

HUBUNGAN DI ANTARA MASALAH KERJA  
DENGAN TEKANAN KERJA DI KALANGAN OPERATOR PENGELUARAN  
DI SCAN DAIRY AND FOOD, JOHOR BAHRU

HUSAIN BIN MAHMOOD

Laporan Projek Sarjana Ini Dikemukakan Sebagai  
Memenuhi Sebahagian Daripada Syarat Penganugerahan  
Ijazah Sarjana Pengurusan Teknologi

Fakulti Pengurusan Dan Pembangunan Sumber Manusia  
Universiti Teknologi Malaysia

1997

Kepada;

Semua operator pengeluaran  
di Malaysia, yang mencurahkan  
keringat untuk kesejahteraan  
negara

## PENGHARGAAN

Saya mengambil kesempatan ini untuk mengucapkan setinggi-tinggi ucapan terima kasih kepada Prof. Madya Mohd. Janib bin Johari selaku penyelia projek sarjana ini kerana sudi membimbing, membantu dan menggalakkan saya untuk menyempurnakan projek ini. Semua pengesyoran dan kritikan beliau dapat menambahkan lagi daya intelek dan ilmiah saya.

Terima kasih diucapkan kepada Puan Rashidah bt. Husin, Pengawai Perjawatan, Encik Abdul Rahman bin Ibrahim dan Encik Kamaruddin bin Ahmad dari Scan Dairy And Food kerana sudi membantu saya menguruskan perjumpaan dengan operator pengeluaran. Sekalung budi diberikan kepada semua operator pengeluaran yang terlibat di atas komitmen sepenuhnya daripada anda.

Saya juga merakamkan ucapan terima kasih dan penghargaan kepada Puan Norisah bt. Amran kerana sudi menaipkan projek ini dan juga kepada Saudara Kassim bin Thukiman serta Saudara Mansor Che Din kerana sudi membantu.

Akhir sekali syabas dan penghargaan serta terima kasih yang tidak terhingga kepada isteri saya, Puan Ros bt. Md. Daud dan anak-anak, Efizi, Syaufiq, Fatin dan

Zulfikar kerana berkorban dan sering terabai demi mencapai kejayaan ini. Pengorbanan tersebut tanpa berpenghujung dan diabadikan selama-lamanya. Walaupun masalah kerja dan tekanan kerja ada di mana-mana tetapi saya beruntung kerana beberapa perkara, di antaranya isteri dan anak-anak saya yang tidak mendatangkan masalah kerja dan tekanan kepada saya kerana kesabaran mereka.

## ABSTRAK

Kajian ini merupakan satu kajian tinjauan untuk mengenalpasti hubungan di antara masalah kerja dan tekanan kerja di kalangan operator pengeluaran. Tempat kajian yang dipilih ialah Syarikat Scan Dairy And Food, Johor Bahru dengan melibatkan kesemua 62 orang operator pengeluaran. Masalah kerja yang diselidiki ialah terdiri daripada masalah teknikal, masalah laporan bertulis, masalah hubungan dalam organisasi dan masalah informasi sementara tekanan kerja pula ditinjau dari segi aspek-aspek psikologikal, fisiologikal dan tingkahlaku. Kaedah Koefisien Korelasi Pearson telah digunakan untuk menganalisis hubungan di antara masalah kerja dengan tekanan kerja serta hubungan di antara faktor-faktor masalah kerja dengan aspek tekanan kerja. Keputusan kajian menunjukkan bahawa masalah kerja mempunyai hubungan signifikan dengan tekanan kerja.

## ABSTRACT

This study is an exploratory research which aims to identify the relationship between work-associated problems and work stress among production operators. The research was conducted at The Scan Dairy and Food Company, Johor Bahru involving a total of 62 production operators. The work problems investigated include problems of technical nature, and those pertaining to report writing, organizational relationships and communication problems whilst work stress problems are viewed from the psychological, physiological and behavioral aspects. The Pearson Correlation Coefficient Method was used in analyzing the relationship between work problems and stress problems and between work problem factors and work stress aspects. The results of the study indicate a significant relationship between the two aforesaid aspects.

## KANDUNGAN

HALAMAN JUDUL	
PENGAKUAN	ii
DEDIKASI	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
SENARAI KANDUNGAN	viii
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI SIMBOL	xv
SENARAI LAMPIRAN	xvi

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
I	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	3
	1.3 Permasalahan Kajian	9
	1.4 Matlamat Kajian	10
	1.5 Objektif Kajian	11
	1.6 Hipotesis	12
	1.7 Skop Kajian	13
	1.8 Batasan Kajian	13
	1.9 Kepentingan Kajian	14
	1.10 Definisi Istilah	16
	1.10.1 Tekanan Kerja	16
	1.10.2 Masalah Kerja	17

