga mengatakan bahawa kualiti kehidupan bekerja adalah merangkumi psikososial dan faktor risiko fizikal di tempat kerja.

Kline (2009) pula berpandangan bahawa kualiti kehidupan bekerja adalah merangkumi kejelasan dalam falsafah dan tujuan, pemimpin yang komited dan bertanggungjawab, struktur yang bersama, sokongan staf, latihan yang bersesuaian dan system serta struktur yang terdapat di organisasi.

Manakala Ramstard (2009) mengatakan bahawa prestasi dan kualiti kehidupan bekerja berlaku secara serentak yang mana pembangunan organisasi yang komprehensif, iaitu segala amalan pelaksana berkaitan dengan peningkatan kuasa, penyertaan pekerja dalam tahap perancangan dan pelaksanaan, kolaborasi dan pembuat keputusan.

Normala dan Daud (2010) menyatakan bahawa kualiti kehidupan bekerja adalah meliputi konsep yang luas, keadaan kerja yang selamat dan sihat serta integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan yang membolehkan seorang individu untuk membangunkan dan menggunakan semua kemampuannya. Selain itu juga kualiti kehidupan bekerja adalah untuk mencapai persekitaran kerja yang berkesan yang memenuhi keperluan organisasi dan nilai-nilai yang boleh meningkatkan kesihatan, kesejahteraan, keselamatan kerja, kepuasan kerja, pembangunan kecekapan dan keseimbangan kerja. Ia juga menekankan interaksi antara individu dan persekitaran kerja di samping menentukan keberkesanan persekitaran kerja dengan keperluan organisasi.

Dengan ini ia dapat disimpulkan bahawa kualiti kehidupan bekerja adalah merupakan keadaan di mana pekerja berasa puas terhadap kerja dan segala bentuk keperluan seperti gaji dan bonus, keadaan tempat kerja, kemudahan, polisi dan prosedur dan sebagainya. Selain itu, kualiti kehidupan bekerja akan menyebabkan pekerja berasa seronok dan selesa terhadap pekerjaan mereka. Ini juga akan menyebabkan pekerja memberikan komitmen dan fokus sepenuhnya terhadap organisasi sekaligus membantu organisasi mencapai matlamatnya.

1.11.2 Stres

Menurut James et al.(1982), stres merupakan tekanan kerja yang bertindak balas dan bertentangan dengan perbezaan individu atau proses individu maupun psikologi yang diakibatkan oleh tindakan luar (persekitaran), keadaan atau peristiwa dan juga kehendak fizikal seseorang itu.

Stres juga menurut (Ivanchevish dan Matteson, 1993) merupakan perhubungan antara individu dengan persekitarannya di mana penerimaan balasan daripada individu lain berdasarkan tindakbalas kepelbagaian, proses psikologi terhadap proses persekitaran bagi mencipta dan menambah keperluan fizikal.

Greenberg dan Baron (2000) pula menyatakan stres sebagai suatu corak emosi yang kompleks terhadap seseorang berdasarkan tindakbalas psikologi yang berhubungan dengan balasan untuk persekitaran luaran.

Maka, dalam persekitaran kerja terdapat banyak faktor yang boleh menyumbang kepada berlakunya stres dalam pekerjaan. Antaranya adalah faktor beban kerja yang berlebihan di mana terlalu banyak kerja yang perlu dilakukan dalam tempoh masa yang singkat, ianya terlalu sukar dan akan menyebabkan seseorang pekerja itu akan berasa stres sekiranya tidak dapat melaksanakan tanggungjawab tersebut.

Menurut Leplat (1978), beban tugas dapat dilihat dari aspek gerak balas seseorang individu terhadap sesuatu tugas dan tingkahlaku ke atas pekerja yang ada hubungannya dengan masalah kelesuan dan tekanan kerja. Menurut beliau lagi, beban tugas merangkumi empat faktor iaitu desakan kerja, persekitaran, psikologi dan sosial.

Kesimpulannya, stres dapat disimpulkan bahawa keadaan di mana pekerja menghadapi masalah lebih kerja berbanding dengan tugas asal mereka. Tambahan lagi, masalah stres boleh mengakibatkan berlakunya dua keadaan sama ada pekerja-pekerja tersebut mengalami penurunan atau peningkatan dalam prestasi kerja mereka.

