



# TEKANAN DI KALANGAN KAKITANGAN AGENSI PERKHIDMATAN BANTUAN: KES DI JABATAN KEBAJIKAN MASYARAKAT

*Zakiyah Jamaluddin & Kamaruddin Ab. Ghani*

## PENGENALAN

Tekanan di tempat kerja sering terjadi kepada seseorang, khususnya bagi sektor pekerjaan yang berkait dengan kemanusiaan. Menurut Holt (1993), tekanan mempunyai perkaitan dengan perasaan cemas dan kebimbangan. Sementara Plunkett dan Attner (1992) melihat tekanan sebagai ketidakselesaan kesihatan yang berpunca dari ketidaksesuaian antara individu dengan desakan yang dirasakan perlu untuk ditunaikan. Ia merupakan tindakbalas badan terhadap keadaan yang mendesaknya. Greenberg (1999) pula menjelaskan bahawa tekanan di tempat kerja bermaksud tekanan ke atas sesuatu pekerjaan yang memberi kesan kepada seseorang.

Payne (1975) menyatakan bahawa tekanan penting untuk meningkatkan kefungsiian optimum individu. Namun, jika tekanan yang dialami adalah keterlaluan, maka ia boleh menyebabkan kegagalan individu untuk berfungsi dengan baik disebabkan kelesuan dan keadaan kurang bermaya untuk melakukan pekerjaan (Maslach dan Leiter, 1998).

## PENYATAAN MASALAH

Tekanan yang sering dialami oleh seseorang pekerja biasanya berkait dengan suasana persekitaran kerja, bebanan kerja, pengalaman kerja yang berbeza-beza serta cabaran masa bekerja. Tekanan yang dialami tidak boleh dipandang ringan kerana ia boleh menimbulkan kesan negatif seperti perubahan sikap dan kesihatan seseorang, masalah ateng kerja, kadar lantik henti kerja yang tinggi, mogok, produktiviti yang rendah, *burnout* dan sebagainya (Cooper dan Payne, 1978).

Menurut McGrath (1970), situasi persekitaran kerja boleh menyebabkan tekanan. Tekanan berlaku apabila seseorang menganggap tuntutan kerja yang dipikul mengancam melampaui kemampuannya. Ia juga berlaku apabila seseorang itu berada di dalam

dilema untuk memenuhi tuntutan tersebut atau tidak kerana jangkaan terhadap ganjaran yang akan diperolehi adalah tidak jelas.

DuBrin (1988) mendapati terdapat sembilan faktor yang menyebabkan tekanan kepada individu yang bekerja di organisasi perkhidmatan awam. Antaranya, beban kerja berlebihan, beban kerja berkurangan, konflik peranan, peranan yang tidak jelas dan kabur, kuasa yang tidak mencukupi dalam melaksanakan tugas serta kesilapan dalam reka bentuk kerja.

Beban kerja yang berlebihan akan membawa kesan positif dan negatif. Kesan positif menyebabkan pekerja merasa dirinya penting di dalam organisasi. Sementara kesan negatif pula akan menimbulkan tekanan kepada pekerja (Yoe, 1988).

Greenberg dan Baron (1995) menyatakan bahawa lebih kerja (*overload*) berbentuk kuantitatif merujuk kepada terlalu banyak kerja yang ingin dilakukan sedangkan masa yang diperuntukkan untuk menyiapkan kerja adalah singkat. Sementara lebih kerja kualitatif bermaksud pekerja kurang mahir dan kurang ilmu pengetahuan untuk melaksanakan tugas yang diberikan. Sementara kekurangan kerja (*underload*) terjadi apabila pekerja merasa bosan kerana tugas yang hendak dilakukan adalah sedikit berbanding dengan jangka masa yang terlalu panjang.

