

**HUBUNGAN TEKANAN KERJA DENGAN PRESTASI KERJA
DI KALANGAN PERSONEL CAWANGAN TRAFIK,
POLIS DIRAJA MALAYSIA (PDRM)
DI ISKANDAR MALAYSIA, JOHOR**

IRWAN HARDY BIN BORIAN

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

Kepada Allah S.W.T...

Alhamdulillah. Segala puji bagi Allah, Tuhan yang memelihara dan mentadbir sekalian alam. Syukur kehadiranNya dengan kasih sayang dan izinNya memberi kekuatan dan kemudahan dalam menyiapkan naskah ilmu ini.

Kepada isteri dan anak-anak tersayang...

Ucapan jutaan terima kasih kepada isteri tercinta, Izzie Hadzree Binti Khamis, sebagai pemberi inspirasi dan dorongan dalam pencarian ilmu ini. Terima kasih anak-anakku, Izzard Hairie, Izzara Hanie dan Izzlaila Humayraa yang begitu mengerti dan memahami perjuangan kedua ibu bapa mereka. Semoga menjadi kesinambungan kepada kalian dalam mencari ilmu.

Kepada Mak, Mama, Abah dan keluarga....

Terima kasih yang tidak terhingga di atas segala pertolongan dari segi fizikal dan mental sepanjang perjalanan pengajian ini. Keberhasilan ini adalah bukti keikhlasan dan doa kalian.

Kepada penyelia dan pensyarah..

Setinggi penghargaan yang tidak terhingga di atas pertolongan dan bimbingan bagi memastikan segala ilmu dapat diaplikasikan dan diterjemahkan dalam naskah ini. Keikhlasan kalian mencurahkan ilmu hanya Allah swt yang mampu membalasnya. Semoga terus diberkati dan InsyaAllah dipanjangkan ilmu yang dicurahkan.

Kepada sahabat dan rakan sekerja....

Terima kasih di atas sokongan moral yang diberikan serta memberi ruang dan peluang kepada saya bagi mengejar ilmu disebalik keterbatasan waktu. Sikap toleransi kalian memberi kemudahan kepada saya bagi merealisasikan cita-cita ini.

Terima kasih semua.

Syukur Alhamdulillah.

Irwan Hardy Bin Borian

PENGHARGAAN

Setinggi-tinggi kesyukuran dipanjatkan kepada Ilahi, kerana dengan izinNya, saya berjaya menyempurnakan tesis ini. Saya juga ingin merakamkan penghargaan ikhlas saya kepada penyelia tesis saya Prof Madya Dr. Salmiah Mohd Amin dan Prof. Madya Dr. Nor Sa'adah Abd Rahman atas bimbingan dan tunjuk ajar yang diberikan tanpa berbelah bahagi sepanjang tempoh kajian ini dijalankan.

Seterusnya ucapan terima kasih kepada panel penilai Dr. Ungku Norulkamar binti Ungku Ahmad dan Dr. Ahmad bin Jusoh yang telah memberikan idea-idea bernas dan teguran membina bagi menambahbaik penulisan ini. Tidak lupa juga kepada Polis Diraja Malaysia selaku majikan saya yang telah memberi kebenaran untuk saya meyambung pengajian dan juga bekerjasama dalam melaksanakan kajian ini. Selain itu juga terima kasih diucapkan kepada pegawai dan anggota Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia yang terlibat dalam menyempurnakan tesis ini dengan jayanya.

Akhir sekali setinggi penghargaan kepada keluarga saya sebagai pendorong utama untuk saya menyempurnakan tesis ini. Penghargaan ini juga ditujukan kepada semua yang terlibat dalam membantu menjayakan kajian ini secara langsung mahupun tidak langsung.

ABSTRAK

Matlamat penyelidikan ini adalah untuk mengkaji hubungan faktor tekanan kerja dengan prestasi kerja di kalangan personel Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia, Johor. Keseluruhan populasi yang terdiri daripada 246 orang pegawai dan anggota polis yang bertugas di Cawangan Trafik dalam Wilayah Iskandar Malaysia telah dipilih sebagai sampel kajian. Kesemuanya telah diberikan borang soal selidik tetapi hanya 181 set borang soal selidik berjaya dikumpul semula. Instrumen kajian menggunakan set soalan yang dibina berdasarkan faktor demografi dalam mempengaruhi tekanan kerja di mana enam faktor tekanan kerja dipilih sebagai pembolehubah bebas dan tiga elemen prestasi kerja sebagai pembolehubah bersandar. Pengkaji menggabungkan beberapa soalan soal selidik daripada kajian-kajian terdahulu berkaitan tekanan kerja bagi pembolehubah bebas dan soalan soal selidik dari kajian berkaitan prestasi kerja bagi pembolehubah bersandar. Analisis menggunakan ANOVA sehalu dalam melihat pengaruh faktor demografi kepada tekanan kerja. Korelasi Spearman digunakan untuk melihat hubungan antara faktor tekanan kerja dengan prestasi kerja dan analisis regresi pelbagai pula digunakan untuk mengkaji faktor tekanan kerja yang paling berpengaruh ke atas prestasi kerja. Hasil kajian menunjukkan tahap faktor tekanan kerja dan prestasi kerja berada di tahap lingkungan persetujuan yang tinggi. Penemuan kajian juga mendapati daripada enam faktor demografi yang dikaji hanya faktor taraf perkahwinan yang mempengaruhi tekanan kerja. Hasil kajian hubungan antara kedua-dua pembolehubah mendapati terdapat hubungan yang positif antara setiap faktor tekanan dengan prestasi kerja yang mana faktor yang paling dominan ialah faktor sokongan organisasi dalam mempengaruhi prestasi kerja di kalangan personel Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia, Johor.

ABSTRACT

This study aimed to investigate the relationship between job-related stress factors and job performance among traffic police personnel in Iskandar Malaysia, Johor. The overall population of 246 personnels whose working at Traffic Police Department in Iskandar Malaysia, Johor were chosen as the samples of this study. Each one of them already been given one set of questionnaires but only 181 sets were returned back within the stated time frame. Research instrument were developed according to the effect of demographic factors on job-related stress and the relationships between six factors of job-related stress as the study independent variables and three elements of job performance which used as the study dependent variables. The question used derived from the combination of various studies on job stress for the independent variables and sets of questionnaire from previous performance studies for the dependent variables. One-way ANOVA analysis used to investigate the effect of demographic factors on job-related stress. Spearman correlation used as a tool of the investigation on the relationships between job-related stress factors and job performance. Multiple regression analysis used to research the most dominant job-related stress factors on job performance. As the results, all the job-related stress factors and job performance showed very high level.of mean value. The research also recovers only marital status factor from six other demographic factors affected the job-related stress. For the relationship between both variables, the research recovers that all relationships were positive and the organisation supports as the most dominant job-related stress factor that affected the job performance of Traffic Department personnels in Iskandar Malaysia, Johor.

KANDUNGAN

PENGAKUAN PENYELIA	ii
PENGAKUAN PELAJAR	iv
PENGHARGAAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KANDUNGAN	ix
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN	xiv
SENARAI LAMPIRAN	xvi
BAB 1	1
PENGENALAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Polis DiRaja Malaysia (PDRM)	4
1.3 Pernyataan Masalah	7
1.4 Persoalan Kajian	15
1.5 Matlamat Kajian	15
1.6 Objektif Kajian	15
1.7 Hipotesis Kajian	16
1.8 Skop Kajian	17
1.9 Kepentingan Kajian	19

BAB 2	21
KAJIAN LITERATUR	21
2.1 Pengenalan	21
2.2 Definisi	22
2.3 Faktor Tekanan yang Memberi Kesan kepada Prestasi Kerja	30
2.4 Konsep Teori dan Model	47
2.5 Kajian-Kajian Lepas	57
2.6 Kerangka Konseptual	68
2.7 Rumusan	70
BAB 3	72
METODOLOGI KAJIAN	72
3.1 Pengenalan	72
3.2 Reka Bentuk Kajian	73
3.3 Unit Analisis	75
3.4 Populasi Kajian	75
3.5 Data Primer	76
3.6 Pengukuran Pembolehubah	76
3.7 Kaedah Pengumpulan Data	81
3.8 Kaedah Penganalisisan Data	83
3.9 Kesahihan Instrumen	90
3.10 Kebolehpercayaan Instrumen	91
3.11 Kajian Rintis	92
3.12 Rumusan	94
BAB 4	96
PENGANALISISAN DATA	96
4.1 Pengenalan	96
4.2 Ciri-ciri Demografi Responden	97
4.3 Tahap Faktor Tekanan Kerja Personel Cawangan Trafik Iskandar Malaysia	100

4.4 Prestasi Kerja Mengikut Persepsi Personel Cawangan Trafik Iskandar Malaysia	107
4.5 Perbezaan Tahap Tekanan Kerja Berdasarkan Faktor Demografi di Kalangan Personel Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia	111
4.6 Hubungan Setiap Faktor Tekanan Kerja dengan Prestasi Kerja Di Kalangan Personel Cawangan Trafik Di Iskandar Malaysia	113
4.7 Hubungan Faktor Tekanan Kerja Paling Dominan yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Personel Cawangan Trafik Di Iskandar Malaysia	116
BAB 5	120
RUMUSAN DAN CADANGAN	120
5.1 Pengenalan	120
5.2 Rumusan Kajian	120
5.3 Perbincangan	122
5.4 Implikasi Kajian	137
5.5 Cadangan kepada Pihak Polis DiRaja Malaysia	138
5.6 Cadangan kepada Pengkaji Akan Datang	142
5.7 Kesimpulan	143
RUJUKAN	146

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1: Keanggotaan Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia, Johor Bahru	75
Jadual 3.2: Pembahagian item-item Dalam Soalselidik	82
Jadual 3.3: Kekuatan Nilai Pekali Korelasi	84
Jadual 3.4: Kaedah Statistik Bagi Penganalisan Data	85
Jadual 3.5: Teknik Analisis Data Berdasarkan Hipotesis	86
Jadual 3.6: Contoh Untuk Menghitung Nilai Min	87
Jadual 3.7: Nilai Min Dengan Skala Lingkungan Persetujuan	88
Jadual 3.8: Profil Pakar (Responden) yang ditemubual	89
Jadual 3.9: Ujian Kebolehpercayaan–Cronbach Alpha dari Rujukan	92
Jadual 3.10: Ujian Kebolehpercayaan–Cronbach Alpha (Kajian Rintis)	94
Jadual 4.1: Ciri-ciri Demografi Responden	97
Jadual 4.2: Taburan Min dan Sisihan Piawai bagi Faktor Tekanan Kerja	100
Jadual 4.3: Maklumbalas Responden Terhadap Faktor Persekitaran Kerja	101
Jadual 4.4: Maklumbalas Responden Terhadap Faktor Persepsi Masyarakat	102
Jadual 4.5: Maklumbalas Responden Terhadap Faktor Penggiliran Syif	103
Jadual 4.6: Maklumbalas Responden Terhadap Faktor Birokrasi Kerja	104
Jadual 4.7: Maklumbalas Responden Terhadap Faktor Bebanan Kerja	105
Jadual 4.8: Maklumbalas Responden Terhadap Faktor Sokongan Organisasi	106
Jadual 4.9: Taburan Min dan Sisihan Piawai bagi Prestasi Kerja	107
Jadual 4.10: Maklumbalas Responden Terhadap Item Kecekapan Kerja	108
Jadual 4.11: Maklumbalas Responden Terhadap Item Keberkesanan Kerja.	109
Jadual 4.12: Maklumbalas Responden Terhadap Item Kualiti Perkhidmatan.	110
Jadual 4.13: Hasil Ujian-T dan Ujian ANOVA Satu Hala Faktor Demografi	112
Jadual 4.14: Keputusan Ujian Korelasi Secara Keseluruhan.	113
Jadual 4.15: Rumusan Hubungan Faktor Tekanan dengan Prestasi Kerja.	116
Jadual 4.16: Faktor-faktor Tekanan Kerja yang Mempengaruhi Prestasi Kerja.	118
Jadual 4.17: Rumusan Keputusan Analisis Regresi Pelbagai	119