<b>II</b>	<b>KAJIAN LITERATUR</b>	<b>20</b>
2.1	Konsep Tekanan Kerja	20
2.2	Kajian-Kajian Lepas	22
2.3	Kerangka Teoritikal	28
<b>III</b>	<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>32</b>
3.1	Pengenalan	32
3.2	Model Kajian	32
3.3	Rekabentuk Kajian	34
3.4	Tempat Kajian	35
3.5	Sampel Kajian	36
3.6	Alat Kajian	36
3.7	Cara Permarkatan	39
3.8	Tatacara Kajian	41
3.9	Penganalisan Data	42
<b>IV</b>	<b>DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	<b>44</b>
4.1	Pengenalan	44
4.2	Latar Belakang Responden	45
4.3	Masalah Kerja	49
4.3.1	Masalah Teknikal	50
4.3.2	Masalah Laporan Bertulis	52
4.3.3	Masalah Hubungan Dalam Organisasi	53
4.3.4	Masalah Informasi	56



4.3.5	Masalah Kerja Secara Keseluruhan	58
4.4	Tekanan Kerja	61
4.4.1	Psikologikal	61
4.4.2	Fisiologikal	63
4.4.3	Tingkah laku	65
4.4.4	Tekanan Kerja Secara Keseluruhan	67
4.5	Hubungan Di Antara Empat Faktor Masalah Kerja Dengan Tekanan Kerja	69
4.6	Hubungan Di Antara Item-Item Masalah Kerja Dengan Item-Item Tekanan Kerja	72
4.7	Pengujian Hipotesis	75
<b>V</b>	<b>KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	<b>76</b>
5.1	Pengenalan	76
5.2	Kesimpulan	77
5.3	Cadangan Kepada Pihak Pengurusan Scan Dairy And Food	79
5.4	Cadangan Untuk Kajian Akan Datang	82
	<b>BIBLIOGRAFI</b>	<b>84</b>
	<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## SENARAI JADUAL

NO.	JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1		Soalan Masalah Kerja	38
3.2		Soalan Tekanan Kerja	39
3.3		Pemarkatan Item Masalah Kerja	41
3.4		Pemarkatan Item Tekanan Kerja	41
4.1		Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Umur	45
4.2		Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Taraf Berkahwinan	46
4.3		Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	46
4.4		Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Tahap Pendapatan Sebulan	47
4.5		Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Bidang Kerja	48
4.6		Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	48
4.7		Tahap Masalah Kerja Dan Tekanan Kerja Responden Bagi Setiap Soalan	50
4.8		Taburan Kekerapan Dan Peratusan Mengikut Masalah Teknikal	50
4.9		Tahap Masalah Responden : Faktor Masalah Teknikal	51

4.10	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Mengikut Masalah Kerja Laporan Bertulis	52
4.11	Tahap Masalah Responden : Faktor Masalah Laporan Bertulis	53
4.12	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Mengikut Masalah Hubungan Dalam Organisasi	54
4.13	Tahap Masalah Responden : Faktor Masalah Hubungan Dalam Organisasi	55
4.14	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Masalah Informasi	56
4.15	Tahap Masalah Responden : Faktor Masalah Informasi	57
4.16	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Masalah Kerja Secara Keseluruhan	58
4.17	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Tahap Tekanan Psikologikal	61
4.18	Tahap Tekanan Responden : Aspek Psikologikal	62
4.19	Taburan Kekerapan Dan Peratusan Responden Mengikut Tahap Tekanan Fisiologikal	63

4.20	Tahap Tekanan Responden : Aspek Fisiologikal	64
4.21	Taburan Kekерapan Dan Peratusan Responden Mengikut Tekanan Tingkaһlaku	65
4.22	Tahap Tekanan Responden : Aspek Tingkaһlaku	66
4.23	Taburan Kekерapan Dan Peratusan Responden Mengikut Tahap Tekanan Kerja Secara Keseluruhan	67
4.24	Hubungan Di Antara Empat Faktor Masalah Kerja Dengan Tekanan Kerja	70
4.25	Hubungan Di Antara Item-Item Masalah Kerja Dengan Item-Item Tekanan Kerja	73
4.26	Korelasi Di Antara Empat Pembolehubah Dan Masalah Kerja Dengan Tekanan Kerja	75

## SENARAI RAJAH

NO.	RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1		Model Hubungan Di Antara Masalah Kerja Dengan Tekanan Kerja	33

## SENARAI SIMBOL

>	Lebih dari
<	Kurang dari
%	Peratus
=	Bersamaan
S.L	Sisihan Lazim
r	Korelasi

**SENARAI LAMPIRAN**

Soalan Soal Selidik

Surat Pengesahan Pelajar

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Pengenalan

Sesebuah organisasi mempunyai matlamatnya yang tersendiri, bergantung kepada tujuan ia ditubuhkan. Walau bagaimanapun, pada umumnya setiap organisasi akan dapat beroperasi dengan lancar apabila mempunyai pekerja-pekerja yang sentiasa bermotivasi untuk bekerja dan meneruskan misi organisasi masing-masing. Untuk membolehkan warganya bekerja dengan bersungguh-sungguh dalam mencapai objektif tersebut, setiap organisasi perlu menekankan kepada kesejahteraan warganya. Sehubungan dengan itu, pengurus-pengurus organisasi hendaklah mengambilkira aspek-aspek pengurusan dan pembangunan sumber manusia dalam mengurus dan membangunkan organisasi mereka. Di dalam bidang sumber manusia, beberapa aspek utama pembangunan kakitangan seperti masalah kerja dan tekanan kerja harus diberikan perhatian oleh pihak pengurusan agar tidak timbul masalah dalam mencapai matlamat dan tujuan organisasi.