Profesion pekerja sosial yang mempunyai hubungan yang signifikan dengan klien boleh mendatangkan risiko tekanan kerja yang tinggi dan akan mengakibatkan keletihan (Jayaratne dan Chess, 1984). Tekanan juga boleh terjadi akibat daripada karenah klien. Terdapat di kalangan pekerja sosial yang terpaksa berhadapan dengan tugas yang tidak jelas serta sumber yang terhad bagi memenuhi permintaan kerja yang tinggi. Keadaan ini boleh menyebabkan pekerja berada dalam keadaan tertekan dan seterusnya menimbulkan masalah kesihatan (Hasenfeld, 1983). Kajian Maslach dan Leiter (1998) menunjukkan pekerja sosial yang mengalami tekanan yang tinggi di tempat kerja adalah disebabkan suasana kerja yang dingin, permusuhan dan persekitaran kerja yang teruk. Kesemua ini telah mengakibatkan mereka mengalami masalah kelesuan emosi.

Pekerja juga akan mengalami konflik peranan apabila terdapat perbezaan antara satu set jangkaan tugas dengan satu set jangkaan tugas yang lain (Gibson et al., 1994). Hasil kajian Um dan Harrison (1998) ke atas 2,780 pekerja sosial di Florida menunjukkan konflik peranan boleh mengakibatkan ketidakpuasan dan keletihan kerja.

Bagaimanapun, jika seseorang dapat menyesuaikan diri dengan tugas yang diberikan maka beliau telah mendapat kepuasan kerja. Mahmood (1990) menjelaskan bahawa kepuasan kerja akan berlaku apabila majikan memberi peluang kepada pekerja untuk

berkembang. Manakala Mullin (1993) melihat bahawa kepuasan kerja berkait dengan perasaan pencapaian peribadi seseorang.

Persekitaran kerja juga boleh menyebabkan tekanan kepada seseorang. Layanan yang tidak sesuai, kebisingan, pencemaran udara, bau yang tidak menyenangkan, kesibukan, suhu yang keterlaluan dan perkakasan yang merbahaya boleh merosakkan kesihatan fizikal dan mental serta produktiviti yang rendah (Scharmenhorn, Hunt dan Osborn, 1991; French, Kast dan Rosenway, 1995).

Kajian Niven dan Knussen (1999) terhadap pekerja sosial yang menjaga pesakit HIV atau AIDS mendapati terdapat tiga faktor yang menyebabkan tekanan iaitu kurang ilmu pengetahuan, ketidakselesaan persekitaran serta bebanan kerja yang berlebihan atau berkurangan.

Berlandaskan kepada permasalahan di atas maka kajian dilakukan ke atas salah satu agensi perkhidmatan bantuan iaitu Jabatan Kebajikan Masyarakat (JKM). JK M adalah salah satu organisasi yang menawarkan perkhidmatan bantuan kepada orang ramai. Selaras dengan proses pembangunan yang pesat, masalah sosial negara didapati semakin meningkat dari masa ke semasa. Masalah sosial seperti kemiskinan, penderaan kanak-kanak, remaja yang tidak terkawal, keganasan rumah tangga dan pelacuran, seringkali akan dirujuk kepada pihak JK M. Masalah sosial yang semakin bertambah menyebabkan bebanan kerja yang harus dipikul oleh kakitangan JK M juga bertambah sehingga mengakibatkan tekanan (Sayed Abdul Rahman, 1992). Tambahan pula, JK M kekurangan kakitangan bawahan dan tenaga mahir dalam pengurusan sosial. Dalam tahun 1990, terdapat hanya 73 pegawai yang berkelayakan profesional dalam bidang kerja sosial (Sayed Abdul Rahman, 1992).

Tekanan yang dihadapi oleh kakitangan JK M boleh menggugat produktiviti kerja serta mengurangkan keberkesanan dalam melaksanakan tugas terhadap klien. Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti punca-punca tekanan yang dialami oleh kakitangan organisasi perkhidmatan bantuan iaitu JK M. Tumpuan dilakukan terhadap tiga buah agensi JK M, iaitu di Alor Setar dan Jitra di Kedah, serta JK M Kangar, Perlis.