SENARAI RAJAH

Rajah 1.1: Kedudukan 5 IPD di dalam Iskandar Malaysia, Johor	10
Rajah 2.1: Teori Ketegangan Robbins	48
Rajah 2.2: Hubungan Tekanan Dgn Prestasi (Graf U)	49
Rajah 2.3: Model Person-Environment Fit	53
Rajah 2.4: Model Stres Atkinson	55
Rajah 2.5: Model Hubungan Tekanan Kerja Polis-Masalah Kesihatan	56
Rajah 2.6: Kerangka Konseptual	70
Rajah 3.1: Carta Alir Rekabentuk Kajian	74

SENARAI SIMBOL DAN SINGKATAN

GAS	- General Adaptation Syndrome
AS	- Amerika Syarikat
PDRM	- Polis Diraja Malaysia
IPD	- Ibupejabat Polis Daerah
IPK	- Ibupejabat Polis Kontinjen
Interpol	- <i>International Criminal Police Organization (ICPO)</i>
JPBD	- Jabatan Pembangunan Bandar dan Desa
NIOSH	- <i>National Institute of Organizational Safety and Health</i>
CP	- Komisioner Polis
SAC	- Senior Asisten Komisioner Polis
Supt	- Superintenden Polis
DSP	- Deputy Superintenden Polis
ASP	- Asisten Superintenden Polis
Insp.	- Inspektor
KBKA/KTD	- Ketua Bahagian Ketenteraman Awam / Ketua Trafik Daerah
KJKA/KTN	- Ketua Jabatan Keteteraman Awam / Ketua Trafik Negeri
IO Trafik	- Pegawai Penyiasat Trafik
AIO Trafik	- Penolong Pegawai Penyiasat Trafik
JBU	- Johor Bahru Utara
JBS	- Johor Bahru Selatan
BSI	- Bangunan Sultan Iskandar
DV	- Pembolehubah Bebas
IV	- Pembolehubah Bersandar
SPSS	- <i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
STS	- Sangat Tidak Setuju
TS	- Tidak Setuju
TP	- Tidak Pasti

S	- Setuju
SS	- Sangat Setuju
SP	- Sisihan Piawai
PK	- Persekitaran Kerja
PM	- Persepsi Masyarakat
PKS	- Penggiliran dan Kerja Syif
BK	- Birokrasi Kerja
BEK	- Bebanan Kerja
SO	- Sokongan Organisasi
PRESKERJA	- Prestasi Kerja
KK	- Kecekapan Kerja
KEB	- Keberkesanan Kerja
KP	- Kualiti Perkhidmatan
STPM	- Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
SPM	- Sijil Pelajaran Malaysia
PMR	- Penilaian Menengah Rendah
MS ISO	- <i>Malaysia Standard International Organization of Standardization</i>
ANOVA	- <i>Analysis of Variance</i>
A	- Pemalar Regresi
β	- Koefisien Angkubah Masing-masing
%	- Peratus
**	- Signifikan
H_a	- Hipotesis Alternatif

SENARAI LAMPIRAN

- Lampiran A - Surat Kebenaran
- Lampiran B - Borang Soal Selidik

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Kecenderungan terhadap kajian mengenai tekanan atau stres telah mendapat tumpuan sejak beberapa dekad yang lalu. Dalam menghadapi sesuatu tekanan, tindakbalas manusia secara konsistennya telah mengikut pola tindakbalas yang dikenali sebagai Sindrom Penyesuaian Umum atau *General Adaptation Syndrome* (GAS) (Selye 1978). Dari segi sudut tekanan yang dihadapi, para penyelidik telah memberi tumpuan kepada dua jenis tekanan yang utama iaitu tekanan pekerjaan (Beehr & Newman 1978; Caplan et al. 1975; Ivancevich & Matteson 1980; Kaufmann & Beehr 1989; McGrath 1976; Motowidlo et al. 1986) dan tekanan kehidupan (Bhagat et al. 1985; Holmes & Rahe 1967).

Tekanan tugas bukan sahaja menjadi isu yang dikaji dalam sektor akademik tetapi juga semakin diambil perhatian dalam sektor kerajaan dan juga sektor industri. Ia juga turut menjadi perhatian kepada majikan-majikan dari sektor awam dan swasta sejak lebih dari 20 tahun yang lalu (Manzoor et al. 2012). Selain itu, tekanan kerja telah menjadi isu penting untuk ditangani kerana ianya berpotensi melibatkan kos yang tinggi kepada individu dan juga organisasi dalam usaha mengurangkan tekanan di tempat kerja. Tekanan kerja yang tidak ditangani dengan baik berisiko untuk

mendatangkan pelbagai kemudaratan. Tekanan berkaitan kerja pada masa kini adalah cabaran terbesar terhadap aspek kesihatan individu yang bekerja dan aspek kesejahteraan di dalam sesebuah organisasi (Lazarus & Folkman 1984). Terdapat fakta yang melaporkan bahawa kos berkaitan tekanan kerja adalah sangat besar di mana melibatkan kerugian di antara US\$100 hingga US\$300 bilion setahun kepada organisasi-organisasi yang terlibat. Kesan negatif stres kepada organisasi yang melibatkan kos termasuklah ketidakhadiran bertugas, moral pekerja yang rendah, kemalangan yang tinggi di tempat kerja, peningkatan perbelanjaan kesihatan dan penurunan dalam produktiviti (Whetten & Cameron 2011; Gibson et al. 2006; Greiner 2008). Kos yang terpaksa ditanggung berkaitan dengan tekanan kerja memberikan gambaran yang jelas mengenai prestasi kerja yang dicapai oleh seseorang individu. Semakin tinggi nilai kerugian akibat dari tekanan kerja bermaksud semakin rendahlah prestasi seseorang individu itu.

Prestasi kerja umumnya merujuk kepada kecekapan dan keberkesanan kerja (Drucker 2002). Robbins, (1993) mendefinisikan prestasi kerja dalam sesebuah organisasi sebagai kebolehan seseorang untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan oleh organisasi. Manakala Arifin (1985) melihat prestasi kerja sebagai tahap pencapaian seseorang pekerja dalam melakukan sesuatu kerja yang telah ditugaskan. Menurut Schein (1970) pula, prestasi kerja boleh diukur berdasarkan sama ada seseorang pekerja itu cemerlang, sangat baik, sederhana atau tidak memuaskan dalam menjalankan tugas mereka. Bagaimanapun, Sulaiman (1982) berpendapat prestasi kerja perlu diteliti dari sudut kuantiti dan kualiti kerja yang diperoleh daripada seseorang pekerja atau kumpulan. Kesimpulannya, prestasi kerja merangkumi keberkesanan dan kecekapan kerja yang diukur melalui kuantiti dan kualiti kerja yang terhasil.

Keadaan rutin kerja polis yang tidak menentu dari segi masa, tuntutan kemahiran dan pengetahuan yang pelbagai menyebabkan anggota polis cenderung mendapat tekanan kerja yang tinggi (Ainsworth & Pease 1987). Daripada skop tekanan tugas kepolisan, Hans Selye (1978), seorang pakar endokrinologi atau

penyelidik stres menyatakan; “Tugas polis adalah tugas yang paling memberi tekanan di Amerika Syarikat (AS), melangkaui tekanan kerja yang dialami pengawal trafik udara” (Satar 2010). Lambakan bebanan kerja dan kerap mendapat tugas di luar waktu pejabat atau “*on call*” menyebabkan ramai anggota polis mengalami lebih tekanan, berbanding kerjaya doktor, jururawat, guru atau anggota bomba. Selain lambakan beban kerja, anggota polis juga mempunyai tugas lain termasuklah kerja lebih masa yang perlu mereka lakukan seperti menyertai pelbagai operasi dan serbuan pada luar waktu pejabat biasa, iaitu antara jam 8 pagi sehingga 5 petang. Keadaan ini turut menyumbang kepada tekanan anggota polis (Nasaruddin & Muhd Amirul, 2011). Selain itu, anggota polis juga terbabit dalam interaksi antara manusia yang rumit dan ada kalanya menuntut kesabaran yang tinggi. Tambahan pula terdapat aspek tugas kepolisan yang tidak boleh atau tidak mudah ditafsir seperti membuat keputusan dalam keadaan genting yang memerlukan seorang polis bertindak bagi tempoh masa terhad, ada kalanya kurang sesaat. Sifat tugas kepolisan dalam banyak keadaan memerlukan mereka membuat keputusan dalam tekanan, bahaya dan kekeliruan (Tun Hisan & Khoo, 2011).

Pandangan serta persepsi negatif terhadap Polis Diraja Malaysia (PDRM) telah meningkat secara signifikan pada masakini. Persepsi negatif terhadap tindakan anggota polis ini secara tidak langsung turut meningkatkan tekanan kepada mereka. Ini kerana mereka sering dianggap mengambil rasuah dan menyalahgunakan kuasa (Adey dan Bahari, 2010; Arjunaidi, 1997; Satar, 2010). Pandangan negatif secara menyeluruh memberikan tekanan kepada setiap anggota polis terutama sekali yang ikhlas menjalankan tugas dengan betul. Tekanan akibat pandangan serong masyarakat sebegini dialami oleh setiap seorang yang memakai seragam polis tanpa mengira pangkat.

Tidak dinafikan, pasukan polis yang cekap, bersih, tegas, amanah, berdedikasi dan berintegriti adalah impian semua pihak (Soeparman et al. 2012). Namun begitu, statistik indeks jenayah yang tinggi, berita ketidakcekan polis, masalah pentadbiran dan pengurusan, serta lain-lain publisiti negatif terhadap polis

menjadi antara penyumbang kepada peningkatan tekanan kerja anggota polis. Ini sekaligus telah memberikan kesan terhadap tahap pencapaian prestasi kerja di kalangan anggota polis.

Justeru itu, matlamat penyelidikan ini ialah untuk mengenalpasti faktor-faktor penyumbang kepada tekanan kerja dan kesannya terhadap prestasi kerja ke atas semua tahap penugasan personel Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia, Johor.

1.2 Latar Belakang Polis DiRaja Malaysia (PDRM)

Polis DiRaja Malaysia (PDRM) merupakan sebuah organisasi penguatkuasaan undang-undang yang terulung di Malaysia. PDRM yang telah mencapai usia 206 tahun pada 25 Mac 2013 yang lalu kini bernaung di bawah Kementerian Dalam Negeri. Sejarah kepolisan tanahair dikatakan telah menghadapi jatuh bangun dan dipenuhi dengan perjuangan serta pengorbanan. Sehingga secara rasminya pada 25 Mac 1807, *Charter of Justice* diperkenalkan di Prince of Wales (Pulau Pinang) untuk menjadikan penguatkuasaan undang-undang lebih jelas dan berkesan (Sainayune, 2007). Berikutan dengan peristiwa bersejarah tersebut, pasukan polis telah ditubuhkan dan terus berkembang hingga ke hari ini.

PDRM telah memainkan peranan yang amat penting dalam pembentukan sebuah negara Malaysia yang aman dan makmur. Walau apapun persepsi masyarakat terhadap PDRM, sebagai sebuah organisasi yang mendukung kedaulatan undang-undang, PDRM akan tetap dan sentiasa memainkan peranannya bagi memastikan keamanan dan kesejahteraan negara terpelihara. Setiap warga PDRM sama ada pegawai atau anggota sentiasa taat dan patuh dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya berlandaskan undang-undang, terutamanya seperti yang

termaktub di dalam Seksyen 3(3) Akta Polis 1967. Peranan PDRM di bawah Seksyen 3(3) Akta Polis 1967 adalah memelihara undang-undang dan ketenteraman, mengekalkan keamanan dan keselamatan Persekutuan, mencegah dan mengesan jenayah, menangkap dan mendakwa pesalah, dan mengumpul risikan keselamatan (Undang-Undang 2005).

Cabaran yang dihadapi PDRM masakini dilihat semakin kompleks. PDRM bukan sahaja perlu pintar menangani ancaman penjenayah yang semakin sofistikated dan cekap, tetapi juga perlu berhadapan dengan permasalahan ketenteraman awam. Selain itu, tugas yang lebih penting dan kritikal masakini ialah memperbetulkan persepsi masyarakat Malaysia terhadap PDRM yang semakin lama semakin negatif. PDRM masa kini telah berusaha memberikan penekanan yang lebih seterusnya meningkatkan lagi kualiti perkhidmatan yang berorientasikan masyarakat agar dapat memperbaiki persepsi negatif ini selain kekal dengan peranan utama untuk memastikan keselamatan dan ketenteraman awam terjamin (Tun Hisan & Khoo, 2011).

