

**HUBUNGAN DI ANTARA TEKANAN KERJA DENGAN
TINGKAH LAKU JENIS A DAN KEPUASAN KERJA :
SATU KAJIAN KE ATAS PEKERJA BANK**

*Mohd. Dahlan Hj A. Malek**

PENDAHULUAN

Kepuasan kerja dan tekanan kerja merupakan satu fenomena yang difikirkan menarik untuk dikaji. Kedua-dua faktor ini memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan produktiviti sesebuah organisasi.

Bekerja dalam sesebuah organisasi bukan sahaja menyediakan sejumlah pendapatan kepada seseorang pekerja tetapi juga boleh menimbulkan tekanan dan desakan kepada mereka yang mana ini akan membawa kesan yang negatif kepada matlamat yang ingin dicapai oleh sesebuah organisasi dan juga keperluan individu itu sendiri.

Tekanan dalam pekerjaan adalah merupakan suatu reaksi individu terhadap sifat persekitaran kerja yang mengancamnya. Tekanan timbul hasil daripada hubungan di antara kecekapan individu dan persekitaran di tempat kerja yang tidak selaras, mungkin disebabkan oleh tuntutan yang berlebihan ke atas seseorang pekerja itu.

Banyak faktor yang perlu diambil kira dalam tekanan kerja, seperti ciri-ciri seseorang pekerja dan punca tekanan kerja yang berpotensi di persekitaran kerja. Ini adalah kerana setiap individu itu berbeza, maka sudah pastinya terdapat pelbagai ciri

* *Mohd. Dahlan Hj. A Malek ialah pensyarah di Sekolah Psikologi dan Kerja Sosial, Universiti Malaysia Sabah.*

yang dimiliki oleh seseorang pekerja yang boleh mempengaruhi mereka mengalami tekanan kerja.

Tekanan kerja juga timbul apabila terdapat keadaan yang tidak sesuai di antara ciri-ciri persekitaran dengan seseorang pekerja (Kallerberg, 1977). Menurut Selye (1977) (dlm Sabitha & Mahmood Nazar, 1997), tekanan adalah satu keadaan yang memberi kesan yang luar daripada keadaan normal ke atas emosi, pemikiran, proses fisiologi dan fizikal seseorang.

Persepsi individu terhadap tekanan kerja juga berbeza. Ada sesetengah individu yang menganggap tekanan sebagai satu cabaran, peluang atau rangsangan yang positif. Ini bermakna tekanan kerja merupakan pendorong kepadanya manakala ada individu lain menganggap tekanan kerja merupakan satu situasi yang mengancamnya dan menjadikannya kelihatan bimbang dan tertekan. (Kallerberg, 1977)

Di samping tekanan kerja, kepuasan kerja juga merupakan salah satu faktor yang boleh mempengaruhi prestasi sesebuah organisasi dalam meningkatkan produktiviti mereka. (Ariffin Haji Zainal, 1990)

Menurut Blum & Naylor (1968), kepuasan kerja merupakan satu set sikap yang dimiliki oleh seseorang individu dalam menjalankan sesuatu pekerjaan. Mereka lebih memfokuskan kepada sikap pekerja terhadap pekerjaan mereka dari segi gaji, penyeliaan, kestabilan kerja, suasana tempat kerja, peluang kenaikan pangkat, pengiktirafan dan sebagainya.

Porter (1962) mendefinisikan kepuasan dari segi faktor keperluan. Menurut beliau, kepuasan kerja akan tercapai sekiranya seseorang itu dapat memenuhi keperluannya iaitu keperluan fizikal dan psikologikal. Walau apa pun definisi yang diberikan, namun sedikit sebanyak faktor tekanan dan kepuasan dalam pekerjaan boleh mempengaruhi produktiviti sesebuah organisasi.

Di antara tujuan kajian ini ialah untuk memastikan samada terdapat hubungan di antara tingkah laku jenis A dengan tekanan kerja disamping ingin membandingkan hubungan di antara tekanan dan kepuasan kerja. Kajian ini juga ingin melihat perbandingan adakah terdapat perbezaan di antara pekerja lelaki dan wanita dalam aspek tekanan dan kepuasan kerja.