1.12 Definisi Operasional

1.12.1 Kualiti Kehidupan Bekerja

Kualiti Kehidupan Bekerja yang dimaksudkan adalah satu keadaan di mana seseorang pekerja itu merasakan tahap pekerjaannya menyenangkan, menyeronokkan dan membahagiakan. Akibat daripada persekitaran kerja yang harmoni, perhatian majikan yang sempurna dan polisi organisasi yang menggalakkan sehingga membolehkan seseorang itu mempamerkan mutu kerjanya yang sempurna. Sekiranya organisasi LHDNM mencapai kualiti kehidupan bekerja yang berkesan maka natijahnya para pekerja akan dapat merasakan pekerjaan mereka terjamin di dalam organisasi.

Dalam kualiti kehidupan bekerja ini mengandungi lapan elemen seperti yang dinyatakan oleh Walton (1975) iaitu pampasan yang adil dan mencukupi, persekitaran kerja yang selamat dan sihat, peluang untuk menggunakan dan memperkenalkan keupayaan manusia, pertumbuhan dan jaminan, integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan, hak pekerja, ruang kehidupan dan tanggungjawab sosial.

a) Pampasan Yang Adil dan Mencukupi

Pampasan yang adil dan mencukupi kepada seseorang pekerja termasuklah upah, elaun, bonus dan faedah sampingan yang diterima adalah

memuaskan selaras dengan sifat dan tanggungjawab pekerja. Organisasi LHDNM harus menitikberatkan soal pampasan yang adil dan mencukupi kerana ianya berkait rapat dengan motivasi dan perangsang pekerja.

b) Persekitaran Kerja Yang Selamat dan Sihat

Pekerja di LHDNM sepatutnya didedahkan kepada keadaan fizikal yang memanfaatkan iaitu risiko kecederaan. Aspek keadaan kerja yang terlibat ialah masa bekerja yang berpatutan, keadaan fizikal kerja yang dapat mengurangkan kemalangan, tidak mengganggu kesihatan, keadaan kerja yang selesa dan selamat serta tidak ada gangguan bunyi bising. Amalan keselamatan ini sebaiknya sebagaimana dianjurkan oleh polisi keselamatan Jabatan Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (JKKP) ditempat kerja.

c) Peluang Untuk Menggunakan dan Memperkenalkan

Keupayaan Manusia

Pekerja LHDNM adalah berpeluang untuk memperkembangkan kemahiran dan keupayaan dalam bidang pekerjaan supaya penglibatannya dapat meninggikan penghargaan sendiri dalam mengatasi cabaran di tempat kerja. Ini bermakna pekerjaan itu menarik, tidak banyak pengulangan, member cabaran, kemahiran keupayaan serta mempunyai kawalan, penglibatan dan autonomi ke atas tugas dan pekerja.

d) Pertumbuhan dan Jaminan

Pekerjaan itu memberi peluang kepada individu untuk memajukan dirinya dan juga organisasi tersebut. Di samping itu, pekerja itu diberi jaminan tidak akan dipecat atau diberhentikan kerja pada beberapa tahun akan datang. Ini adalah penting bagi seseorang pekerja untuk merasa bahawa pekerjaan yang dilakukannya itu akan kekal sama ada dari segi pendapatannya atau pekerjaannya. Selain itu, pekerja juga mendapat peluang kenaikan pangkat atau

gaji. Sehubungan itu, melalui pertumbuhan dan jaminan yang disediakan oleh organisasi LHDNM akan dapat meningkatkan lagi tahap pengetahuan, kemahiran dan kebolehan pekerja. Oleh itu, apabila pekerja dilibatkan dengan aktiviti-aktiviti peningkatan kerjaya maka pekerja akan lebih cekap dan berkesan.

e) Integrasi Sosial Dalam Organisasi Pekerjaan

Integrasi sosial dalam organisasi pekerjaan adalah meliputi hubungan sosial di antara organisasi dan individu berkenaan serta sokongan daripada rakan-rakan sekerja. Ini bermakna terdapat hubungan mesra di kalangan pekerja, semangat bekerjasama dan perasaan saling mempercayai di kalangan pekerja serta tiada perasaan prasangka di kalangan mereka. Pihak LHDNM seharusnya memberi galakan untuk bersosial di samping mengeratkan hubungan silaturahim melalui sukan, jamuan dan sebagainya supaya meningkatkan lagi kualiti kehidupan bekerja di organisasi.