Manusia perlu bekerja sebagai satu tugas hakiki yang mesti disempurnakan. Lebih daripada itu, mereka juga memerlukan pekerjaan sebagai memenuhi aktiviti jasmani dan rohani. Umumnya bagi manusia, bekerja juga adalah aktiviti yang akan dapat memenuhi tuntutan sara hidup diri dan keluarga. Ia akan dapat menjamin kecukupan keperluan harian tanggungan dan dengan itu dapat pula mewujudkan masyarakat sejahtera. Ini bermakna bahawa seseorang manusia akan terus bekerja dari semasa ke semasa.

Perkembangan industri yang pesat di sesebuah negara akan dapat memberikan peluang pekerjaan yang banyak kepada warganya. Di Malaysia sektor-sektor yang terlibat termasuklah pembuatan, pembinaan, perkhidmatan dan pertanian. Rancangan Malaysia Ketujuh (1995) melaporkan, terdapat 7,915,400 orang pekerja di negara ini pada tahun 1995 dan mengunjurkan 9,066,200 orang pada tahun 2000 kelak. Daripada jumlah tersebut, 2,616,300 orang adalah pekerja dalam sektor pembuatan. Oleh yang demikian, aspek-aspek sumber manusia hendaklah diberikan penekanan khusus dalam usaha kita menjadi negara maju. Ini adalah kerana buruh bertanggungjawab secara langsung dalam mempengaruhi produktiviti negara.

Tidak dinafikan bahawa pekerjaan yang dilakukan oleh individu mengandungi ancaman, persaingan dan kepuasan kerja. Jadi tidak hairanlah jika didapati ramai di antara pekerja pada hari ini mempunyai masalah kerja dan mengalami tekanan kerja dalam organisasi masing-masing. Sehubungan itu, masalah kerja dan

tekanan di tempat kerja merupakan sesuatu yang lumrah. Mereka cenderung untuk menerima fenomena ini sebagai sebahagian daripada rasa kekecewaan dalam kehidupan harian. Justeru itu, terdapat segelintir pekerja yang menghabiskan masa mereka di luar waktu bekerja dengan perkara-perkara yang berfaedah seperti bersukan dan berlibur dan tidak kurang juga yang mengamalkan aktiviti yang dilarang seperti penagihan dadah sebagai jalan keluar (Friedman & Rosenman, 1975).

Manusia merupakan sumber tenaga kerja yang paling baik berbanding dengan mesin. Manusia boleh menyesuaikan dirinya dengan persekitaran. Sebagai insan yang unik, manusia tidak dapat lari dari menghadapi beberapa masalah yang kompleks. Oleh itu, terdapat sebahagian daripada manusia menghadapi berbagai-bagai penyakit seperti koronari arteri, ulser, lemah jantung dan tekanan darah tinggi sebagai kesan daripada masalah tersebut, terutama yang berkaitan dengan pekerjaan (Mc Lean, 1985). Penyakit-penyakit tersebut sebahagiannya disumbangkan oleh tahap tekanan kerja yang tinggi sehingga menimbulkan stres dan 'burnout'.

## **1.2 Latar Belakang Masalah**

Beberapa penyelidikan mengenai tekanan kerja telah mengaitkannya dengan aspek psikososial di tempat kerja (Frankenhaeuser dan Johansson, 1984; Kahn dan Quinn, 1970). Maklumat ini sebenarnya telah menimbulkan rasa tanggungjawab kepada pihak organisasi untuk cuba

mengatasi masalah persekitaran yang membawa kepada tekanan kerja. Hasil penyelidikan yang telah dilakukan oleh tokoh-tokoh psikologi menunjukkan bahawa terdapat hubungan di antara penyebab tekanan (stressor) ke atas kerja dan fizikal dengan emosi dalam diri individu. Kebanyakan kajian mendapati punca tekanan psikologikal adalah disebabkan berlakunya perubahan kimia, hormon dan fungsi organik dalam badan. Ini dapat dilihat berdasarkan tahap kebimbangan yang dialami oleh individu, ketegangan dan kemurungan yang diukur melalui hormon-hormon adrenalin, noradrenalin dan paras kortisol yang merupakan alat ukuran tekanan yang subjektif (Buchanan, 1985). Oleh itu, perubahan fisiologikal terhadap situasi kerja boleh diukur melalui tekanan darah tinggi, kadar denyutan jantung dan analisis air kencing.