Tingkah laku jenis A merupakan satu tindakan atau emosi yang merangkumi sifat-sifat kelakuan, tingkah laku yang tertentu dan tindakbalas emosional yang nyata, dalam diri mereka yang terlibat dalam tingkah laku kronik yang agresif dan kompetitif dengan matlamat untuk mencapai lebih dalam masa yang singkat. (Copeland, 1990; Houston & Snyder, 1988; Raikkonen, 1993)

Walaupun tingkah laku jenis A tidak didefinisi dengan jelas, namun simptom-simptom berikut mencirikan tingkah laku jenis A, iaitu:(Raikkonen & Keltikangas-Jarvinen, 1992; Yamasaki, 1990):-

- a) Dorongan berterusan untuk berjaya;
- b) Kehendak untuk bersaing;
- c) Keperluan untuk mencapai dan diiktiraf;
- d) Keperluan mendesak dalam membuat sesuatu kerja;
- e) Kecenderungan atau kemampuan untuk meningkatkan fungsi fizikal dan mental;
- f) Peningkatan kepekaan mental dan fizikal;
- g) Perasaan agresif.

Menurut Friedman & Rosenman (1974), pola tingkah laku jenis A adalah bercirikan kepada persaingan melampau ('excessive competitiveness'), tergesa-gesa, agresif, permusuhan dan tidak mempunyai kesabaran.

Berdasarkan tujuan kajian di atas, hipotesis kajian ini ialah terdapat hubungan di antara tingkah laku jenis A dengan tekanan kerja, terdapat hubungan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja, tidak terdapat perbezaan di antara lelaki dan

wanita dalam aspek tekanan kerja, dan tidak terdapat perbezaan di antara lelaki dan wanita dalam aspek kepuasan kerja.

Banyak kajian telah dibuat berkaitan dengan kepuasan kerja, di antaranya, Blood (1969) melakukan kajian berkaitan dengan hubungan antara nilai kerja dan kepuasan kerja. Satu alat kajian telah dibentuk oleh Blood (1969) untuk mengukur nilai kerja dan kepuasan kerja yang mengandungi 8 item etika Protestant (nilai intrinsik) dan 4 item lain. Kepuasan kerja juga diukur dengan alat ukuran Job Discriptive Index (JDI) dan Job In General (JIG). Keputusan kajian ini menunjukkan item-item Protestant berhubungan secara positif dengan kepuasan kerja.

Kallerberg (1977) telah menjalankan satu kajian untuk melihat hubungan di antara nilai kerja dan ganjaran dengan kepuasan kerja intrinsik, hubungan dengan teman sekerja, kenaikan pangkat, sumber kewangan yang mencukupi, kemudahan yang diperolehi dan juga faedah yang dinikmati. Hasil kajian ini mendapati bahawa nilai kerja mempunyai kesan dengan kepuasan kerja. Pekerja yang memperolehi ganjaran kerja yang lebih baik adalah lebih bersikap positif terhadap perkerjaannya.

Pratap dan Srivastara (1983) telah mengkaji hubungan di antara faktor umur dan lama bekerja (tempoh perkhidmatan) dengan kepuasan kerja. Kajian ini dijalankan ke atas 100 orang pekerja yang berumur antara 20-50 tahun di dua buah kilang kasut di Kanpur, India. Keputusan kajian ini menunjukkan bahawa kebanyakan subjek adalah puas dengan pekerjaan mereka apabila dibanding dari segi faktor umur, pendidikan, pengalaman kerja dan taraf perkahwinan.

Dalam konteks tempatan, terdapat beberapa kajian tentang nilai kerja dan kepuasan kerja. Kajian Ghazali Othman (1979) tentang sumber kepuasan kerja di sekolah-sekolah yang terletak di bahagian utara Semenanjung Malaysia menunjukkan bahawa guru yang lebih muda lebih mengalami ketidakpuasan kerja berbanding dengan guru yang lebih tua. Kajian Ghazali Othman (1979) disokong oleh kajian Zaiton Awang Mohammad (1982)

yang melihat kepuasan kerja di kalangan guru dan keputusan kajian ini menunjukkan bahawa guru-guru mengalami tahap kepuasan yang sederhana dalam aspek-aspek seperti pekerjaan, gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan dan teman sekerja secara keseluruhan.

KAEDAH KAJIAN

Metod

Aspek yang akan dibincangkan meliputi rekabentuk kajian, tempat kajian, alat ukuran, subjek kajian, cara pemarkahan dan cara analisis kajian.

Rekabentuk Kajian

Kajian ini merupakan satu kajian lapangan yang dibuat bertujuan untuk melihat hubungan di antara tingkah laku jenis A dengan tekanan kerja. Disamping itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengkaji hubungan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja di kalangan para pekerja sebuah bank di Kuala Lumpur.