f) Hak Pekerja

Pekerja mempunyai hak peribadi, kebebasan untuk meluahkan pandangan mengenai tugasnya tanpa berasa takut didenda dan menerima layanan yang adil. Di samping itu, keperluan pekerja perlu diutamakan dan dihormati oleh ketua. Organisasi LHDNM harus menjaga dan membela hak-hak seseorang pekerja kerana pekerja merupakan komponen asset yang paling penting di dalam sesebuah organisasi.

g) Ruang Kehidupan

Pekerja turut mempunyai jadual waktu kerja dan keperluan kerjanya yang seimbang dalam kehidupannya. Ini bermakna pekerjaan itu bukan sahaja melibatkan kualiti kehidupan bekerja tetapi kualiti hidupnya semasa berada di luar tempat pekerjaannya. Sesuatu pekerjaan itu hendaklah tidak mengganggu masa lapangnya iaitu ia mempunyai masa sendiri bersama dengan keluarga atau

pergi mengurus urusan peribadi. Perkara ini penting kerana kualiti kehidupan bekerja dan kualiti kehidupannya mempunyai hubungan rapat antara satu sama lain.

h) Tanggungjawab Sosial

Organisasi LHDNM perlu mempunyai dasar tanggungjawab kepada masyarakat melalui program-program sosial kemasyarakatan atau *Corporate Sosial Responsibilities (CSR)*. Ini adalah bertujuan agar konsep penyampaian yang berkesan dapat dihubungkan kepada pelbagai lapisan masyarakat.

1.12.2 Stres

Bagi mengkaji tahap stres kaunter barisan hadapan, pengkaji menggunakan model stres Robbin(2001). Menurut Robbin (2001), pada dasarnya symptom-symptom stres boleh dikategorikan kepada tiga aspek umum iaitu fisiologi, psikologi dan tingkahlaku.

- 1) Aspek fisiologi dalam kajian ini merujuk kepada perasaan tidak bermaya, letih, mengalami pelbagai penyakit, sukar tidur dan ketegangan fikiran yang dialami oleh staf kaunter barisan hadapan LHDNM.
- 2) Aspek psikologi seperti hilang sabar, mudah marah, memberi respons yang negatif kepada rakan sekerja, tidak mempedulikan orang lain dan rasa rendah diri di kalangan staf kaunter barisan hadapan LHDNM
- 3) Stres tingkahlaku dalam kajian ini merujuk kepada tindakan negative yang dilakukan oleh staf kaunter barisan hadapan LHDNM seperti

membunuh diri, mengambil alcohol, sering kemalangan, kurang tumpuan kerja, ponteng kerja dan prestasi kerja.

Stres dalam kalangan staf kaunter barisan hadapan akan diukur berdasarkan kepada tiga aspek iaitu aspek fisiologi, psikologi iaitu sikap yang ditunjukkan oleh staf kaunter barisan hadapan dan aspek tingkahlaku berbentuk negative yang dilakukan oleh mereka.

1.13 Kesimpulan

Berdasarkan kepada perbincangan di Bab 1, kualiti kehidupan bekerja (KKB) dan stres telah menjadi isu utama dalam penyelidikan ini. Penyelidik cuba memberi tumpuan terhadap elemen penerangan berhubung latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian, persoalan kajian, kepentingan kajian, batasan kajian dan definisi konseptual dan operasional. Di samping itu, matlamat utama kajian ini dijalankan adalah berdasarkan kepada objektif dan juga persoalan kajian yang telah dikemukakan.

RUJUKAN

Appley, M.H dan Trumbull, R., (1967), *Industrial Psychology*. New York: Prentice Hall

Alias Baba (1999), *Statistik Penyelidikan dalam Pendidikan dan Sains Sosial*, Malaysia, Universiti Kebangsaan Malaysia

Anastasi, A (1982), *Psychological Testing*, New York: MacMillan Publishing Co Inc

Arnisyah Binti Ramli, Tiau Chin Yong and Wan Zaim Bin Wan Shawaluddin (2009), *Hubungan di antara Beban Tugas dan Tekanan Kerja Terhadap Pembangunan Kerjaya di Kalangan Jururawat di Hospital Sultanah Aminah, Johor Bahru*, Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda

Atchison, T.J. (1991), “ *The Employment Relationship: United or Retied?*”, Holt, D.H, *Management: Principles and Practices*, 3rd Edition N.J: Prentice Hall.