Tekanan-tekanan tersebut dialami oleh pekerja-pekerja industri seperti operator pengeluaran. Operator pengeluaran adalah sekumpulan pekerja yang menjadi aset penting kepada sesebuah organisasi pengeluaran. Mereka menjalankan tanggungjawab berasaskan kepada bidang tugas yang telah ditetapkan oleh pihak pengurusan organisasi masing-masing. Dalam menjalankan kerja-kerja yang diamanahkan, seseorang operator mestilah melakukannya berdasarkan kepada spesifikasi kerja yang ditentukan oleh penyelia. Ini bermakna bahawa mereka sentiasa dikawal oleh sepasukan pekerja lain di dalam organisasi yang sama.

Di Malaysia, operator pengeluaran pada umumnya terdiri daripada mereka yang tamat persekolahan di peringkat sekolah menengah. Majoriti daripada mereka mempunyai kelulusan di peringkat Sijil Rendah Pelajaran (SRP) atau Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Walaupun demikian, kedapatan juga di kalangan mereka yang hanya menuntut di peringkat sekolah rendah. Mereka terdiri daripada lelaki dan perempuan dan peratusan jantina di dalam sesebuah syarikat bergantung kepada jenis aktiviti kerja di dalam organisasi berkenaan. Misalnya, di dalam industri elektronik ia dimonopoli oleh wanita tetapi di dalam aktiviti kerja yang memerlukan banyak tenaga seperti pemprosesan, ia dimonopoli oleh kaum lelaki.

Dengan adanya Dasar Ekonomi Baru, kerajaan menggalakkan pertumbuhan sektor perindustrian di negara ini ke arah menyediakan peluang pekerjaan yang mencukupi kepada warganegara. Ia adalah sebagai langkah membasmi kemiskinan di kalangan rakyat. Di Malaysia, operator pengeluaran dijadikan kumpulan pekerja penting dalam pengeluaran syarikat. Mereka dikategorikan sebagai pekerja pengeluaran. Mengikut Rancangan Malaysia Ketujuh (1995:86-87), pada tahun 1995, 32.2% daripada tenaga kerja di negara ini adalah terdiri daripada pekerja pengeluaran dan dianggarkan mencapai 33.6% pada tahun 2000.

Di Scan Dairy And Food, operator pengeluaran terlibat secara langsung dalam pengeluaran susu tanpa lemak untuk pasaran dalam negeri dan eksport. Mereka diberikan tugas memproses berbagai jenis bahan yang diperlukan dalam penghasilan susu jenis tersebut. Setiap operator pengeluaran di kilang ini terlibat dengan penggunaan mesin berteknologi tinggi. Oleh yang demikian, di antara kesukaran yang mungkin terpaksa mereka hadapi ialah menjalankan dan mengawal mesin, menentukan bancuhan bahan yang sesuai serta menjaga kualiti keluaran. Kerja-kerja ini boleh mendatangkan masalah serta tekanan kerja kepada mereka kerana terpaksa berdepan dengan keperluan kerja syarikat pada setiap hari.

Setiap pekerja Scan Dairy And Food dibayar gaji bulanan. Walau bagaimanapun, mereka diberikan kuota kerja tertentu untuk disiapkan pada setiap hari. Jika mereka gagal memenuhi kuota yang ditetapkan maka ia dikira sebagai sebahagian daripada bukti ketidakcekapan pekerja berkenaan. Kegagalan tersebut menyebabkan pekerja-pekerja berasa tertekan kerana prestasi mereka selalu diperhatikan. Dalam menjalankan kerja-kerja seharian, setiap pekerja diberikan tugas-tugas tertentu seperti membancuh, memproses dan membungkus. Kegagalan satu-satu kerja akan mempengaruhi prestasi kerja yang lain. Ini bermakna bahawa setiap peringkat kerja terpaksa bergantung kepada peringkat kerja yang lain. Sekiranya setiap aktiviti kerja tidak berjalan lancar maka ia boleh mengganggu aktiviti kerja yang lain

seperti kelewatan kerja di bahagian memproses akan mengganggu kerja-kerja di bahagian kering. Keadaan kerja seperti ini boleh menyebabkan pekerja-pekerja merasa tertekan.

Matteson dan Invancevich (1989) menjelaskan kesan-kesan langsung akibat tekanan kerja dalam sesebuah organisasi ialah pengurangan dalam kuantiti dan kualiti pengeluaran, kadar pusing ganti kerja yang tinggi, kadar kemalangan semasa kerja yang kerap, bertambahnya kos-kos pembiayaan kesihatan dan ponteng kerja. Apabila masalah ini timbul, ia boleh mengurangkan keuntungan syarikat dan menjejaskan matlamat di masa depan.

Di negara kita, tekanan kerja di kalangan pekerja kilang telah menyebabkan wujudnya fenomena histeria (Zahran Haji Mahmood, 1996). Ia berpunca daripada tekanan hidup yang kuat dan sebahagiannya disebabkan masalah dalam mengendalikan kerja seharian. Lazimnya, pekerja-pekerja ini menjalankan aktiviti kerja yang sama secara berulang-ulang dalam satu jangka masa yang panjang. Akibatnya, mereka terpaksa berhadapan dengan kebosanan dan tekanan daripada pihak majikan yang sentiasa mengharapkan pengeluaran yang tinggi serta bermutu. Hasil kajian Zahran menunjukkan bahawa pekerja-pekerja di Syarikat Puspamara Sdn. Bhd. Cawangan Kota Bahru, Kelantan mempunyai status morbiditi yang tinggi dengan 100% responden mengalami sakit akut dan 90% daripada mereka juga mengalami sakit kronik.