## **OBJEKTIF KAJIAN**

Objektif kajian adalah seperti berikut:

Mengenal pasti sama ada faktor-faktor seperti lebihan kerja (*overload*), kekurangan kerja (*underload*), konflik peranan, kepuasan kerja dan persekitaran kerja menyebabkan tekanan di tempat kerja

- b. Mengenal pasti faktor manakah yang paling kuat menyebabkan tekanan di tempat kerja

## METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini dilakukan ke atas kakitangan JKM Alor Setar, Jitra dan Kangar. Semua 60 orang kakitangan dari ketiga-tiga JKM telah dipilih sebagai responden kajian. Borang soal selidik yang berasaskan kajian Javaratne dan Chess (1984) dan Niven dan Knussen (1999) telah diedarkan dan dijawab oleh kesemua responden. Soalan-soalan adalah berasaskan maklumat demografi, serta lima aspek tekanan, iaitu lebihan kerja, kekurangan kerja, konflik peranan, kepuasan kerja dan persekitaran kerja.

## HASIL KAJIAN

Kajian ini dilakukan ke atas kesemua kakitangan JKM Alor Setar, Jitra dan Kangar yang berjumlah 60 orang. Daripada jumlah tersebut, sebanyak 51.7% (31 orang) adalah lelaki dan 48.3% (29 orang) adalah perempuan. Responden berbangsa Melayu paling ramai iaitu 95%, Cina (3.3%) dan lain-lain bangsa (1.7%). Dari segi umur, responden yang berumur 41 tahun ke atas paling ramai (25%), diikuti oleh mereka yang berumur antara 20-25 tahun, 31-35 tahun dan 36-40 tahun yang masing-masing mencatat 18.3%. Majoriti responden telah berkahwin (81.7%) sementara pekerja yang masih bujang hanya berjumlah 18.3%. Dari segi taraf akademik pula, kebanyakannya (36.7%) adalah berkelulusan SPM. Kajian ini mendapati majoriti (30%) responden telah bekerja di JKM dalam jangkamasa di antara 6-10 tahun. Manakala mereka yang telah bekerja selama 21 tahun ke atas hanya bagi responden yang berumur 41 tahun ke atas (25%). Dari segi jawatan, hanya 3.3% menjawat jawatan Pengarah, 35% pula menjawat lain-lain jawatan. Jawatan Pembantu Kebajikan hanya melibatkan 23.3% responden sahaja.

Hasil kajian ini mendapati ramai di kalangan kakitangan JKM yang tekanan dari segi lebihan kerja, kepuasan kerja dan persekitaran kerja, yang mencatat nilai min yang tinggi, berbanding dengan konflik peranan dan kekurangan kerja.

Berdasarkan *Jadual 1*, ramai di kalangan kakitangan JKM yang jemu dengan pekerjaan yang mereka lakukan, dengan nilai min 4.06. Dari segi beban tugas, mereka merasakan beban tugas terlalu banyak sedangkan peluang untuk berehat terlalu terhad, iaitu min 3.83. Sementara item yang paling rendah ialah terlalu banyak maklumat yang perlu disiapkan tepat pada masa, iaitu min 3.48. *Jadual 2* pula memaparkan tentang faktor kekurangan kerja yang boleh menyebabkan tekanan. Hasil kajian menunjukkan bahawa

faktor kekurangan kerja tidak mempengaruhi tekanan di tempat kerja kerana mencatat min yang rendah.

**Jadual 1**  
**Lebihan Kerja**

<b>Lebihan Kerja</b>	<b>Min</b>	<b>Sisihan piawai</b>
Beban tugas yang perlu disiapkan dalam tempoh waktu waktu bekerja dengan peluang berehat yang singkat	3.83	0.97
Terlalu banyak maklumat dan laporan perlu disiapkan tepat disiapkan tepat pada masa yang dikehendaki	3.48	0.99
Perasaan tertekan dalam menyiapkan kerja	3.68	1.03
Jemu dengan kerja yang dilakukan	4.06	0.93
Kerja yang tidak berkesudahan setiap hari	4.05	0.96

**Jadual 2**  
**Kekurangan Kerja**

<b>Lebihan Kerja</b>	<b>Min</b>	<b>Sisihan piawai</b>
Beban kerja sedikit berbanding orang lain	2.55	1.04
Lebih banyak berehat daripada bekerja	2.18	1.22