Bateman, T.S and Snell, S.A (1996), *Management: Building Competitive Advantage*, 3rd Edition, Chicago: Irwin, 399- 400

Beverley J. A, Davie J. M s, Donna B, Brent A, Haber M. D., Peter P, Malcolm S,A. Aggarwal (2006), *Final Report of OASW Quality of Work Life Survey*, McMaster University Labour Studies Department

Bolduc R. R, (2001), *An Analysis Of The Relationship Between Quality Of Work Life And Motivational For Correctional Services Officer In The Montreal Area*, McGill University, Doctor of Philosophy Dissertation

- Cary, L.Copper (1998), *Theories of Organization Stres*. United States: Oxford University Press: New York
- Casio (1992), *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, Profits*, p.22, New York: Mc Graw Hill, Inc
- Chua, Yan Piaw (2006), *Asas Statistik Penyelidikan*, Mc Graw Hill
- Cooper, C.L. dan Marshall J., (1976), *Occupational Source of Stres: A Review of The Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental III Health*, Journal of Occupational Psychology 49, 11-28
- Cooper, C.L dan Southernland,V.J (1980), *The Stres of The Executive Lifestyle Trend in the 1990s*, Management Division
- Coolidge and Donald, S. (1999), *Striking A Balance, Christian Science Monitor 91*, 19
- Cox, T., Griffifth A, & Rial Gonzalez, E. (2000), *Research on Work-Related Stres*, Europen Agency for Safety and Health At Work. Luxemborg
- Ellis, N dan Pompli, A (2002), *Quality of Working Life For Nurse*. Commenwealth Dept of Health and Ageing, Canberra
- Ee, Kong Hean (1988), *kualiti kehidupan bekerja: Satu Perbandingan di antara Pekerja Kolar Putih dan Biru di sebuah Kilang Elektronik*, Tesis Sarjana Muda, Universiti Kebangsaan Malaysia
- Eurofound (2006), *Industrial Relations Dictionary, European Foundation For The Improvement of Living and Working Conditions*.

Frank D.P, Koningsveld E.A & Ms E.E, (2009), *Quality Of Working Life and Organizational Performance, Two Sides of The Same Coin*, Journal of Work, Environment & Health, pg. 421

Ganesan Andimuthu (2000), *Program Kualiti Kehidupan Bekerja dan Hubungannya dengan Komitmen Kerja di Kalangan Pengawal Keselamatan di Unit Keselamatan, Universiti Teknologi Malaysia*, Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana

Greenberg, J., Baron, R.A, (2000), *Behavior in Organizations*, Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ

Gilgeous, V (1998), *Journal Of Manufacturing Managers: Their Quality Of Working Life*, MBC University Press

Gurses A. P, (2005), *Performance Obstacle and Fasilitators, Workload, Quality of Working Life, and Quality and Safety of Care Among Intensive Care Nurses*, University of Wisconsin, Doctor of Philosophy Dissertation

Goldenson, R.M, (1970), *The Encyclopedia Of Human Behavior*, Vol. 2, Garden City, New York: Doubleday & Co. Inc

Hatta Sidi dan Mohamed Hatta Shaharom (2005), *Mengurus Stres Pendekatan Yang Praktikal*, Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka

Hannif, Z., Burgess, J., and Connell, J, (2006), *The Quality of Work Life in Call Centres: A Research Agenda, Proceedings of 2006 ACREW Conference*, Prato: Italy

Holt, David, H (1990), *Management: Principles and Practices 2nd Edition*, Eaglewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall Inc, 254

Herzberg, F. (1968). *“One More Time: How Do You Motivate Employees?”*.
Harvard Business Review. Pp. 53-62.

Herzberg, F. (1987). *“Workers’ Needs: Then Same around the World”*. Industry
Week. Vol. 21.