Berdasarkan kepada masalah-masalah tersebut, masalah kerja dan tekanan kerja hendaklah diberikan perhatian khusus oleh majikan-majikan di negara kita. Walaupun diakui bahawa setiap organisasi perniagaan perlu mencapai keuntungan maksimum tetapi haruslah disedari bahawa ia tidak akan tercapai tanpa warga organisasi yang sejahtera. Pengurangan masalah kerja dan tekanan kerja di kalangan kakitangan membolehkan produktiviti organisasi berkenaan ditingkatkan.

Masalah-masalah yang dihadapi itu termasuklah persekitaran, hubungan sesama manusia, keluarga dan individu itu sendiri. Dalam menjelaskan fenomena yang sangat kompleks, terdapat berbagai-bagai faktor yang bertanggungjawab dalam menyumbangkan kewujudan masalah yang dihadapi oleh manusia seperti masalah berkaitan dengan pekerjaan, kewangan, kesihatan dan kemudahan-kemudahan asasi. Setiap faktor tersebut saling berhubungkait di antara satu sama lain sehingga sukar sekali untuk memisahkan setiap satu daripada keseluruhan unsur yang sangat kompleks itu.

Sebagai warga organisasi, mereka tidak dapat dipisahkan daripada perkembangan yang berlaku di dalam organisasi masing-masing. Mengikut Rahim Abdullah (1994), seseorang pekerja bukan sahaja mencorakkan organisasi tetapi dalam masa yang sama, mereka juga dicorakkan oleh organisasi itu sendiri. Ini bermakna bahawa tempat seseorang itu bekerja juga menjadi salah satu di antara faktor yang bertanggungjawab mempengaruhi masalah dan kesejahteraan kepada individu berkenaan.

### 1.3 Permasalahan Kajian

Tidak dinafikan bahawa setiap individu pasti menghadapi tekanan kerja dalam menjalankan pekerjaan masing-masing. Pihak majikan sebenarnya memainkan peranan penting bagi memastikan kepuasan, keselesaan dan kebajikan pekerja dijaga sebaik mungkin agar prestasi dan pencapaian kerja meningkat dan ini sudah tentu boleh menambah produktiviti organisasi. Tanggungjawab sosial oleh majikan amat diperlukan bagi memastikan tekanan kerja dapat dikurangkan dan sekali gus, dapat diatasi dengan mengambil beberapa inisiatif tertentu.

Oleh itu, permasalahan kajian ialah untuk melihat sejauh mana hubungan di antara masalah kerja dengan tekanan kerja di kalangan operator pengeluaran dalam sesebuah organisasi. Ini adalah kerana operator pengeluaran tidak mempunyai kemahiran teknikal dan sukar untuk menyesuaikan diri mereka dengan kerja-kerja bukan teknikal termasuk kesulitan dalam berkomunikasi dengan kakitangan organisasi.

Faktor-faktor persekitaran seperti masalah teknikal, laporan bertulis, masalah hubungan dalam organisasi dan informasi seringkali memberi tekanan kerja yang mungkin mengakibatkan prestasi individu itu merosot jika tindakan tertentu tidak diambil untuk mengatasi masalah ini. Selain itu, persoalan yang timbul ialah setakat manakah seriusnya masalah kerja dan tekanan kerja di kalangan operator pengeluaran. Tahap masalah boleh ditentukan melalui tahap rendah, sederhana



dan tinggi. Pemeringkatan-pemeringkatan ini boleh memberikan gambaran sebenar secara umum mengenai masalah yang mereka hadapi dalam kedua-dua aspek tersebut.

#### 1.4 Matlamat Kajian

Kajian ini bertujuan menghurai hubungan di antara masalah kerja dengan tekanan kerja di kalangan operator pengeluaran. Ini kerana masalah kerja merupakan punca utama yang mencetuskan tekanan selain daripada personaliti individu, masalah keluarga dan kewangan. Masalah-masalah kerja tersebut adalah meliputi masalah teknikal dalam pekerjaan, menulis laporan, hubungan di dalam organisasi dan masalah mendapat dan memahami maklumat dalam organisasi. Oleh itu, adalah wajar untuk mengenalpasti apakah faktor-faktor utama dalam masalah kerja yang mempunyai hubungan dengan tahap tekanan kerja seseorang itu. Tegasnya, andaian yang digunakan ialah semakin banyak masalah kerja yang dihadapi oleh operator pengeluaran, maka semakin tinggi tekanan kerja yang mereka alami. Ini bermakna bahawa masalah kerja menyebabkan timbulnya tekanan kerja di kalangan operator pengeluaran.

### 1.5 Objektif Kajian

Objektif umum kajian ini ialah,

1. Untuk menganalisis hubungan di antara masalah keseluruhan kerja dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.