Cawangan Trafik adalah salah satu jabatan dalam PDRM yang menjalankan tiga tugas utama disemua peringkat kawalan dan perintah iaitu tugas pentadbiran trafik, penguatkuasaan trafik dan penyiasatan trafik. Ketiga-tiga fungsi utama Cawangan Trafik menjurus kepada tugas penguatkuasaan trafik kerana ia merupakan tugas yang paling utama. Penguatkuasaan trafik yang tegas diketahui umum merupakan faktor utama kepada penurunan kadar kemalangan jalan raya (Adler et al. 2012; Kratcoski & Das 2002; Transport & Council 1999). Kadar kemalangan jalan raya yang rendah terutama sekali kemalangan yang melibatkan kematian secara tidak langsung menjadi kayu ukur prestasi Cawangan Trafik di sesebuah kawasan. Ini sekaligus memberikan tekanan yang tinggi kepada setiap anggota polis yang bertugas di Cawangan Trafik untuk mencapai prestasi yang ditetapkan.

Walaupun demikian, tugas Cawangan Trafik sebenarnya lebih kompleks dari semata-mata penguatkuasaan yang tegas. Ada pendapat menyatakan penguatkuasaan undang-undang lalulintas yang tegas dengan bantuan peralatan teknikal yang canggih semata-mata, tidak akan menurunkan kadar kemalangan jalan raya secara efektif pada masa kini. Menurut Kratcoski & Das (2002), penguatkuasaan yang tegas perlulah seiring dengan program-program pendidikan keselamatan jalan raya yang direkabentuk untuk membantu memupuk sikap positif pemandu agar lebih cenderung mematuhi undang-undang lalulintas. Keadaan ini perlu bagi menurunkan kemalangan jalan raya kepada tahap yang lebih memberangsangkan. Program-program pendidikan keselamatan jalan raya yang dijalankan memerlukan kemahiran komunikasi yang berkesan serta kualiti interpersonal yang baik kerana kumpulan sasaran program merangkumi semua peringkat umur dari kecil hingga dewasa. Tugas sebegini memberikan tekanan kerja yang tinggi kepada personel Cawangan Trafik kerana proses penyampaian kepada kumpulan sasaran perlulah berkesan untuk mencapai sasaran yang ditetapkan.

Dalam konteks pentadbiran Cawangan Trafik di Malaysia, pada peringkat pusat ia merupakan satu cawangan yang bernaung di bawah kawalan dan perintah Pengarah Jabatan Keselamatan Dalam Negeri dan Ketenteraman Awam berpangkat “*Commissioner Police (CP)*” dan diketuai oleh Ketua Trafik Pasukan yang berpangkat “*Senior Assistant Commissioner Police (SAC)*” yang beribupejabat di Bukit Aman, Kuala Lumpur. Di peringkat kontinjen, Cawangan Trafik diketuai oleh Ketua Trafik Negeri manakala di peringkat daerah pula diketuai oleh Ketua Trafik Daerah (Laman Informasi Trafik PDRM, 2012).

Secara dasarnya tugas hakiki Cawangan Trafik melibatkan tugas-tugas kawalan lalulintas dan memastikan kelancaran lalulintas, rondaan pencegahan kemalangan, tugas-tugas penguatkuasaan undang-undang lalulintas, siasatan kes-kes kemalangan jalan raya, penyediaan statistik kemalangan jalan raya, penguatkuasaan trafik, pendidikan keselamatan jalan raya, tugas-tugas eskot dan mengiringi orang-

orang kenamaan utama, kawalan majlis-majlis rasmi negeri dan negara, serta tugas-tugas menyelia pergerakan trafik semasa musim perayaan (Cawangan Trafik Bukit Aman, 2008; *Police Traffic Services Seminar* (US), 1996). Menurut peruntukan Sek. 21(1) Akta Polis 1967, tanggungjawab Polis Trafik adalah seperti berikut (Undang-Undang 2005):-

- Mengatur, mengawal dan melencongkan mana-mana lalulintas;
- Menjaga ketenteraman di jalan awam, lorong, jalan tembus dan tempat mendarat, dan tempat kunjungan awam yang lain dan tempat di mana orang awam ada akses;
- Mencegah halangan pada waktu perhimpunan dan perarakan di jalan awam dan lorong, dan dalam mana-mana hal, bila mana-mana jalan, lorong, jalan tembus, dan tempat mendarat atau feri mungkin penuh sesak atau menjadi terhalang.

Perlaksanaan tugas oleh anggota trafik yang memenatkan di dalam keadaan yang tidak selesa disebabkan cuaca yang berubah-ubah serta perlu berdepan dengan pelbagai ragam manusia memang satu tugas yang sangat memberi tekanan dan menguji kesabaran (Kirkcaldy *et al.* 1998; Johnson 2010; Vila & Kenney 2002; Sobol 2010; Deb *et al.* 2008; Kratcoski & Das 2002). Tugas di Cawangan Trafik memerlukan setiap anggotanya memiliki kecekapan mengawal lalulintas, kemahiran interpersonal yang baik dan tahap kesabaran yang tinggi dalam menangani tekanan untuk memastikan kualiti dan prestasi kerja yang ditampilkan tidak terjejas.

1.3 Pernyataan Masalah

Personel PDRM dari cawangan trafik tidak terkecuali dari tempas peningkatan bebanan tugas yang dialami oleh keseluruhan organisasi PDRM. Selain

melaksanakan tugas-tugas hakiki yang sememangnya sinonim dengan cawangan trafik, cawangan trafik pada masa kini telah ditugaskan secara bersepadu dengan cawangan-cawangan lain untuk menjalankan tugas-tugas pencegahan jenayah dan tugas-tugas polis komuniti. Tugas-tugas ini termasuklah program mendekati masyarakat dan lain-lain tugas am kepolisan. Bermula tahun 2012, cawangan trafik juga telah ditambah beban tugasnya untuk membantu menyiasat kes-kes kecurian kenderaan yang sememangnya menjadi penyumbang tertinggi kepada jenayah indeks di Malaysia (Cawangan Trafik Bukit Aman, 2008; Laman Informasi Trafik PDRM, 2012). Implikasi daripada senario semasa ini, tekanan kerja di kalangan personel cawangan trafik secara signifikannya meningkat berkadaran dengan pertambahan skop tugas dan tanggungjawab. Prestasi kerja juga akan menerima kesan yang ketara apabila tekanan kerja ke atas personel cawangan trafik meningkat (Ahsan et al. 2009).

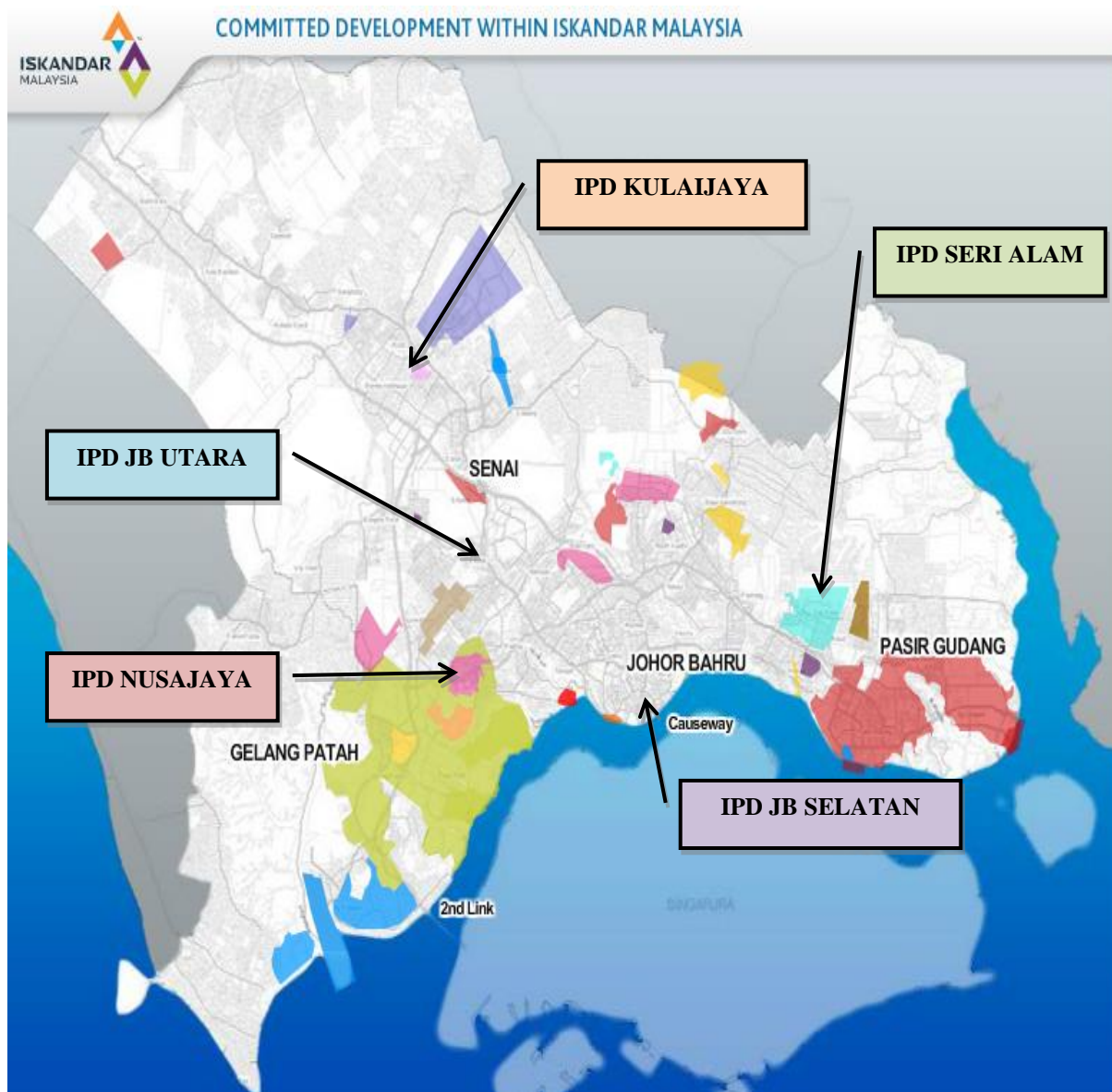
Berdasarkan kepada bebanan tugas cawangan trafik yang juga beroperasi 24 jam setiap hari, secara realitinya keanggotaan cawangan trafik seluruh Malaysia berjumlah 5,454 orang iaitu 491 orang pegawai kanan dan 4963 orang anggota daripada keanggotaan keseluruhan PDRM seramai lebih kurang 112,145 orang (Laman Informasi Trafik PDRM, 2012). Dengan peningkatan beban kerja semasa, jumlah keanggotaan ini tidak mencukupi. Ini menyebabkan personel cawangan trafik terbeban dengan kerja-kerja lebih masa yang memenatkan akibat dari kurangnya rehat. Apabila masa bekerja bertambah, masa berkualiti personel cawangan trafik bersama ahli keluarga juga akan berkurang dan akan menurunkan motivasi mereka seterusnya menjejaskan prestasi kerja yang akan terhasil (Ali, 2003)

Dari sudut lokasi dan tempat tugas anggota polis kawasan kajian ini dilaksanakan, tekanan tambahan dapat dilihat dari segi lokasi wilayah Iskandar Malaysia itu sendiri. Wilayah Iskandar Malaysia yang merupakan sebuah koridor pembangunan mega yang meliputi kawasan seluas 221,634 hektar (2,217 kilometer persegi) di selatan negeri Johor merangkumi seluruh daerah Johor Bahru dan sebahagian Pontian serta jumlah penduduknya menjangkau 1.73 juta orang (Choy,

Mohd Faizal, Katiman, Eshah@Aishah, dan Abd. Rahim, 2011). Ia juga mempunyai segala elemen yang diperlukan untuk membangun sebagai sebuah metropolis yang dinamik dan bertaraf dunia (JPBD, 2000). Pembangunan mega yang berprestij ini dijangka meningkatkan penduduk tempatan ke arah satu gaya hidup yang lebih moden dan juga bertaraf tinggi. Apatah lagi pembangunan wilayah ini disokong dengan kepelbagaian faktor tarikan yang tersedia seperti kedudukan geografinya yang strategik iaitu bersempadanan dengan negara jiran, Singapura, sebuah negara yang mempunyai kemudahan logistik yang serba lengkap dan terkini serta sentiasa menumpukan pembangunan modal insan kelas pertama menjadikan penduduknya berilmu dan berkemahiran (Rosniza Aznie, Abdul Rahim, Asmah, Amriah, dan Rosmizal, 2011).