Herberg, F., Mauser B. & Snyderman, B. (1959). *“The Motivation To”*. Wiley
Publishing, New York, NY.

Hoh, Hee Mee (1990), *Hubungan Di Antara Komitmen Kepada Organisasi
dengan Kualiti Kehidupan Bekerja : Satu Kajian ke Atas Pekerja
Bank*, Universiti Kebangsaan Malaysia: Latihan Ilmiah Sarjana Muda

Holt, David, H (1990), *Management: Principles and Practices 2nd Edition*,

Ishak Mad Shah (2004), *Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi*, Penerbit
UTM

Ishak Mad Shah (2002) *Kualiti Kehidupan Kerja: Kajian Ke Atas Pekerja Binaan
Indonesia*, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai: Penyelidikan

Ivanchevich, J.M, Matteson, M.T (1993), *Organizational Behavior and
Management*, Irwin, Homewood,IL

Ketua Pegawai Eksekutif LHDNM (2009), *Perancangan Strategik LHDNM 2009-
2013*, Percetakan Nasional Malaysia Berhad

Kotler,& Philip (1976), *Marketing Management: Analysis, Planning and Control
3th Edition*, Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall

KSN (2006), *Buku Perkhidmatan Awam Malaysia: Meningkatkan Kecekapan dan Keberkesanan Sistem Penyampaian Perkhidmatan*, MAMPU

Lawler III E. E (1986), *High Involvement Management*, San Francisco: Jossey Bass, Inc

Lawler, J, Tung, Chun Huang, & Ching, Yi Lei, (2007), *Journal of The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention*, Society for Personality Research Inc, 735-750

Lowe, G.S (2000), *The Quality of Work: A People- Centered Agenda*, Canada: Oxford University Press

Laporan Tahunan LHDNM 2008, Percetakan Nasional Malaysia Berhad

Laporan Tahunan LHDNM 2007, Percetakan Nasional Malaysia Berhad

Ong, Bee Lin (1990), *Tekanan Kerja di kalangan Pekerja Kolar Putih dan Biru serta Hubungannya dengan kualiti kehidupan bekerja*, Tesis Sarjana Muda, Universiti Kebangsaan Malaysia

Othman Ahmad (1997), *Hubungan Di antara Kualiti Kehidupan Kerja dan Kesetiaan Kepada Organisasi di Kalangan Kakitangan Sokongan UKM*, Universiti Putra Malaysia, Tesis Sarjana

Perdana Menteri (2006), *Laporan Tahunan LHDNM 2006*, Percetakan Nasional Malaysia Berhad

Perdana Menteri (2010), *Ucuptama sempena Kejayaan LHDNM merangkul Anugerah Inovasi Perdana Menteri (AIPM) 2009*, Akhbar Utusan Malaysia 27 Mei 2010

- Maimunah Aminuddin (1995), *Panduan Pengurusan Personnel*, Kuala Lumpur, Penerbitan Fajar Bakti
- Mali, P.(1981), “*Management Handbook*’, Canada: John Wiley & Sons Inc.
- Maslow A. H (1970), *A Theory of Human Motivation*, in Vroom V.H and E. L Ded, *Managerial and Motivation*, Harmondsworth, England : Penguin Education, penguin Book Ltd
- Mills C. W (1975), *White Colour*, New York: Oxford University Press
- Moorhead, G & Griffin, R. W (1992). “*Organizational Behavior: Managing People and Organization*”, Boston: Houghton Mifflin Co. m.s. 679
- Mohd Anuar Mohd Amin (1997), *Hubungan beban kerja dengan kualiti kehidupan bekerja di kalangan guru kaunseling sepenuh masa di Sekolah Menengah di Negeri Pahang Darul Makmur*, Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana
- Mohd Fitri Sahhari (2006) *Tahap Beban Tugas Guru Sekolah Menengah Di Daerah Skudai: Kajian Kes*, Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana Muda
- Mohd Sidek Mohd Noah (2002), *Reka Bentuk Penyelidikan: Falsafah, Teori dan Praktis*, Serdang, Penerbit Universiti Putra Malaysia
- Mohd Yazid Kamarudin (1991), *Perbandingan Kualiti Kehidupan Bekerja antara Pekerja Sektor Kerajaan dan Sektor Swasta*, Universiti Kebangsaan Malaysia: Latihan Ilmiah Sarjana Muda
- Normala & Daud (2010), *Investigating the Relationship between Quality of Work Life and Organizational Commitment amongst Employees in Malaysian Firms*, Canadian Centre of Science and Educations, Universiti Teknologi MARA