Sementara dari aspek konflik peranan pula, arahan yang berbeza-beza boleh menyebabkan tekanan yang tinggi, iaitu min 3.76 (lihat *Jadual 3*). Perasaan jemu dengan pekerjaan yang rutin dan banyak menimbulkan ketidakpuasan yang tinggi terhadap responden dengan nilai min 3.58, diikuti dengan tidak berpuas hati dengan jawatan yang dipegang iaitu min 3.51 (*Jadual 4*). *Jadual 5* menunjukkan persekitaran kerja yang boleh menimbulkan tekanan kepada kakitangan JKM. Hasil kajian menunjukkan ramai responden yang merasa selesa dan tenang berada dalam tempat kerja yang bersih (min 4.38), namun masih ramai yang tidak berpuas hati dengan persekitaran JKM (min 3.31) dan kemudahan di JKM (min 3.18).

*Jadual 6* memaparkan skor min keseluruhan bagi faktor tekanan di tempat kerja. Jelas bahawa faktor lebihan kerja adalah faktor yang paling kuat mempengaruhi tekanan berbanding dengan faktor-faktor yang lain. Manakala kekurangan kerja bukanlah faktor yang menyebabkan tekanan di tempat kerja.

**Jadual 3**  
**Konflik Peranan**

Konflik peranan	Min	Sisihan piawai
Hubungan yang kurang baik dengan rakan sekerja menyebabkan tidak dapat menjalankan tugas dengan baik	3.45	1.41
Mendapat arahan yang berbeza daripada pegawai atasan	3.76	1.25
Sukar menyalurkan masalah kepada pihak atasan	3.66	1.20
Mudah berlaku perselisihan faham dengan rakan sekerja	3.56	1.41
Tidak jelas dengan peranan yang dipegang	3.61	1.10
Tidak pasti peranan sebenar	3.51	1.14

**Jadual 4**  
**Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja	Min	Sisihan piawai
Anggap pekerjaan sebagai hobi	3.03	1.17
Anggap pekerjaan membosankan	3.38	1.42
Jemu dengan pekerjaan yang dilakukan	3.58	1.25
Bersemangat melaksanakan pekerjaan	3.13	1.29
Tidak suka dengan pekerjaan	3.41	1.13
Pekerjaan sekarang tidak menarik berbanding dengan pekerjaan yang mungkin diperolehi	3.06	1.24
Berpuas hati dengan jawatan dipegang	3.21	1.20

## PERBINCANGAN

Hasil kajian ini memaparkan bahawa terdapat beberapa faktor yang menyebabkan tekanan di kalangan kakitangan JKM iaitu lebihan kerja, konflik peranan, kepuasan kerja dan persekitaran kerja. Faktor kekurangan kerja didapati kurang memberi kesan kepada tekanan di tempat kerja.

Jika dilihat dari sudut beban kerja berlebihan, faktor ini merupakan penyebab utama kepada tekanan di kalangan kakitangan JKM. Keputusan kajian ini sama dengan kajian

yang dilakukan oleh DuBrin (1988), Yoe (1988) dan Niven dan Knussen (1999). Ini boleh dilihat apabila kakitangan JKM terpaksa menyiapkan tugas yang banyak dalam tempoh waktu yang terhad serta peluang berehat yang amat singkat. Kekurangan kakitangan di JKM menyebabkan banyak tugas yang terpaksa dipikul oleh seseorang kakitangan. Ini ditambah pula dengan kekurangan kakitangan yang berkeelayakan dan berkemahiran sesuai dengan bidang tugas yang dijalankan. Kadangkala dapat dilihat kakitangan JKM terpaksa bertungkus lumus melayan klien yang terlalu ramai dan mempunyai pelbagai masalah. Responden juga menyuarakan perasaan jemu mereka dengan pekerjaan yang dilakukan dan seolah-olah pekerjaan tersebut tiada kesudahannya.

Kajian ini mendapati bahawa faktor kekurangan kerja bukanlah penyebab kepada tekanan. Ini boleh dilihat di kalangan kakitangan JKM sendiri bahawa mereka sebenarnya mengalami lebih kerja dan bukannya kekurangan kerja. Dapatan ini tidak selari dengan hasil kajian DuBrin (1988) dan Kniven dan Nussen (1999) yang mendapati bahawa kekurangan kerja telah menyebabkan tekanan di tempat kerja.