Objektif khusus kajian ini ialah,

1. Untuk menganalisis hubungan di antara masalah teknikal dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.
2. Untuk menganalisis hubungan di antara masalah menulis laporan dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.
3. Untuk menganalisis hubungan di antara masalah hubungan dalam organisasi dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.
4. Untuk menganalisis hubungan di antara masalah informasi dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.
5. Untuk menghuraikan tahap masalah kerja dan tekanan kerja di kalangan operator pengeluaran.

## 1.6 Hipotesis

Pembolehubah bebas yang dikaji dalam kajian ini ialah masalah kerja yang mengandungi masalah teknikal, masalah hubungan dalam organisasi, masalah laporan bertulis dan masalah informasi. Pembolehubah terikat yang dikaji ialah tekanan kerja yang terdiri daripada faktor-faktor psikologikal, fisiologikal dan tingkahlaku. Dengan menjadikan masalah kerja sebagai pembolehubah bebas, hubungan di antara masalah teknikal, masalah hubungan dalam organisasi, masalah laporan bertulis dan masalah informasi dengan tekanan kerja secara keseluruhan akan dapat dianalisis. Oleh itu, hipotesis yang terbentuk ialah,

1. Terdapat hubungan yang signifikan di antara masalah keseluruhan kerja dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.
2. Terdapat hubungan yang signifikan di antara masalah teknikal dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.
3. Terdapat hubungan yang signifikan di antara masalah menulis laporan dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.
4. Terdapat hubungan yang signifikan di antara masalah hubungan dalam organisasi dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.

5. Terdapat hubungan yang signifikan di antara masalah informasi dengan tekanan keseluruhan kerja di kalangan operator pengeluaran.

### **1.7 Skop Kajian**

Skop kajian ini ialah hubungan di antara masalah kerja dengan tekanan kerja. Kajian ini akan meneliti sama ada terdapat hubungan di antara masalah teknikal, masalah laporan bertulis, masalah hubungan dalam organisasi dan masalah informasi dengan tekanan kerja di kalangan operator pengeluaran. Oleh yang demikian, persoalan-persoalan selain daripada masalah kerja dan tekanan kerja di luar tempat kerja tidak termasuk dalam skop kajian ini. Responden yang dipilih ialah operator pengeluaran di Syarikat Scan Dairy And Food, Tampoi, Johor Bahru. Ia melibatkan seramai 62 orang, iaitu kesemua operator pengeluaran di syarikat tersebut.

### **1.8 Batasan Kajian**

Kesemua dapatan daripada hasil kajian ini hanyalah sesuai digeneralisasikan di dalam organisasi dan sampel yang dikaji sahaja. Oleh yang demikian, ia tidak boleh dianggap sebagai dapatan yang dapat mewakili keadaan operator pengeluaran di Malaysia.

Selain daripada itu, dapatan kajian ini juga bergantung kepada kejujuran responden dalam menjawab soalan-soalan yang diberikan kepadanya. Faktor berkenaan adalah bertanggungjawab dalam mempengaruhi dapatan-dapatan ini sepenuhnya. Ia hanya mungkin benar berdasarkan kepada masa kajian dan mungkin pula berbeza dengan dapatan-dapatan di masa depan.

### 1.9 Kepentingan Kajian

Kajian ini cuba menghuraikan sebahagian daripada isu-isu mengenai masalah kerja yang dihadapi oleh operator pengeluaran dan hubungannya dengan tekanan kerja yang mereka alami. Beerh dan Newman (1978) mengatakan, tekanan kerja akan berlaku jika individu itu terlibat dengan masalah kerja dan ia juga wujud mengikut jenis pekerjaan.

Adalah diharapkan kajian ini akan dapat mengkayakan lagi penulisan ilmiah mengenai masalah pekerjaan dan tekanan kerja yang dihadapi oleh pekerja-pekerja di Malaysia terutamanya di kalangan pekerja bawahan. Kajian-kajian yang bersifat ilmiah seperti ini adalah sangat penting dalam usaha memberikan gambaran sebenar tentang masalah dan tekanan yang dihadapi oleh pekerja di dalam organisasi masing-masing. Ia akan dapat menjelaskan lagi teori-teori mengenai masalah kerja dan tekanan kerja di kalangan warga organisasi. Dalam hal tersebut, kajian ini diharap dapat menghuraikan fenomena yang wujud di kalangan pekerja dan seterusnya

menyumbangkan sedikit sebanyak ilmu kepada generasi akan datang.