Rajah 1.1 menunjukkan kawasan Iskandar Malaysia yang meliputi 5 buah Ibupejabat Polis Daerah (IPD) iaitu IPD Johor Bahru Selatan, IPD Johor Bahru Utara, IPD Seri Alam, IPD Nusajaya dan IPD Kulaijaya. Berdasarkan rekod terkini jumlah keanggotaan keseluruhan PDRM di kawasan Iskandar Malaysia ialah 4040 orang iaitu 281 pegawai dan 3759 anggota (IPK Johor, 2013). Daripada data tersebut, seramai 246 anggota bertugas di Cawangan Trafik. Agensi Polis Antarabangsa atau Interpol telah menetapkan nisbah piawai standard bagi setiap seorang anggota polis ialah 250 orang penduduk atau 1:250 (Bernama, 2006). Berpandukan keadaan semasa di kawasan Iskandar Malaysia pada tahun 2013, nisbah untuk setiap anggota polis bersamaan dengan 429 orang. Nisbah perbandingan ini menunjukkan beban tugas polis di Wilayah Iskandar Malaysia meningkat secara signifikan dengan pertambahan penduduk, di mana bilangan kenderaan yang sinonim dengan tugas personel cawangan trafik juga turut akan bertambah.

Rajah 1.1: Kedudukan 5 IPD di dalam Iskandar Malaysia, Johor



Beban tugas yang terus meningkat dengan keanggotaan yang terhad secara tidak langsung akan meningkatkan lagi tekanan kepada setiap seorang personel cawangan trafik untuk menampilkan prestasi yang cemerlang serta komitmen yang penuh terhadap tugas harian mereka. Selain beban tugas yang merupakan elemen faktor organisasi, personel cawangan trafik juga terdedah kepada pelbagai lagi faktor yang menyumbang kepada peningkatan tekanan kerja iaitu faktor demografi dan faktor persekitaran (Jaafar, 2010).

Kes-kes salah laku personel cawangan trafik boleh menyebabkan kredibiliti PDRM secara umumnya dipertikaikan dan boleh menyebabkan keyakinan masyarakat terhadap anggota polis sebagai anggota keselamatan negara terhakis. Ini sekaligus boleh memberikan tekanan yang tinggi kepada semua anggota polis. Akhbar-akhbar tempatan telah melaporkan beberapa kes salah laku anggota polis antaranya seorang anggota cawangan trafik di Klang, Selangor yang telah ditahan reman mengikut Seksyen 302 Kanun Keseksaan bagi membantu kes kematian rakan sepasukannya semasa operasi pencegahan lumba haram (Sinar Harian, 2012). Tindakan ini walaupun bukan disengajakan, namun tetap merupakan tindakan yang melanggar etika tugas polis dan mungkin juga disebabkan faktor persekitaran kerja Cawangan Trafik. Setiap anggota trafik akan sentiasa menghadapi tekanan apabila berhadapan dengan pelumba haram. Usaha polis trafik mengadakan sekatan jalan raya dan mengawasi pergerakan mat rempit seolah-olah diperlekehkan sehingga ada yang berani merempuh sekatan yang diadakan dan menimbulkan risiko kecederaan atau kematian kepada anggota polis yang bertugas atau kemalangan kepada pelumba haram serta pengguna jalan raya yang lain (Jabatan Penerangan, 2008). Begitu juga dengan kes yang melibatkan seorang polis trafik berpangkat sarjan yang telah diarah menjalani hukuman penjara 36 bulan selepas Mahkamah Rayuan mengekalkan sabitan dan hukuman serta denda RM20,000 kerana melakukan rasuah (Utusan Malaysia, 2012).

Kes-kes di atas menunjukkan anggota polis trafik sangat terdedah kepada perbuatan salah laku berpunca dari persekitaran kerja polis itu sendiri. Persekitaran kerja polis yang berisiko boleh menyebabkan tekanan kerja kepada anggota polis trafik sekaligus mempengaruhi prestasi mereka (Anderson, Litzenberger, & Plecas, 2002; Salmah, 2009; Wang et al., 2010; Waters & Ussery, 2007).

Kajian oleh Tang dan Hammontree (1992) juga mendapati terdapat perkaitan antara ketegangan dengan salahlaku pegawai polis di Amerika Syarikat. Mengikut penyelidik-penyelidik ini, ketegangan yang dialami oleh pegawai polis mempunyai hubungan yang signifikan dengan fenomena ponteng kerja. Artikel tersebut juga

menyebut mengenai kajian yang dilakukan oleh *American Institute of Stress*. iaitu kos yang terpaksa ditanggung akibat ketegangan termasuk ponteng kerja dan pengurangan produktiviti dan prestasi. Kajian ini juga disokong oleh Slesinger dan Harburg (1964) yang menyatakan bahawa kegagalan mengurus ketegangan akan membawa kepada kemerosotan prestasi dan seterusnya boleh mengakibatkan keruntuhan sesebuah organisasi.

Tekanan kerja yang dialami oleh seorang pegawai adalah berbeza-beza mengikut jenis dan tempat mereka bertugas. Menurut Sapora Sipon (2006), bidang tugas kepolician juga menjadi semakin pelbagai. Isu-isu berkaitan etnik dan gender dikaitkan dengan punca tekanan. Selain daripada masalah di jalanan, masalah pentadbiran juga menyumbang kepada tahap tekanan di kalangan anggota polis. Masalah pentadbiran yang dimaksudkan ialah tiada sokongan organisasi kerana perancangan penugasan yang kurang adil akibat dari penyelia yang kurang prihatin dengan keadaan anggota yang diselia (Faudziah dan Nor Ba'yah, 2011; Nor Liyana dan Mansor, 2010). Ini menyebabkan sebahagian anggota yang sama pangkat akan bekerja lebih masa dan memenatkan manakala sebahagian yang lain akan bekerja di pejabat dan mengikut waktu pejabat. Di Malaysia, banyak kajian yang telah dilakukan untuk mengenalpasti punca tekanan dan seterusnya membuat perancangan tindakan untuk mengurangkan tekanan yang bertujuan meningkatkan komitmen dan prestasi kerja di kalangan anggota polis. Salah satu kajian yang telah dibuat dibuat oleh Ahmad Nordin (1989) yang mengkaji hubungan antara tekanan, beban kerja dan prestasi di kalangan pegawai penyiasat Polis Di Raja Malaysia. Hasil kajian didapati terdapat kesan negatif antara tekanan dan prestasi anggota polis terbabit.

Sepertimana yang dibangkitkan sebelum ini, ciri-ciri penugasan cawangan trafik yang membebankan memerlukan setiap anggotanya sentiasa berada dalam keadaan bersiap sedia untuk sebarang tugas. Oleh itu, permasalahan asas bagi kajian ini berkisar kepada isu-isu berkaitan faktor persekitaran atau faktor individu dan sama ada faktor tersebut mempengaruhi tahap tekanan yang dihadapi oleh setiap anggota polis trafik. Jika dilihat dari segi umur, tekanan kerja lebih tinggi akan

dirasai oleh seseorang anggota polis trafik yang lebih berumur. Ini disebabkan faktor fisiologi dan tenaga mereka yang semakin berkurangan untuk bekerja dengan aktif berbanding anggota polis trafik yang masih muda (Faudziah & Nor Ba'yah, 2011; Peter & Siegrist, 1997). Penyelarasan penugasan yang lebih bersesuaian perlu dibuat untuk mendapatkan hasil yang optimum dari kelompok anggota yang sedia ada.

Tekanan kerja biasanya dapat dikawal dengan baik apabila seseorang anggota itu bersikap positif terhadap kerjanya. Sikap positif ini timbul melalui pengalaman seseorang tentang kerjanya mereka. Ini disokong oleh beberapa kajian terdahulu, yang mendapati pengalaman kerja seseorang anggota polis sangat penting dalam menangani sebarang permasalahan yang timbul kerana tindakan penyelesaian yang perlu diambil biasanya secara spontan. Keputusan yang dibuat mestilah cepat dan betul berdasarkan situasi pada masa tersebut dan ini secara tidak langsung akan membantu mengurangkan tekanan kerja yang dihadapi (Noorhafeza & Ferlis, 2010; Nor Liyana & Mansor, 2010). Berbanding dengan anggota polis yang kurang berpengalaman, kecenderungan melakukan kesilapan semasa bertugas sangat tinggi kerana pegawai baru biasanya masih dalam proses menyesuaikan diri dengan keadaan tugas yang sentiasa mencabar dan di luar jangka. Keadaan ini sekaligus akan meningkatkan tahap tekanan kerja yang dihadapi.

Dari sudut taraf perkahwinan, anggota polis trafik yang telah berkahwin dilihat merasai lebih tekanan kerana perlu menyeimbangkan desakan tugas dan tanggungjawab kepada keluarga (Adlan, 2000). Walaubagaimanapun terdapat juga anggota polis trafik yang lebih bermotivasi kurang tertekan apabila sudah berumahtangga. Ini kerana kehidupan sosial mereka lebih bermakna dan tanggungjawab terhadap keluarga meningkatkan motivasi dan bukannya menambah tekanan (Ainsworth & Pease, 1987).

Elemen tahap pendidikan juga memainkan peranan yang penting dalam mengukur tahap tekanan seseorang. Semakin tinggi tahap pendidikan anggota polis

trafik, semakin rendah tekanan kerja yang dirasakan (Adlan, 2000). Ini kerana pendidikan yang diterima oleh seseorang itu akan mempengaruhi kesedaran tentang sebab dan akibat sesuatu masalah yang dihadapi. Pendidikan akan mencerminkan cara mereka berfikir, kawalan emosi dan kemampuan membuat keputusan. Emosi yang terkawal dapat menangani sesuatu masalah serta dapat memberikan respon terhadap tugas yang diberikan secara lebih logik dan matang (Arjunaidi, 1997). Berbanding dengan anggota polis trafik yang memiliki latar belakang pendidikan yang rendah di mana mereka cenderung mengalami tekanan kerana pemikiran mereka terhadap penerimaan arahan satu hala, tiada perbincangan, dan kurang memberikan pandangan diluar kebiasaan untuk penambahbaik kualiti perkhidmatan. Keterbatasan kemampuan berfikir diluar kotak mengakibatkan kegagalan untuk mempelbagaikan tindakan dan pembuatan keputusan dalam menghadapi masalah berhubung tugas kerja. Keadaan ini boleh meningkatkan tekanan dan sekaligus menjejaskan prestasi kerja mereka.

Isu-isu tekanan yang timbul dari faktor demografi ini masih belum mendapat hasil yang benar-benar tepat sama ada elemen-elemen individu yang terlibat berkadar positif atau negatif dengan tahap tekanan yang dihadapi. Dapatan dari kajian-kajian lepas juga dilihat masih belum mencukupi kerana berbeza dari segi skop kajian. Kebanyakan kajian lepas mengkaji skop kerjaya lain seperti guru, doktor dan jururawat yang tentunya berbeza dari segi tekanan kerja anggota polis. Sehubungan itu, kajian lanjut terutama dalam skop Cawangan Trafik PDRM perlulah dilakukan untuk memperoleh hasil yang lebih tepat dan berkesan.

Berdasarkan permasalahan dan isu-isu yang timbul inilah, didapati lazimnya terdapat hubungan tekanan dengan prestasi anggota polis trafik. Sehubungan itu, bertepatan dengan tujuan kajian ini dijalankan ialah untuk mengenalpasti hubungkait tekanan kerja dan prestasi kerja di kalangan anggota polis di Iskandar Malaysia, Johor Bahru.