Hasil kajian juga menunjukkan bahawa konflik peranan adalah antara faktor paling kuat menyebabkan tekanan kepada kakitangan JKM. Ini berlaku apabila mereka menerima arahan yang berbeza daripada pegawai atasan serta sukar untuk menyalurkan masalah yang dihadapi kepada pihak atasan. Di samping itu, responden juga tidak jelas dan tidak pasti tentang peranan mereka yang sebenar. Apabila mereka berada di dalam keadaan kekeliruan dan kekaburan dari segi peranan, maka akan timbul konflik yang seterusnya menyebabkan tekanan. Ini menguatkan lagi hasil kajian lepas yang dilakukan oleh O'Drischoll dan Beehr (1994) yang mendapati konflik peranan telah menyebabkan mereka tidak puas hati dan menunjukkan tanda-tanda akan meninggalkan organisasi.

Selain dari itu, faktor persekitaran kerja juga didapati boleh menyebabkan tekanan kepada kakitangan JKM. Keadaan tempat kerja yang bersih, tenang, tidak sibuk dan dengan adanya kemudahan-kemudahan tertentu dapat mengurangkan tekanan di tempat kerja. Namun, apa yang didapati di pejabat JKM ialah keadaan yang sesak, sempit, kurangnya kemudahan misalnya komputer, tempat berehat serta rak-rak yang dapat menempatkan fail serta maklumat klien menyebabkan persekitaran tempat kerja menjadi kurang selesa. Ini akan mengakibatkan mereka tertekan kerana terpaksa menjalankan tugas dalam keadaan persekitaran yang tidak menyenangkan. Keadaan akan menjadi lebih teruk apabila terlalu ramai klien yang menunggu untuk mendapatkan bantuan atau khidmat nasihat daripada kakitangan JKM. Ini mengukuhkan lagi hasil kajian Maslach dan Leiter (1998) yang mendapati bahawa persekitaran kerja yang tidak selesa menyebabkan tekanan kepada pekerja.

Faktor kepuasan kerja juga merupakan salah satu punca tekanan kepada kakitangan JKM. Mereka merasa jemu dengan pekerjaan, menganggapnya tidak menarik dan membosankan serta tidak berpuas hati dengan jawatan yang dipegang. Ini mungkin disebabkan mereka terpaksa berhadapan dengan situasi yang sama dan masalah yang sama pada setiap hari. Jawatan yang tidak sesuai dengan beban tugas juga mengakibatkan ketidakpuasan kepada responden. Dapatan ini adalah selari dengan kajian Um dan Harrison (1998) yang mendapati kepuasan kerja mempengaruhi tekanan di tempat kerja.

## CADANGAN

Tekanan yang dialami oleh kakitangan JKM sememangnya agak berat. Ini memandangkan dengan beban tugas yang banyak, ketiadaan sistem komputer yang dapat membantu meringankan beban tugas, kekurangan kakitangan yang mahir serta persekitaran kerja yang tidak kondusif. Oleh itu, beberapa cadangan yang mungkin dapat dipertimbangkan ialah misalnya dengan menukar pekerjaan yang rutin. Ini boleh dilakukan umpamanya dengan melaksanakan tugas sambil mendengar muzik, berbual dengan rakan sekerja atau melakukan sedikit pergerakan ringan ke atas seluruh tubuh badan. Mereka juga boleh menukar sikap kepada berfikiran lebih positif, banyakkkan berehat dan melaksanakan tugas dengan tenang walaupun perlu menyiapkan tugas dalam masa yang ditetapkan.

Mereka juga boleh mengubah persekitaran kerja agar kelihatan lebih menarik dan tersusun misalnya dengan menyusun fail dengan kemas serta meletakkan perhiasan agar dapat menenangkan fikiran. Pihak JKM sendiri wajar menyediakan kemudahan komputer, mesin faks, mesin fotokopi dan tempat berehat kepada kakitangan agar mereka dapat melakukan tugas dengan cepat, efektif dan selesa. Keadaan ini seterusnya dapat meningkatkan lagi kesihatan mental serta kesejahteraan sosial mereka.