Dari segi gunaan, kajian ini dapat memberi gambaran tentang aspek masalah kerja dan tekanan kerja kepada pihak perancang industri di negara kita. Melalui pengenalan masalah dan tekanan kerja di kalangan sampel yang terpilih, ia akan membolehkan perancang-perancang pembangunan industri di Malaysia mengukuhkan kefahaman di dalam bidang-bidang tersebut untuk merangka dasar dan kaedah yang betul dalam mengembangkan bidang perindustrian dalam masa akan datang. Oleh yang demikian, ia dapat mengelakkan daripada timbulnya kesan-kesan negatif yang mungkin dihadapi oleh pekerja-pekerja. Pengurus-pengurus sumber manusia pula akan dapat menggunakan dapatan-dapatan daripada kajian ini untuk mengurus dan mentadbir pekerja-pekerja di dalam organisasi masing-masing. Sehubungan dengan itu, ia membolehkan mereka mengambil langkah-langkah perlu dengan mengatur strategi-strategi yang sesuai untuk mengurangkan masalah kerja dan tekanan kerja di kalangan pekerja-pekerja bawahan mereka. Pengurus-pengurus sumber manusia bolehlah mengadakan polisi-polisi yang sesuai di dalam organisasi masing-masing ke arah menggalakkan produktiviti. Ia juga dapat menjamin matlamat organisasi yang dipimpin tercapai dan sentiasa berdaya maju.

Oleh itu, kajian ini cuba menghuraikan mengenai masalah kerja dan tekanan kerja yang dihadapi oleh operator pengeluaran. Dapatan dari kajian ini

diharapkan dapat dijadikan satu petunjuk kepada organisasi yang terlibat untuk mengambil langkah-langkah tertentu bagi mengatasi tekanan kerja di kalangan operator pengeluaran mereka, sekiranya didapati pekerja masing-masing menghadapi masalah tersebut.

## 1.10 Definisi Istilah

### 1.10.1 Tekanan Kerja

Dalam kajian ini, tekanan kerja didefinisikan oleh Cooper dan Marshall (1976) sebagai ketidakupayaan individu untuk bertindakbalas terhadap rangsangan dalam diri dan persekitaran kerja sehingga memberi kesan-kesan tertentu kepada dirinya. Oleh yang demikian, tekanan kerja dalam kajian ini merujuk kepada faktor-faktor psikologikal, fisiologi dan tingkahlaku.

#### i. Psikologikal

Tekanan psikologikal merujuk kepada perasaan yang timbul di dalam diri seperti kecewa, resah, benci, tidak dihargai dan hilang minat untuk bekerja dan sebagainya.

ii. Fisiologikal

Tekanan fisiologikal merujuk kepada penyakit-penyakit yang selalu timbul akibat kerja tetapi boleh diubati seperti demam, batuk, loya, masalah kulit, tabiat sukar tidur dan sebagainya.

iii. Tingkah laku

Tekanan tingkah laku merujuk kepada perubahan perlakuan akibat kerja seperti kehilangan sabar, meradang, tindakbalas terhadap rakan sekerja dan sebagainya.

### 1.10.2 Masalah Kerja

Masalah kerja dalam kajian ini ditakrifkan sebagai pembolehubah di dalam tekanan persekitaran kerja. Ini bermakna di antara kandungan tekanan persekitaran ialah masalah kerja yang ditentukan menerusi masalah teknikal, masalah laporan bertulis, masalah hubungan dalam organisasi dan masalah informasi.

i. Masalah Teknikal

Bagi definisi operasional, ia merujuk kepada masalah aktiviti kerja yang dilakukan oleh operator pengeluaran, masalah dalam melaksanakan kerja-kerja



teknikal dan kekurangan pengalaman dalam menjalankan tugas baru.

ii. Masalah Laporan Bertulis

Bagi definisi operasional, ia merujuk kepada masalah menyediakan laporan kerja secara bertulis, masalah menulis catatan dalam buku kerja harian dan kesukaran menulis cadangan di atas kertas cadangan yang disediakan oleh majikan.

iii. Masalah Hubungan Dalam Organisasi

Masalah hubungan dalam organisasi didefinisikan sebagai kesukaran individu untuk berhubung atau berkomunikasi di antara satu sama lain dalam organisasi itu sama ada secara formal atau informal dan secara lisan atau bukan lisan. Bagi definisi operasional ia merujuk kepada hubungan operator pengeluaran dengan pengurus, penyelia, kakitangan jabatan sendiri dan kakitangan jabatan lain serta pengetahuan terhadap perubahan kerja dan penilaian prestasi yang dilakukan oleh pegawai-pegawai atasan mereka.