1.4 Persoalan Kajian

Berdasarkan kepada isu-isu yang dikemukakan maka timbul beberapa persoalan kajian yang perlu dijawab dan dijelaskan dengan tepat menerusi kajian ilmiah ini. Antaranya ialah:

- a). Adakah faktor-faktor demografi mempengaruhi tahap tekanan kerja personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia?
- b). Apakah faktor-faktor yang menyebabkan tekanan kerja di kalangan personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia?
- c). Adakah terdapat hubungan antara faktor-faktor tekanan kerja dengan prestasi kerja personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia?

1.5 Matlamat Kajian

Matlamat kajian ini ialah untuk melihat faktor-faktor penyumbang kepada tekanan kerja dan kesannya terhadap prestasi kerja ke atas semua tahap penugasan personel Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia, Johor.

1.6 Objektif Kajian

Objektif kajian ini secara amnya adalah untuk mengenal pasti hubungan antara faktor-faktor tekanan dengan prestasi kerja seorang anggota trafik PDRM. Secara khususnya, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti;

- a). Mengkaji sama ada faktor-faktor demografi mempengaruhi tahap tekanan kerja di kalangan personel Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia.
- b). Mengenal pasti faktor-faktor yang menyebabkan tekanan kerja di kalangan personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia.
- c). Mengkaji hubungan faktor-faktor persekitaran (persekitaran kerja dan persepsi masyarakat) dengan prestasi kerja di kalangan personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia.
- d). Mengkaji hubungan faktor-faktor organisasi (penggiliran dan syif tugas, birokrasi kerja, bebanan kerja dan tiada sokongan organisasi) dengan prestasi kerja di kalangan personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia.

1.7 Hipotesis Kajian

Hipotesis kajian adalah jangkaan awal hasil kajian yang ditulis untuk memperincikan perhubungan antara beberapa pembolehubah yang dikaji (Colquitt, Lepine, Wesson, 2011). Pembolehubah ialah elemen-elemen yang memberikan kesan terhadap objektif atau tujuan sesebuah kajian (Jaafar, 2010). Sebelum mengenal pasti hipotesis kajian yang akan dijalankan ini, beberapa elemen pembolehubah dikenalpasti untuk dikategorikan dengan jelas iaitu pembolehubah tidak bersandar (*IV*) ialah faktor-faktor tekanan kerja manakala pembolehubah bersandar (*DV*) ialah prestasi kerja yang dihasilkan. Berdasarkan kepada tinjauan beberapa penulisan

kajian yang lepas serta persoalan dan objektif kajian, digariskan beberapa hipotesis untuk dilihat dan dikaji:

- H_{a1} : Terdapat hubungan yang negatif antara faktor persekitaran kerja dengan prestasi kerja.
- H_{a2} : Terdapat hubungan yang negatif antara faktor persepsi masyarakat terhadap kerjaya polis dengan prestasi kerja.
- H_{a3} : Terdapat hubungan yang negatif antara faktor penggiliran dan syif tugas dengan prestasi kerja.
- H_{a4} : Terdapat hubungan yang negatif antara faktor birokrasi kerja dengan prestasi kerja.
- H_{a5} : Terdapat hubungan yang negatif antara faktor bebanan kerja dengan prestasi kerja.
- H_{a6} : Terdapat hubungan yang negatif antara faktor sokongan organisasi dengan prestasi kerja.
- H_{a7} : Faktor-faktor persekitaran (persekitaran kerja, persepsi masyarakat) dan faktor-faktor organisasi (penggiliran dan syif tugas, birokrasi kerja, bebanan kerja, sokongan organisasi) bersama-sama mempunyai hubungan yang negatif dengan prestasi kerja.

1.8 Skop Kajian

Kajian ini hanya menumpukan sepenuhnya kepada personel Cawangan Trafik yang berkhidmat di 5 buah Ibupejabat Polis Daerah di dalam wilayah Iskandar Malaysia. Penggunaan istilah personel Cawangan Trafik yang merujuk kepada semua kakitangan Cawangan Trafik adalah konsisten sepanjang kajian iaitu terdiri dari pegawai kanan polis dari pangkat *Inspector* (Insp.), *Assistant Superintendent Police* (ASP) dan *Deputy Superintendent Police* (DSP) dan anggota pangkat rendah dari Konstabel hingga ke Sub Inspektor. Kesemua personel yang terlibat ini bertugas di semua elemen dalam Cawangan Trafik iaitu bahagian siasatan, bahagian penguatkuasaan, bahagian pentadbiran, bahagian kaunter pertanyaan dan bahagian kaunter bayaran saman. Personel Cawangan Trafik yang dijadikan responden merupakan personel bertugas di Ibupejabat Polis Daerah (IPD) Johor Bahru Utara, IPD Johor Bahru Selatan, IPD Seri Alam, IPD Nusajaya dan IPD Kulaijaya yang mana kesemuanya di dalam wilayah Iskandar Malaysia.

Pengkaji mendapatkan sekurang-kurangnya 181 orang responden yang terdiri daripada pelbagai pangkat dan latar belakang serta tugas yang dijalankan. Untuk memastikan hasil kajian ini berkualiti, pengkaji mendapatkan populasi responden dari semua elemen penugasan Cawangan Trafik di setiap daerah di dalam wilayah Iskandar Malaysia secara seimbang.

Personel Cawangan Trafik yang dijadikan responden membantu pengkaji menjawab soal selidik dan temubual berkaitan faktor-faktor tekanan kerja yang dihadapi oleh personel Cawangan Trafik itu sendiri.

Bagi prestasi kerja, personel Cawangan Trafik dinilai tahap prestasi terhadap kerjanya berdasarkan persepsi mereka sendiri. Set soal selidik ini melibatkan responden yang seimbang dari kelima-lima kawasan daerah polis dalam Wilayah Iskandar Malaysia yang dikaji.

1.9 Kepentingan Kajian

Setakat ini masih belum terdapat sebarang kajian ilmiah terhadap tekanan kerja personel Cawangan Trafik di Iskandar Malaysia sejak pembukaannya pada 30 Julai 2006. Kajian sebegini penting memandangkan keperluan kepada penugasan PDRM terutamanya yang melibatkan Cawangan Trafik semakin meningkat sejak akhir-akhir ini. Ini berpunca daripada limpahan pertambahan kenderaan di wilayah Iskandar Malaysia dengan perluasan kawasan-kawasan pembangunan di sekitar kawasan Iskandar Malaysia. Kajian ini penting untuk mengetahui:-

- a). Meningkatkan pengetahuan mengenai tekanan kerja yang dihadapi personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia.
- b). Mengetahui prestasi kerja yang dipamerkan oleh personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia berdasarkan persepsi mereka.
- c). Senario terkini mengenai hubungan antara tekanan kerja dan prestasi kerja personel Cawangan Trafik PDRM di Iskandar Malaysia.

Selain itu, kepentingan kajian ini adalah untuk memberi maklumat terkini mengenai hubungan tekanan kerja dengan prestasi kerja di kalangan anggota polis memandangkan bidang kajian ini masih belum diterokai sepenuhnya di Malaysia.

Hasil dan penemuan dalam kajian ini kelak diharapkan dapat memberi sumbangan kepada bidang ilmu yang dikaji serta dapat memberikan sumbangan pendapat untuk memperkasakan lagi prestasi sesebuah organisasi khususnya Polis Diraja Malaysia (PDRM). Pemahaman terhadap faktor-faktor tekanan yang dikaji juga diharap dapat memberikan sumbangan idea yang segar kepada Jabatan

Pengurusan PDRM bagi mengatasi dan meminimakan tahap tekanan kerja di kalangan anggotanya.

RUJUKAN

- Abdul_Aziz_Yusuf, (2003). *Komunikasi Untuk Pengurus*. Siri pengu., Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributor Sdn. Bhd.
- Acryl_Sani_Bin_Haji_Abdullah_Sani, (2001). *Tahap Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian Kes Di Kalangan Anggota-anggota Polis Pangkat Rendah, Kontinjen Polis Kuala Lumpur*. Universiti Utara Malaysia.
- Adam, J.S., (1965). Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology*, 2, pp.267–229.
- Adlan_Ahmad, (2000). *Tekanan Kerja Di Kalangan Pegawai Penyiasat Dan Penolong Pegawai Penyiasat Yang Berumahtangga Di Jabatan Narkotik Dan Cawangan Trafik, Kontinjen Polis Kuala Lumpur*. UTM.
- Adler, N., Hakkert, A.S. & Kornbluth, J., (2012). Lean management for traffic police enforcement planning. *International Journal of Police Strategies & Management*, 35(4).
- Ahlam_B._El_Shikieri & Hassan_A._Musa, (2012). Factors Associated with Occupational Stress and Their Effects on Organizational Performance in a Sudanese University. *Creative Education*, 3(1), pp.134–144.
- Ahmad_Nordin_Ismail, (1989). *Hubungan Di Antara Tekanan, Beban Kerja dan Prestasi Pegawai Penyiasat Polis Di Raja Malaysia*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Ahmad_Sarji_Abdul_Hamid, (1993). *Malaysia's Vision 2020: Understanding the Concept, Implications and Challenges* 1st ed., Kuala Lumpur: Pelanduk Publication.
- Ahmad_Sarji_Abdul_Hamid, (1996). The civil service of Malaysia: Towards efficiency and effectiveness. In *Malaysian Administrative Modernization and Management Unit*. Kuala Lumpur: Pelanduk Publication.
- Ahsan, N. et al., (2009). A Study of Job Stress on Satisfaction among University Staff in Malaysia: Empirical Study. *European Journal of Social Sciences*, 8(1), pp.121–131.
- Ainsworth, P.B. & Pease, K., (1987). Stress and the Police Officer. In *Police Work*. Leicester, UK: The British Psychological Society, pp. 143–162.
- Aldred, C., (1994)a. U. K. Ruling Focuses Attention to Job Stress. *Business Insurance*, 28.
- Aldred, C., (1994)b. U.K. Ruling Focuses Attention to Job Stress. *Business Insurance*, 28.

- Alexander, D.A. et al., (1993). *Police Stress at Work*, London: The Police Foundation.
- Ali, F. et al., (2011). Effects Of Stress On Job Performance. *International Journal of Business & Management Tomorrow*, 1(2), pp.1–7. Available at: www.ijbmt.com.
- Ali_Murat_Sunbul, (2003). An analysis of relations among locus of control, burnout and job satisfaction in Turkish high school teachers. *Australian Journal of Education*, 47(1), pp.58–72.
- Allen, N.J. & Meyer, J.P., (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), pp.1–18.
- Amaranto, E. et al., (2003). Police Stress Interventions. *Brief Treatment and Crisis Intervention*, 3(1), pp.47–54. Available at: <http://www.portico.org/Portico/article?article=pf10g0d14x>.
- Anderson, G.S., Litzenberger, R. & Plecas, D., (2002). Physical evidence of police officer stress. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(2), pp.399–420. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13639510210429437> [Accessed October 30, 2012].
- Anon, (2012). Laman Informasi Trafik PDRM. *Cawangan Trafik Bukit Aman*. Available at: trafik.rmp.gov.my.
- Anon, (1996). Police Traffic Services: A Vital Function Prepares For The Future. In *Police Traffic Services in the 21 st Century*. Washington D. C.: National Highway Traffic Safety Administration, p. 156.
- Anthony, W.P., Kacmar, K.M. & Perrewe, P.L., (2005). *Strategic Human Resource Management* 5th ed., Fort Worth, Texas: Wadsworth Publishing Company.
- Argyle, M., (1992). *The Social Psychology of Everyday Life*, New York: Routledge.
- Arifin, Z., (1985). Pekerja dan Pekerjaan. In *Pendekatan Psikologi Personel*. Petaling Jaya: Fajar Bakiti Sdn. Bhd.
- Arjunaidi_Mohamed, (1997). *Faktor Demografi, Persekitaran dan Organisasi yang Berkaitan dengan Ketegangan*. Universiti Utara Malaysia.
- Ashraf, M.A. & Ibrahim, Y., (2009). Quality Education Management at Private Universities in Bangladesh: An Exploratory Study. *Jurnal Pendidik dan Pendidikan*, 24, pp.17–32.