Menambah kakitangan juga merupakan satu cara untuk mengurangkan tekanan. Kekurangan kakitangan menyebabkan pekerja yang sedia ada terpaksa menampung beban tugas yang di luar kemampuan mereka untuk diselesaikan. Penambahan pekerja secara tidak langsung akan meringankan beban tugas mereka serta mengurangkan tekanan.

## KESIMPULAN

Secara keseluruhannya, kajian ini telah berjaya mengenalpasti faktor yang menyebabkan tekanan di kalangan kakitangan JKM di Alor Setar, Jitra dan Kangar. Lebihan kerja, kepuasan kerja, persekitaran kerja dan konflik peranan adalah faktor yang boleh menyebabkan tekanan di tempat kerja, berbanding dengan kekurangan kerja. Faktor



lebih kerja juga didapati adalah faktor yang paling kuat menyebabkan tekanan di kalangan kakitangan JKM. Justeru, beberapa cadangan di kemukakan bagi mengatasi tekanan di kalangan mereka.

## RUJUKAN

- Cooper, L.L & Payne, R. (1978). *Stress at Work*. New York: John Wiley.
- DuBrin, A.J. (1988). *Human Relations: A Job Oriented Approach*.(4th Edn.) Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- French, W. L., Kast, F.E., & Rosenzweig, J.E. (1985). *Understanding Human Behaviour in Organizations*. New Tork: Harper & Row.
- Gibson, J., Ivancevich, J., & Donnelly, J. (1994). *Organizations: Behaviour, Structure, Process*. (8th Edn.). Burr Ridge : Irwin.
- Greenberg, J. (1999). *Stress Management*. New York: McGraw Hill.
- Greenberg, J. & Baron, R.A (1995). *Behaviour in the Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work*. New York: Prentice Hall.
- Hassenfeld, Y. (1983). *Human Services Organization*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Holt, D.H. (1993). *Management: Principles and Practice*. New Jersey: Prentice Hall.
- Javaratne, S.& Chess, W.A (1984). Job satisfaction, burnout and turnover: A national study. *Journal of Social Worker*, 24, 448-453.
- Kamarudin Ab Ghani (2000). Tekanan di Kalangan Agensi Perkhidmatan Bantuan: Kajian Kes di Jabatan Kebajikan Masyarakat Alor Setar, Jitra dan Kangar. Latihan Ilmiah BSWMgmt. Sekolah Pembangunan Sosial, Universiti Utara Malaysia. (tidak diterbitkan).
- Maslach, C. & Leiter, M. (1998). The truth about burnout:How organization cause personal stress and what to do about it. *Journal of Personnel Psychology*, 36, 267-283.
- McGrath, J.E. (1970). Stress and behaviour in organization.In handbook of industrial and organization psychology. *Journal of Psychology*, 60, 329.
- Mullin, L.J. (1993). *Management and Organizational Behaviour*. London:Pittman Publishing.
- Niven, C.V & Knussen, C. (1999). Measuring the stress associated with caring for clients with HIV/AIDS. *Journal of Medical Personnel Job Stress*, 11, 1-13.

- O'Drischoll, M.P. & Beehr, T.A. (1994). Supervisor behaviours role stressors and uncertainty as predictors of personal outcomes for subordinates. *Journal of Organizational Behaviour*, 15, 141-155.
- Plunket, W.R & Attner, R.F. (1992). *Introduction to Management*. Boston: PWS-Kent.
- Sayed Abdul Rahman Sayed Mohd (1992). Pengurusan institusi kebajikan dari perspektif voluntarisme dan penglibatan masyarakat. *Jurnal Kebajikan Masyarakat*, 4, 5-16, 1-4.
- Scharmenhorn, Hunt & Osborn, (1991). *Managing Organization Behavior*. New York: John Wiley & Sons.
- Selye, H. (1975). *Stress Without Distress*. New York: Signet Books.
- Um, M.T. & Harrison, D.F. (1998). Role stressors, burnout, mediators and job satisfaction: A stress strain-outcome model and an empirical test. *Social Work Research*, 22 (2), 100.
- Yoe, J.T. (1988). The effect of workload and understanding on staff in an education services getting. *Journal of Environment Psychology*, 8, 107-120.