## RUJUKAN

- Abdul Rahman Rani. (1990). **Masalah Kerja Dan Hubungannya Dengan Motivasi Kerja Di Kalangan Pegawai Kerani**. Latihan Ilimah. Bangi : Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Baum, A., Singer E. J., & Sell, C. S. (1982). **Stress and the environment**. Dalam Evan, G. W. (Ed.), **Environmental Stressors**. Cambridge.
- Beehr, J.A., & Newman, J. E. (1978). **Job stress, employee health and organizational effectiveness: A facet analysis, model and literature review**. **Personnel Psychology**. 31:66-699.
- Buchanan, D.A. (1985). **Organizational Behaviour : An Introductory Text**. Eaglewood Clifts : Prentice Hall.
- Caplan, R. D., & Jones, K. W. (1975). **Effects of work load, role ambiguity and type A personality on anxiety, depression and heart rate**. **Journal of Applied Psychology**. 60:713-719.
- Carrere, S., Evans, G. W., Palsane, M. N., & Rivas, M. (1991). **Job Strain and Occupational Stress Among Urban Public Transit Operators**. **Journal of Occupational Psychology**. 64:305-316.
- Cooper, C. L., Watts, J., Baglioni, A. J. Jr., & Kelly, M. (1988). **Occupational Stress Amongst General Practises Dentists**. **Journal of Occupational Psychology**. 61:163-174.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1976). **Occupational sources of stress: A review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health**. **Journal of Occupational Pscyhology** 49:11-28.
- Frankenhaeuser, M. & Johansson, G. (1984). **Stress at Work: pesychologycal and Psychology aspects**. **International Review of Applied Psychology**. 35:287-299.
- Friedman, M., & Rosenman, R. H. (1975). **Type A Behavior and Your Heart**. New York:Knopf.
- Haris Sulaiman (1993). **Tahap Tekanan Kerja Hubungannya Dengan Status Individu**. Latihan Ilmiah yang tidak Diterbitkan. Miden : Universiti Sains Malaysia.

- Harrison, R. V. (1978). Person environment fit and job stress. Dalam Cooper, C. L., & Payne, D. (Ed.). **Stress at work**. New York:Wiley.
- Hopkins, H. (1990). Stress, the quality work, and repetition strain injury in Australia. **Work and Stress**. April-Jun. 4(2):129-138.
- Jamal, M., & Baba, V. V. (1992). Stressful jobs and employee productivity:Results from studies on manager, blue collar workers and nurses. **International Journal of Management**. 9(1):62-67.
- Jamaluddin Haji Mohd. Said (1996). **Punca-punca Stres Kerja Di Kalangan Jururawat Di Hospital Sultanah Aminah, Johor Bharu, Johor Darul Takzim**. Latihan Ilmiah, UTM.
- Kahn, R. L. & Quinn, R. P. (1970). **Role Stress:Mental Health and Work Organization**. Chicago:Rand McNally.
- Keenan, A., & Newton, T. J. (1987). Work difficulties and stress in young professional engineers. **Journal of Occupational Psychology**. 60:133-145.
- Malaysia (1995). **Rancangan Malaysia Ketujuh 1996-2000**. Kuala Lumpur : Syarikat Percetakan Nasional.
- Matteson, M.T. & Ivancevich, J.M. (1989). **Controlling Work Stress : Effective Human Resource And Management Strategies**.
- McLean, A. A. (1985). **Work Stress**. England-San Francisco : Jossey-Bass Publishers. Addison Wesley Publishing Company.
- Md. Hasidin Zaini (1995). **Faktor Ciri-ciri Kerja Yang Mempengaruhi Stres Guru : Kajian Di Kalangan Kakitangan Sumber Kemahiran Hidup Sekolah Menengah Negeri Johor**. Latihan Ilmiah, Universiti Teknologi Malaysia.
- Mohd. Zamri Salleh (1990). **Personaliti dan hubungannya dengan ketegangan dan daya tindak ketegangan**. Latihan Ilmiah yang tidak diterbitkan. Bangi:Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Nordin Omar (1995). **Keberkesanan Penggunaan Sistem Maklumat Pengurusan Di Universiti Teknologi Malaysia**. Latihan Ilmiah. Universiti Teknologi Malaysia.
- Rahim Abdullah, (1994). **Asas Pengurusan**. Petaling Jaya : Utusan Publication & Distributors.

- Rokiah Ismail (1996). Hubungan Faktor Teknologi Dengan Tahap Tekanan Kerja Di Kalangan Operator Pengeluaran : Satu Kajian Di Syarikat H & R Johnson (Malaysia) Berhad, Senawang, Negeri Sembilan Darul Khusus. Latihan Ilmiah. Universiti Teknologi Malaysia.
- Summer, T. P., Denisi, A. S. Decotiis, J. A. (1989). Attitudinal and behavioral consequences of felt job stress and its antecedent factors: A field study using a new measure of felt stress. *Journal of Social Behavior and Personality*. 4(5):403-502.
- Selye, H. (1956). *The Stress of Life*. New York : Mc Graw-Hill.
- Selye, H. (1976). *Stress Without Distress*. New York: Lippincott.
- Winnubst, J. A. M. (1984). Stress in organization. Dalam Drenth, P. J. D., Thierry, H., Willems, D. T., & Woff de, D. J. *Handbook of Work and Organizational Psychology*. John Wiley and Sons.
- Westgaard, R. H., & Jensen, T. (1992). Individual and work related factors associated with symptoms of musculoskeletal complaints. II Different risk factors among sewing machine operators. *British Journal of Industrial Medicine*. 49:154-162.
- Yates, J. E. (1979). *Managing Stress*. New York : AMACOM.
- Zahran Haji Mahmood (1996). Tekanan Pekerjaan Dan Kesannya Ke Atas Kesihatan Pekerja-pekerja Pengeluaran : Di Syarikat Puspamara Sdn. Bhd. Cawangan Kota Bahru, Kelantan. Latihan Ilmiah, UTM.