- Atkinson, J.M., 1994. *Coping with Stress at Work*, Wellingborough, Northamptonshire: Thorsons Business Series. Available at: www.isma.org.uk/content/default.asp?PageId=42.
- Azham_Md_Ali, 1991. Curbing Negative Stress. *Malaysian Management Review*, 26(3), pp.51–62.
- B., M. & Dick, G., 2000. Can you feel the force? Exploring organisation commitment in the police. *Journal of Managerial Psychology*, 15(8), pp.71–85.
- B., M. & Dick, G., 2001. Exploring organisational commitment in the police: implications for human resource strategy. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 24(3), pp.399–419.
- Babbie, E.R., 1986. *The Practice of Social Research* 4th ed., California, USA: Wadsworth Publication Co.
- Banto, M., 1984. *The Policeman In The Community*, New York: Basic Books Inc.
- Bashir, U. & Ramay, M.I., 2010. Impact of Stress on Employees Job Performance. A study on banking sector of Pakistan. *International Journal of Marketing Studies*, pp.122–126.
- Beck, K. & Wilson, C., 2000. Development of affective organizational commitment: A cross-sequential examination of change with tenure. *Journal of Vocational Behavior*, 56(1), pp.114–136. Available at: linkinghub.elsevier.com.
- Beehr, T.A. & Newman, J.E., 1978. Job stress, employee health, and organizational effective- ness: A facet analysis, model and literature review. *Personnel Psychology*, 31(4), pp.665–699.
- Benner, P.E., 1984. *Stress and satisfaction on the job: work meanings and coping of mid-career men*, Praeger Publisher.
- Benson, H. & Allen, R.L., 1980. How Much Stress Is Too Much. In *The Executive Dilemma: Handling People Problems At Work*. New York: John Wiley & Sons Inc., pp. 557–567.
- Bernama, 2006. Malaysia's Police To Population Ratio Below Interpol's Standard. *Bernama*. Available at: www.bernama.com.my.
- Bernama_Media, 2013. POLIS WAJAR BINA IMEJ POSITIF, ELAK PERSEPSI NEGATIF MASYARAKAT - RAJA NAZRIN. *Bernama*. Available at: <http://my.news.yahoo.com/polis-wajar-bina-imej-positif-elak-persepsi-negatif-085719599.html>.
- Bhagat, R.S. et al., 1985. Total Life Stress: A Multimethod Validation of the Construct and Its Effects on Organizationally Valued Outcomes and Withdrawal Behaviors. *Journal of Applied Psychology*, 70(1), pp.202–214.

- Bradley, D., Walker, N. & Wilkie, R., 1986. *Managing The Police*. In *Law, Organisational and Democracy*. Brighton: Harvester Press.
- Brown, J.M. & Campbell, E.A., 1994. Sources and Strategies. In *Stress and Policing*. Chichester, West Sussex, UK: John Wiley & Sons Inc.
- Brown, J.M. & Campbell, E.A., 1990. Sources of Occupational Stress in the Police. *Work and Stress*, 4(4), pp.305–318.
- Bruno, F.J., 1990. *Dictionary of key words in psychology*, London: Routledge & Kegan Paul.
- Buhler, P., 1993. Stress Management. *Supervision*, 54(5), pp.17–19.
- Buker, H. & Wiecko, F., 2007. Are causes of police stress global?: Testing the effects of common police stressors on the Turkish National Police. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 30(2), pp.291–309. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13639510710753270> [Accessed November 11, 2012].
- Burhanuddin_Abdul_Jalal & Ishamudin_Ismail, 2010. *Pengurusan Stres Secara Holistik* 1st ed. Khairani_Yusop, ed., Kuala Lumpur: Blue-T Publication Sdn. Bhd.
- Burke, L.A. & Steensma, H.K., 1998. Toward a model for relating executive career experiences and firm performance. *Journal of Management Issues*, X(1), pp.86–102.
- Burns, T. & Stalker, G.M., 1961. *The Management of Innovation*, London: Tavistock.
- Byars, L.L. & Rue, L.W., 2000. *Human Resource Management* 6th ed., New York: McGraw Hill.
- Cain, M.E., 1973. *Society and Policeman's Role*, London: Routledge & Kegan Paul.
- Caplan, R.D. et al., 1975. *Job Demands and Worker Health*, Washington D. C.: National Institute of Occupational Safety and Health.
- Carrell, M.R., Jennings, D.F. & Hearin, C., 1997. *Fundamentals of Organizational Behaviour*, New Jersey: Prentice Hall International.
- Cawangan_Trafik_Bukit_Aman, 2008. *Arahan Ketua Trafik Pasukan Cawangan_Trafik_Bukit_Aman*, ed., Kuala Lumpur, Malaysia: PDRM.
- Chan, K.B. et al., 2000. Work stress among six professional groups: the Singapore experience. *Social science & medicine* (1982), 50(10), pp.1415–32. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/10741577>.

- Charlesworth, E.A. & Nathan, R.G., 1982. *Psychological Stress: Issues in Research*, New York: Appleton-Century-Croft.
- Che_Azimah_Binti_Che_Jusoh, 2005. *Tekanan Kerja Di Kalangan Polis Diraja Malaysia di Daerah Machang, Kelantan*. Universiti Perguruan Sultan Idris.
- Chei, C.L., 1996. *Tekanan Kerja di kalangan Guru-guru di sebuah Sekolah Menengah Kerajaan dan Sebuah Sekolah Menengah Swasta*. Universiti Putra Malaysia.
- Cheong, J. & Yun, I., 2011. Victimization, stress and use of force among South Korean police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 34(4), pp.606–624. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13639511111180234> [Accessed November 11, 2012].
- Cho, J.I., 2009. *An Efficiency And Productivity Study In The Presence Of The “No Child Left Behind Act” In Pennsylvania School Districts*. The Pennsylvania State University.
- Chong, Y.F., 1990. Kawalan Lokap dan Orang-orang Tahanan di Malaysia.
- Choy, E.A. et al., 2011. Impak pembangunan Bandar Baru Nusajaya Wilayah Iskandar Malaysia terhadap kesejahteraan hidup penduduk asal setempat The development impact of Nusajaya New Town , Iskandar Malaysia on the social well-being of the local population. *Malaysian Journal of Society and Space*, (Special Issue), pp.14–28.
- Cohen, S., 1980. Aftereffects of Stress on Human Behavior and Social Behavior: A Review of Research and Theory. *Psychological Bulletin*, 88(1), pp.82–108.
- Cohen, S. & Wills, T.A., 1985. Stress, social support, and the buffering hypothesis. *Psychological Bulletin*, 98, pp.310–357.
- Cole, G.A., 2005. *Organizational Behavior*, London: Thomas Learning.
- Cooper, C.L. & Marshall, J. ed., 1981. *Coping With Stress At Work: Case Studies from Industry* C. L. C. Judi ed. Marshall, ed., England: Gower Publishing Company Limited.
- Cooper, C.L. & Sutherland, V.J., 1992. The Stress of The Executive Lifestyle: Trend in the 1990s. *Management Decision*, 30(6), pp.64–68.
- Cooper, D.R. & Schindler, P.S., 2010. *Business Research Methods* 11 th., New York: Irwin / McGraw-Hill.
- Costa, A.C., Frankema, K.B. & Jong, B.D., 2009. The Role Of Social Capital On Trust Development And Dynamics: Implications For Cooperation, Monitoring And Team Performance. *Social Science Information*, 48(2), pp.199–228.

- Cranwell-Ward, J., 1987. *Managing Stress* illustrate., Essex: Gower Publishing Company Ltd.
- D.Gotzamani, K. & Tsiotras, G.D., 2002. The True Motives behind ISO 9000 Certification: Their Effect on the Overall Certification Benefits and the Long Term Contribution Towards TQM. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 19(2), pp.151 – 169.
- DeArmond, S. et al., 2006. Age and Gender Stereotypes: New Challenges In Changing Workplace and Workforce. *Journal of Applied Social Psychology*, 36(9), pp.2184–2214.
- Deb, S., Chakraborty, T. & Chatterjee, P., 2008. Job-Related Stress , Causal Factors and Coping Strategies of Traffic Constables. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34(1), pp.19–28.
- Drucker, P.F., 2002. *The Effective Executive* EPub (c) E., New York: HarperCollins Publishers, Inc. Available at: www.harpercollinsebooks.com.
- Durkheim, E., 1933. *The Division of Labor in Society*, Free Press.
- Ede, A. et al., 2002. Reducing Complaints Against Police and Preventing Misconduct: A Diagnostic Study Using Hot Spot Analysis. *The Australian and New Zealand Journal of Criminology*, 35(1), pp.27–42.
- Emsley, E., 1991. *The English Police: A Political and Social*, Hertfordshire: Harvester Wheatsheaf.
- Eremie, M.D., 1992. *Job Stress: An Analysis of Stress Among Firefighters In An Urban Area With Implications For Counseling*. Texas Southern University.
- Eskildsen, J.K., Kristensen, K. & Westlund, A.H., 2003. Work motivation and job satisfaction in the nordic countries. *Employee relations*, 26(2), pp.122–136.
- Faudziah_Yusof & Nor_Ba'yah_Abdul_Kadir, 2011. Kepuasan Kerja , Tret Optimistik , Keadilan Organisasi Dan Hubungannya Dengan Prestasi Kerja. *JURNAL KEMANUSIAAN*, 19, pp.69–82.
- French, J. R. P., J., Rodgers, W.L. & Cobb, S., 1974. Adjustment as Person-Environment Fit. In G. Coelho, D. Hamburg, & J. Adams, eds. *Coping and Adaptation, Basic Book*. Oxford, England, pp. 316–333.
- Gaines, L.K., Southerland, M.D. & Angell, J.E., 1991. *Police Administration*, New York: McGraw-Hill Higher Education.
- George, J.M. & Jones, G.R., 1996. *Understanding and Managing Organizational Behavior*, Reading, MA: Addison-Wesley Publishing Company Inc.

- Gerber, M. et al., 2010. The relationship between shift work, perceived stress, sleep and health in Swiss police officers. *Journal of Criminal Justice*, 38(6), pp.1167–1175. Available at: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0047235210001844> [Accessed November 20, 2012].
- Ghobadian, A. & Ashworth, J., 1994. Performance Measurement in Local Government – Concept and Practice. *International Journal of Operations & Production Management*, 14(5), pp.35–51.
- Gibson, J. et al., 2006. *Organizations: Behavior, Structure, Processes* 12th ed. J. Donnelly, ed., New York: McGraw-Hill Higher Education.
- Glass, D.C. & Singer, J.E., 1972. *Urban stress: experiments on noise and social stressors*, Michigan: Academic Press.
- Govindarajan, S., 2012. *Effects of Stress and Co-Rumination on Creativity and Performance*. San Jose State University.
- Granrose, C.S., Parasuraman, S. & Greenhaus, J.H., 1992. A proposed model of support provided by two-earner couples. *Human Relation*, 45, pp.1367–1392.
- Greiner, A., 2008. An economic model of work-related stress. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 66(2), pp.335–346. Available at: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0167268106002976> [Accessed November 20, 2012].
- Griggs, D.E., 1985. *Police Stress and Management Style*. University of La Verne, California.
- Gronroos, C., 1990. Service Management: A Management Focus for Service Competition. *Journal of Service Management*, 1(1), pp.6–14.
- Gronroos, C., 1983. *Strategic Management and Marketing in the Service Sector* 1st ed., Boston, MA: Science Institute.
- Gross, E. & Grambusch, P.W., 1974. *Changes in university organization, 1964-1971*, New York: McGraw Hill.
- Hair, J.F.J. et al., 1998. *Multivariate Data Analysis* 5th ed., New Jersey: Prentice Hall.
- Hambrick, D.C. & Mason, P.A., 1984. Upper Echelons: The Organization as a Reflection of Its Top Managers. *The Academy of Management Review*, 9(2), pp.193–206.
- Hammad, M. et al., 2012. Investigating Stress and Employee Performance in Traffic Police. *International Proceedings of Economics Development and Research*, 55(28), pp.141–144.