- Noraini Abdullah (2001), *Kualiti Kehidupan Bekerja Dan Hubungannya Dengan Komitmen Terhadap Organisasi*, Universiti Utara Malaysia: Tesis Sarjana
- Ramstard, E, (2009), *Journal of Promoting Performance and The Quality of Working Life Simultaneously*, Emerald Group Publishing Limited, pg 423-436
- Rintala, N. (2005), *Technological change and job redesign. Implications for the Quality of Working Life*, Department of Production Economics Thesis, University of Technology, Espoo
- Reynolds A, Sambrook S and Jim, S, (1993), *Dictionary of HRD*, HRD Press Inc
- Robert Half (2001), *Work Life Balance: The Business Case*, Department of Trade and Industry, p.3
- Robbin, P.Stephen (1993), *Organization Behavior*, Sixth Edition, New York: Prentice Hall
- Robbins, P.Stephen (2001), *Gelagat Organisasi*,(Terjemahan Abdul Razak Ibrahim & Anin Sulaiman), Selangor, Pearson Education Malaysia Sdn Bhd.
- Savery, L.K, Luks, J.A (2001), “ The Relationship Between Empowerment, Job Satisfaction, and Reported Stres Levels: Some Australian Evidence”, *Leadership and Organizations Development Journal*, Vol.22 No. 3, pp 97-105.
- Seyle, H,(1976), *The Stres of Life 2nd Edition*, New York: Mc Graw Hill Co.
- Sharil Bin Hassan (1994), *Hubungan Program-Program kualiti kehidupan bekerja dan Pengaruh Faktor-Faktor Sosio Demografik Dengan Kepuasan Kerja dan Penglibatan Kerja*, Tesis Sarjana, UUM

- Shepard, P.,(1989), *Ke mana Arah Hidup Anda? Panduan Perancangan Hidup & Kerja* (Terjemahan A.Rahim Khamis),Singapore: Times Book International Centre.
- Shin, Ning-Jye (1991), *The Antecedents and Consequences of Job Involvement, A Case of The Taipei Municipal Government (Municipal Government)* ,Phd Disertation, University of Pittsburg
- Schultz, D. P and Schultz, S. E (1990), *Psychology and Industry Today : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology 5th Edition*, New York: Macmillan Publishing Company
- Sirgy, M. J. Efranty, D, Siegel, P. And Lee, D.J (2001), *A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories*, Sosial Indicator Research, 241-303.
- Siti Faradaniah (2004) *Hubungan Kualiti Kehidupan Bekerja Dengan Kecenderungan Pusing Ganti Pekerja:Kajian Tinjauan Ke Atas Operator Pengeluaran Di Kilang Celestica,Johor Bahru*, Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Sarjana
- Serey, T.T,(2006), *Choosing a Robust Quality of Work Life*, Business Forum 27(2)
- Sugiura, H. (1991), *Productivity in the Workplace: The Honda Story*, in International Productivity Congress, **Better Quality of Work Life Through Productivity**, Tokyo: Asian Productivity Organization, 3-13
- Vardi I, (2009), *The Impact of Different Types of Workload Allocation Models on Academic Satisfaction and Working Life*, Springer Science, pg 499-508

- Wahl, O.F. (2000), *Mental illness stigma and work*, IN: The World Federation for Mental Health. *Mental Health and Work* (pp.39-42), Alexandria, VA: World Federation for Mental Health
- Walton, R.E (1975), *Criteria For Quality of Work Life*, in Davis, L.E and Chern A. B, *The Quality of Work Life Volume 1: Problem, Prospect and The State of the Art*, New York: The Free Press, 91-104
- Weisinger, H.(1998), *Emotional Intellingence at Work: The Untapped Edge for Success*, San Francisco: Josey- Bass Publishers.
- Wiley, C. (1997). “*What Motivates Employees According to over 40 years of Motivation Surveys*”. *International Journal of Manpower*. Volume 18, Number 3, Pp 263-280.