- Hampton, D.R., Summer, C.E. & Webber, R.A., 1987. *Organizational Behavior and The Practice of Management*. 5th Editio., Illinois: Scott, Foresman and Company.
- Harrison, F.E., 1975. Bureaucratization: Perceptions of role performance and organizational effectiveness. *Journal of Police Science and Administration*, 3(3), pp.319–326.
- Harrison, F.E. & Pelletier, M.A., 1987. Perceptions of bureaucratization, role performance and organizational effectiveness in a metropolitan police department. *Journal of Police Science and Administration*, 15(4), pp.262–270.
- Harrison, J.K. & Hubbard, R., 1998. Antecedents to organizational commitment among Mexican employees of a US firms in Mexico. *The Journal of Social Psychology*, 138(5), pp.609–623.
- He, N., Zhao, J. & Archbold, C. a., 2002. Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(4), pp.687–708. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13639510210450631> [Accessed October 30, 2012].
- Heaney, C.A., Israel, B.A. & House, J.S., 1994. Chronic job insecurity among automobile workers: Effects on job satisfaction and health. *Social Science and Medicine*, 38(10), pp.1431–1437.
- Holmes, T.H. & Rahe, R.H., 1967. The Social Readjustment Rating Scale. *Journal of Psychosomatic Research*, 11(2), pp.213–218.
- Humple, N. & Caputi, P., 2001. Exploring the relationship between work stress, year of experiences and emotional competency using a sample of Australian mental health Nurses. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 8, pp.399–403.
- IPK_Johor, 2013. Jumlah Keanggotaan PDRM di 5 IPD dalam kawasan Wilayah Pembangunan Iskandar Malaysia. *PDRM Johor*. Available at: www.polisjohor.gov.my [Accessed November 23, 2013].
- Ipsen, C. & Jensen, P.L., 2012. Organizational options for preventing work-related stress in knowledge work. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 42(4), pp.325–334. Available at: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0169814112000297> [Accessed November 20, 2012].
- Ivancevich, J.M. & Glueck, W.F., 1989. Foundation of Personnel. In *Human Resource Management*. Homewood, US: Irwin.

- Ivancevich, J.M. & Matteson, M.T., 1980. *Stress and Work: A Managerial Perspective* F. Scott, ed., Illinois: Glenview.
- Iverson, R.D. & Buttigieg, D.M., 1999. Affective, normative and continuance commitment: Can the “right kind” of commitment be managed? *Journal of Management Studies*, 36(3), pp.308–333.
- Jaafar_Muhamad, 2010. *Kelakuan Organisasi* 7th ed., Petaling Jaya: Leeds Publications (M) Sdn Bhd.
- Jabatan_Penerangan, 2008. “SAMSENG JALANAN” @ MAT REMPLIT. *Jabatan Penerangan Malaysia*. Available at: <http://pmr.penerangan.gov.my/index.php/keselamatan/4256-samseng-jalanan--mat-rempit.html> [Accessed December 2, 2013].
- Jabatan_Perancangan_Bandar_dan_Desa_(JPBD), 2000. *Rancangan Struktur Majlis Bandaraya Johor Bahru, Malaysia.*, Johor Bahru.
- Jason A. Colquitt; Jeffery A. Lepine; Micheal J. Wesson., 2011. What Is Organizational Behavior? In *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*. New York: McGraw-Hill/Irwin, p. 21.
- Jex, S. & Bliese, P., 1999. Efficacy as a Moderator of the Impact of Work-Related Stressors: A Multilevel Study. *Journal of Applied Psychology*, 84(3), pp.346–361.
- John R. Schermerhorn, J.G.H. & Osborn, R.N., 1991. *Managing Organizational Behavior* 4th ed., Michigan: John Wiley & Sons Canada.
- Johnson, R.R., 2010. Officer Attitudes and Management Influences on Police Work Productivity. *American Journal of Criminal Justice*, 36(4), pp.293–306. Available at: <http://www.springerlink.com/index/10.1007/s12103-010-9090-2> [Accessed November 11, 2012].
- Johnston, J. & Cannon-Bowers, J., 1996. Training for Stress Exposure. In J. Driskell & E. Salas, eds. *Stress and Human Performance*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 223–256.
- Jones, J.M., 1980. *Organizational Aspects of Police Behavior*, Westmead, New South Wales: Gower Publishing Company Limited.
- Kahn, R.L. & French, J. R. P., J., 1962. A Summary and Some Tentative Conclusions. *Journal of Social Issues*, 18(3), pp.122–127.
- Kahya, E., 2007. The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International Journal of Industrial Ergonomics*, 37(6), pp.515–523. Available at: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0169814107000418> [Accessed November 28, 2012].

- Kamus_Dewan_Edisi_Keempat, 2007. *Kamus Dewan Edisi Ke empat* Edisi Keem. H. N. binti Baharom, ed., Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kassin, S., Fein, S. & Brehm, S.S., 2005. *Social Psychology* 6th ed., Boston, MA: Houghton Mifflin Company.
- Katsampes, P., 1974. Participation in Policing. In *The Police Chief*. Washington D. C.: The IACP, pp. 60–65.
- Katz, D. & Kahn, R.L., 1978. *The social psychology of organizations* 2nd Editio., New York: Wiley.
- Kaufmann, G.M. & Beehr, T.A., 1989. Occupational stressors, individual strains, and social supports among police officers. *Human Relation*, 42(2), pp.185–197.
- Kazmi, R., Amjad, S. & Khan, D., 2009. Individual differences and stress-performance relationship. *Journal of Ayub Medical College, Abbottabad : JAMC*, 21(3), pp.172–5. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20929041>.
- Kazmi, R., Amjad, S. & Khan, D., 2008. Occupational stress and its effects on job performance. *Journal Ayub Medical College*, pp.135–139.
- Keinan, G. & Friedland, N., 1996. Training Effective Performance Under Stress: Queries, Dilemmas, and Possible Solutions. In J. Driskell & E. Salas, eds. *Stress and Human Performance*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates, pp. 257–277.
- Kirkcaldy, B., Brown, J. & Cooper, C.L., 1998. The demographics of occupational stress among police superintendents. *Journal of Managerial Psychology*, 13(1/2), pp.90–101.
- Kirschman, E., 1998. Organizational Stress: Looking for Love in all the wrong places. In *The Police Chief*. Washington D. C.: The IACP.
- Kozlowski, S., 1998. Training and Developing Adaptive Teams: Theory, Principles, and Research. In J. Cannon-Bowers & E. Salas, eds. *Making Decisions Under Stress*. Washington D. C.: American Psychological Association, pp. 115–153.
- Kratcoski, P.C. & Das, D.K., 2002. Traffic policing: an international perspective. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(3), pp.619–630. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13639510210437069> [Accessed November 11, 2012].
- Kroes, W.H., Margolis, B. & Hurrell, J.J., 1974. Job stress in police administrators. *Journal of Police Science and Administration*, 2(4), pp.381–387.

- Kuykendall, J. & Roberg, R.R., 1982. Mapping police organizational change. *Criminology*, 20(2), pp.241–256.
- Landsbergis, P.A., 1988. Occupational stress faced by health care workers: A test of the job demands-control model. *Journal of Organizational Behavior*, 9(3), pp.217–239.
- Landy, F.J., 1989. *Psychology of work behavior* 4th ed., California, USA: Brooks/Cole Publication Company.
- LawlerIII, E.E. & Porter, L.W., 1967. The Effect of Performance on Job Satisfaction. *Industrial Relations: A Journal of Economy and Society*, 7(1), pp.20–28.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S., 1984. *Stress, Appraisal, and Coping*., New York: Springer Publishing Company Inc.
- Lei-ti, J.C., 2010. *OCCUPATIONAL STRESS AT INDIVIDUAL LEVEL AND ITS IMPACT ON JOB PERFORMANCE AMONGST LECTURERS IN UNIVERSITI MALAYSIA SABAH (UMS)*. UNIVERSITI MALAYSIA SABAH (UMS).
- Lepine, J.A., Podsakoff, N.P. & Lepine, M.A., 2005. A meta-analytic test of the challenge stressor - hindrance stressor framework: An explanation of the inconsistent relationship among stressors and performance. *Academy of Management Journal*, 48, pp.764–773.
- Lim, V.K.G. & Teo, T.S.H., 1998. Effects of individual characteristics on police officers' work-related attitudes. *Journal of Managerial Psychology*, 13(5/6), pp.334–342.
- Liyana, N. & Bokti, M., 2010. Tekanan kerja , motivasi dan kepuasan kerja tentera laut armada tentera laut diraja Malaysia.
- Lord, V.B., 1996. An impact of community policing: Reported stressors, social support, and strain among police officers in a changing police department. *Journal of Criminal Justice*, 24(6), pp.503–522. Available at: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0047235296000360>.
- Luna, F.P., 2006. Organizational Efficiency and Values: A Tribute to West C. Churchman. In J. P. Van Gigch & J. McIntyre-Mills, eds. *Wisdom, Knowledge, and Management: A Critique and Analysis of Churchman's Systems Approach*. United States of America: Springer Science+Business Media, LLC, pp. 206–224.
- Luthans, F., 2008. *Organizational Behavior*, New York: McGraw Hill.
- Maanen, J. Van, 1975. Police Socialization: A Longitudinal Examination of Job Attitudes in an Urban Police Department. *Administrative Science Quarterly*, 20(2), pp.207–228. Available at: www.jstor.org .

- Mahmood Nazar Mohamed, 1987. *An Understanding Of The Meaning Of Being In Stress: A Study of The Phenomenon of Stress of Malaysian Administrators in a Job Relation Situation*. Duquesne University.
- Malek, M.D., Mearns, K. & Flin, R., 2010. Stress and psychological well-being in UK and Malaysian fire fighters. *Cross Cultural Management: An International Journal*, pp.50–61.
- Manzoor, A., Awan, H. & Mariam, S., 2012. INVESTIGATING THE IMPACT OF WORK STRESS ON JOB PERFORMANCE: A Study on Textile Sector of Faisalabad. *Asian Journal of Business and Management Sciences*, 2(1), pp.20–28.
- Marshall, J., 1980. Stress Amongst Nurses. In C. L. Cooper & J. Marshall, eds. *White Collar and Professional Stress*. Chichester, West Sussex, UK: John Wiley & Sons Inc., pp. 19–59.
- Marshall, J. & Cooper, C.L., 1979. *Executives under pressure: A psychological study*, New York: Praeger Publisher.
- Maslach, C. & Jackson, S., 1984. Patterns of burnout among a national sample of public contact workers. *Journal of health and human resources administration*, 7, pp.133–153.
- Mathieu, J.E. & Zajac, D.M., 1990. A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108(2), pp.171–194.
- McCabe, M.C., 2010. *An Empirical Investigation of Information Systems Success in Terms of Net Benefits: A Study on the Success of Implementing a Building Automation System*. Nova Southeastern University.
- McGrath, J.E., 1976. Stress and behavior in organizations. In *In M.D. Dunnette (Ed.), Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally College Publication Co., pp. 1351–1395.
- McHugh, M., 1993. Stress at Work: Do Managers Really Count The Costs? *Employee Relations*, 15(1), pp.18–32.
- McLinton, S.S. & Dollard, M.F., 2010. Work stress and driving anger in Japan. *Accident; analysis and prevention*, 42(1), pp.174–81. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/19887158> [Accessed November 20, 2012].
- Mercer, W.M., 1995. *Competencies, Performance and Pay*, Illinois: William M. Mercer Inc.
- Mohd_Nasaruddin_Parzi & Muhd_Amirul_Faiz_Ahmad, 2011. Polis lebih stres berbanding guru. *Berita Harian Online*. Available at:

<http://www.bharian.com.my/bharian/articles/Polislebihstresberbandingguru/Article/cetak>.

- Mohd_Onn, 1985. Perhubungan Polis-Orang Ramai: Persepsi Penduduk-penduduk Daerah Kota Bahru.
- Moorhead, G. & Griffin, R.W., 1989. *Organizational Behavior* 2nd Editio., Boston: Houghton Mifflin Company.
- Motowidlo, S.J., Packard, J.S. & Manning, M.R., 1986. Occupational stress: its causes and consequences for job performance. *The Journal of applied psychology*, 71(4), pp.618–29. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/3804934>.
- Muhammad_Jamal & Baba, V. V., 1992. Shiftwork and Department-type Related To Job and Stress, Work Attitudes and Behavioral Intentions: A Study of Nurses. *Journal of Organizational Behavior*, 13, pp.449–464.
- Murdock, A. & Scutte, C., 1993. *Personal effectiveness.*, Great Britain: Butterworth: Heinemann Ltd.
- Murphy, L.R. & Hurrell, J.J., 1987. Stress Measurement and Management in Organizations: Development and Current Status. In A. W. Riley & S. J. Zaccaro, eds. *Occupational Stress and Organizational Effectiveness*. New York, pp. 29–51.
- Nakata, A. et al., 2007. Perceived psychological job stress and sleep bruxism among males and females workers. *Community Dent Oral Epidemiol*.
- Neiderhoffer, A., 1967. *Police and Policing: Contemporary Issues* 2nd. ed. D. J. Kenney & R. P. McNamara, eds., Connecticut, London: Praeger Publisher.
- NIOSH_Working_Group et al., *STRESS...AT WORK* DHHS (NIOS. N. I. for O. S. and H. (NIOSH), ed., Cincinnati, Ohio: U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES Public Health Service Centers for Disease Control and Prevention. Available at: <http://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/pdfs/99-101.pdf>.
- Noorhafeza_Herliani_Adey & Ferlis_Hj_Bahari, 2010. Hubungan antara kecerdasan emosi , kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *JURNAL KEMANUSIAAN*, 16.
- Nor_Liyana_Mohd_Bokti & Mansor Abu Talib, 2010. Tekanan kerja , motivasi dan kepuasan kerja tentera laut armada tentera laut diraja Malaysia. *JURNAL KEMANUSIAAN*, 15.
- Parasuraman, A., Berry, L.L. & Zeithaml, V.A., 1988. SERVQUAL: A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), pp.12–40.

- Parsons, F., 1909. *Choosing A Vocation*, Boston, MA: Houghton Mifflin.
- Pawar, A.A. & Rathod, J., 2007. Occupational stress in naval personnel. *Military Journal of Armed Forces India*, 63(2), pp.154 – 156.
- Peter, R. & Siegrist, J., 1997. Chronic work stress, sickness absence, and hypertension in middle managers: general or specific sociological explanations? *Social science & medicine* (1982), 45(7), pp.1111–20. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/9257402>.
- Phillips- Miller, D.L., Campbell, N.. & Marrison, C.R., 2000. Work and Family: Satisfaction, Stress, and Spousal Support. *Journal of employment Counselling*, 37, pp.16–30.
- Prest, S.D., 2009. *A Study of Direct Instructional Spelling Strategies and Their Effect on students with Special Needs Who are Classified With Mild Mental Disabilities*. Walden University.
- R.I., L. & Rubin, S.D., 2000. *Statistics for Management* 7th ed., Pearson International Edition.
- Ricciardi, P., 1996. Simplify your approach to measuring performance. *Quality Digest*, 15(8), pp.35–39.
- Riley, A.W. & Zaccaro, S.J., 1987. Occupational stress and organizational effectiveness. In New York: Praeger Publisher, p. 285.
- Road, W., 2007. *Work-related stress*, Dublin, Ireland. Available at: www.eurofound.europa.eu.
- Robbins, S.P., 1993. *Organizational behavior: Concepts, controversies, and applications* 6th ed., New Jersey: Prentice Hall (Englewood Cliffs, N.J.).
- Robbins, S.P. & Judge, T.A., 2009. *Organizational Behavior* 13th ed. D. Parker, ed., New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Rodiah_Zakaria, 1985. *Persepsi Publik Terhadap Pasukan Polis: Satu Kajian Berdasarkan Kumpulan Etnik di Bandar Bentong*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Rose, A. & Lawton, A., 1999. *Public Services Management* 1ST GREAT ., ESSEX, ENGLAND: PEARSON EDUCATION LIMITED.
- Rosen, E.D., 1993. *Improving Public Sector Productivity Concepts and Practice* M. M. McCue, ed., California, USA: SAGE Publications, Inc.
- Rosniza Aznie Hj. Che Rose et al., 2011. Pemantauan keberkesanan pembangunan wilayah Malaysia dalam aspek penduduk tempatan di Iskandar Malaysia. *GEOGRAFIA Online Malaysia Journal of Society and Space*, 7, pp.40–54.

- Rozana_Zakaria & Abdul_Hakim_Mohamed, 2010. PENGUKURAN PRESTASI BAGI PENGURUSAN FASILITI ORGANISASI KERAJAAN.
- Sabitha_Marican, 2005. *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*, Kuala Lumpur: Prentice Hall/Pearson Malaysia.
- Sainayune;, S. Bin, 2007. Sejarah Ringkas Pasukan Polis. In P. M. D. R. bt M. Yusof, ed. *Polis Wanita: Sejarah Bergambar 1955 - 2007*. Petaling Jaya: Kelana Publication Sdn Bhd, p. 6.
- Salkind, N.J., 2007. *Encyclopedia of Measurement and Statistics 3* 1st Editio. N. J. Salkind, ed., California, USA: SAGE Publications, Inc.
- Salmah_Othman, 2009. *Kecerdasan Emosi dan Tekanan Kerja serta Hubungannya dengan Komitmen Kerja dalam kalangan Anggota Polis Diraja Malaysia*. Universiti Utara Malaysia.
- Salmiah_Bt._Mohamad_Amin, 2004. *Hubungan Antara Kompetensi Pekerja Dan Prestasi Kerja Di Kalangan Kakitangan Agensi Kerajaan Elektronik*. Universiti Utara Malaysia.
- Salvo, V.D. et al., 1994. *Unstructured perceptions of work related stress : an explaratory qualitative study occupational stress: A Handbook.*, London: Taylor and Francis Ltd.
- Samsuddin_Osman, 1999. Human Resource Management and the Changing Role of the Public Service. In *4th. National Civil Service Conference*. Kuala Lumpur: National Institute of Public Administration (INTAN) and Public Service Department Malaysia.
- Sapora Sipon, 2006. Ucapan Terima Kasih Untuk Polis. *Utusan Malaysia*.
- Satar, A., 2010. Stres Kerjaya Polis Perlu Rawatan Segera. *Berita Harian Online*.
- Schein, E., 1970. *Organizational Psychology*, New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Schmitt, N.W. & Klimoski, R.J., 1991. *Research Methods in Human Resources Management (South-Western Series in Human Resources Management)*, Cincinnati: South-Western Publishing Co.
- Schonfeld, I.S., 1990. Coping with job-related stress: The case of teachers. *Journal of Occupational Psychology*, pp.141–149.
- Sekaran, U. & Bougie, R., 2010. *Research Method for Business: A Skill Building Approach* 5th ed., New York: John Wiley & Sons Inc.
- Selye, H., 1978. *The Stress Of Life* Rev. ed., New York: McGraw-Hill.

- Shane, J.M., 2010. Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice*, 38(4), pp.807–818. Available at: <http://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0047235210001200> [Accessed November 9, 2013].
- Sinar Harian, 2012. Koperal polis koma dirempuh meninggal dunia. *Sinar Harian*.
- Singels, J., Ruël, G. & Water, H. van de, 2001. ISO 9000 series - Certification and performance. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 18(1), pp.62–75.
- Slesinger, J. & Harburg, E., 1964. Organizational stress: A force requiring management control. *Personnel Management*, 27(3).
- Smith, A.P., Chaplin, K. & Wadsworth, E., 2012. Chewing gum, occupational stress, work performance and wellbeing. An intervention study. *Appetite*, 58(3), pp.1083–6. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22390954> [Accessed November 5, 2012].
- Sobol, J.J., 2010. The social ecology of police attitudes. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 33(2), pp.253–269. Available at: <http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13639511011044876> [Accessed November 11, 2012].
- Soeparman, S., Geurtz, C. & Brink, G. Van Den, 2012. Addressing the baseline or the frontline? The multiform character of credible police performance. *Policing*, 35(4), pp.687–703.
- Srivastava, A.K. & Krishna, A., 1991. A Test of Inverted U Hypothesis of Stress Performance Relationship in the Industrial Context. *Psychological Studies*, 34, pp.34–38.
- Stotland, E., Paddleton, M. & Schwartz, R., 1989. Police Stress, Time on the Job and Strain. *Journal of Criminal Justice*, 17(1), pp.55–60.
- Subbulaxmi, S., 2002. Stress and productivity. *Management*, 2(3), pp.26–28.
- Sulaiman, H., 1982. Ke arah peningkatan prestasi bentuk pengurusan dan kriteria pengukuran prestasi.
- Summers, T.P., DeCotiis, T.A. & DeNisi, A.S., 1995. A field study of some antecedents and consequences of felt job stress. In R. Crandall & P. L. Perrewe, eds. *Occupational Stress: A Handbook*. London: Taylor and Francis Ltd., pp. 113–128.
- Tang, T.L.-P. & Hammontree, M.L., 1992. The Effects of Hardiness, Police Stress, and Life Stress on Police Officers' Illness and Absenteeism. *Public Personnel Management*, 21(4), pp.493–510.

- Teoh, C.Y., 1988. *Ketegangan dan hubungan dengan kepuasan kerja di kalangan anggota polis di Ipoh*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Territo, L. & Vetter, H.J., 1981. Stress and Police Personnel. *Journal of Police Science and Administration*, 9(2), pp.195–208.
- Terry, D.J., Nielsen, M. & Perchard, L., 1993. Effects of work stress on psychological well-being and job satisfaction: The stress-buffering role of social support. *Australian Journal of Psychology*, 45(3), pp.168–175.
- Thomas, K.A., 2011. The Value Struggle Between the Families of Law Enforcement : The Family at Home and the Family at Work. *Advances in Educatioal Adminitration*, 12, pp.185–208.
- Toch, H., 2002. *Stress In Policing*,
- Transport, E. & Council, S., 1999. Police enforcement strategies to reduce traffic casualties in Europe. *European Transport Safety Council*, (May).
- Tun Hisan Tun Hamzah & Khoo Kheng-Hor, 2011. *Beyond Policing The Strategic Shift* 1st ed., Kuala Lumpur: MPH Group Publishing Sdn. Bhd.
- Undang-Undang, L.P., 2005. *AKTA POLIS 1967 (AKTA 344)*, Petaling Jaya: International Law Book Services (ILBS).
- Utusan Malaysia, 2012. Sarjan polis diarah jalani hukuman penjara 36 bulan. *Utusan Malaysia*.
- Vila, B. & Kenney, D.J., 2002. Tired Cops : The Prevalence and Potential Consequences. *NIJ Journal*, pp.16–21.
- Violanti, J.M., 2005. Dying for the Job. Psychological Stress Disease, and Mortality in Police Work. In H. Copes & M. L. Dantzker, eds. *Policing and Stress*. New Jersey: Pearson Prentice Hall, pp. 87–102.
- W. E. Scott, J., 1996. Activation Theory and Task Design. *Organizational Behavior and Human Performance*, 1, pp.3–30.
- Walker, S., 2008. *The police in America: An introduction*. 6th. ed., New York: McGraw- Hill.
- Wang, Z. et al., 2010. A prospective study of predictors of depression symptoms in police. *Psychiatry research*, 175(3), pp.211–6. Available at: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/20044144> [Accessed November 20, 2012].
- Waters, J. a. & Ussery, W., 2007. Police stress: history, contributing factors, symptoms, and interventions. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 30(2), pp.169–188. Available at:

<http://www.emeraldinsight.com/10.1108/13639510710753199> [Accessed October 30, 2012].

- Wexley, K.N. & Yuki, G.A., 1975. *Organizational Behavior and Industrial Psychology*, New York: Oxford University Press.
- Whetten, D.A. & Cameron, K.S., 2011. Managing Personal Stress. In S. Yagan & E. Svendsen, eds. *Developing Management Skills*. New Jersey: Prentice Hall Inc., pp. 105–166.
- Wilber, K.H. & Specht, C. V., 1994. Prevalence and predictors of burnout among adult day care providers. *The Journal of Applied Gerontology*, 13, pp.282–298.
- Winfrey Jr., L.T., Guiterman, D. & Mays, G.L., 1997. Work assignments and police work: Exploring the work world of sworn officers in four New Mexico police departments. *International Journal of Police Strategies & Management*, 20(2), pp.419–441.
- Wright, K., Marlowe, D. & Gifford, R., 1996. Deployment Stress and Operation Desert Shield: Preparation for War. In R. Ursano & A. Norwood, eds. *Emotional Aftermath of the Persian Gulf War*. Washington D. C.: American Psychiatric Press, pp. 283–313.
- Yerkes, R. & Dodson, J., 1908. The Relation of Strength of Stimulus to Rapidity of Habit Formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, pp.459–482.