Sebanyak 3 alat kajian soal-selidik yang digunakan untuk mengukur 3 pembolehubah kajian ini iaitu mengukur tekanan kerja, tingkah laku jenis A dan kepuasan kerja. Tekanan dan Kepuasan kerja merupakan pembolehubah terikat dalam kajian ini, manakala Tingkah laku jenis A merupakan pembolehubah bebas. Satu set soal selidik maklumat diri juga digunakan untuk mendapatkan maklumat diri subjek.

Tempat Kajian

Kajian ini telah dijalankan di sebuah bank di Kuala Lumpur. Rasional di sebalik kajian ini adalah kerana kebiasaannya, institusi kewangan seperti bank merupakan satu institusi yang

memerlukan kekuatan mental. Ini kerana jenis pekerjaan ini banyak melibatkan proses kognitif.

Subjek kajian

Dalam kajian ini, seramai 40 orang kakitangan daripada sebuah bank di Kuala Lumpur telah dipilih sebagai subjek kajian. Subjek kajian dipilih secara rawak daripada kalangan pekerja yang terdiri daripada pelbagai peringkat jawatan. Pekerja yang terbabit terdiri daripada 23 orang pegawai dan 17 orang kerani.

Alat kajian dan Pemarkahan

Alat kajian yang digunakan dalam kajian ini ialah set soal-selidik yang mengandungi 4 bahagian iaitu :

- A - Soal-selidik Maklumat Diri
- B - Soal-selidik tekanan kerja
- C - Soal-selidik Tinglah laku Jenis A
- D - Soal-selidik Kepuasan Kerja

Soal-selidik ini dibuat dalam bentuk dwi-bahasa iaitu Bahasa Malaysia dan Bahasa Inggeris untuk memastikan pentadbiran soal-selidik ini mempunyai kesan validity yang tinggi kerana memandangkan kajian ini dijalankan ke atas subjek yang terdiri daripada pelbagai peringkat termasuk pekerja atasan seperti pegawai dan juga pekerja bawahan seperti kerani.

Soal-selidik ini telah diterjemahkan secara back translation oleh pengkaji lepas.

SOAL-SELIDIK BAHAGIAN A (MAKLUMAT DIRI)

Bahagian A ini mengemukakan soalan-soalan tentang latarbelakang subjek iaitu jantina, umur, bangsa, taraf pendidikan, taraf perkahwinan, jawatan yang disandang dan juga tempoh berkhidmat.

SOAL-SELIDIK BAHAGIAN B (TEKANAN KERJA)

Bahagian B merupakan soal-selidik yang mengukur tekanan kerja. Item-item di dalam soal-selidik ini dibina berasaskan kepada Job Related Tension Index (JRT) yang dibentuk oleh Kahn, Wolfe, Quinn, Shoek dan Rosenthal (1964) (dlm Wong Mee Sum, 1990)

Alat ini telah diterjemahkan oleh Lem Boon (1983) (dlm Wong Mee Sum, 1990) dan diseliakan oleh Prof. Dato' Dr. Wan Rafaei secara back translation. Soal-selidik ini mengandungi 14 item dan formatnya adalah tertutup. Skala pemarkatannya adalah jenis Likert iaitu 1 hingga 5 markat.

SOAL-SELIDIK TINGKAH LAKU JENIS A

Soal-selidik ini merupakan soal-selidik yang mengukur tingkah laku jenis A. Ianya dibina berasaskan soal-selidik Bostone (1969) (dlm Wong Mee Sum, 1990). Pemarkatannya berdasarkan skala Likert.

PROSEDUR

Kajian ini dilaksanakan dengan dibantu oleh seorang ketua unit di bahagian akaun. Setiap subjek diberi soal-selidik untuk dijawab dan pemilihannya dibuat secara rawak. Masa yang diberi ialah antara 30-45 minit.

KEPUTUSAN KAJIAN

Keputusan kajian adalah berdasarkan kepada 4 hipotesis yang telah dikemukakan dengan menggunakan program SPSS-X untuk menganalisa data.

Untuk melihat hubungan di antara tingkah laku jenis A dengan tekanan kerja, metod analisis Pearson telah digunakan. Keputusan analisis menunjukkan tingkah laku jenis A berhubung secara negatif tetapi tidak signifikan dengan pemboleh ubah tekanan kerja pada aras kesignifikan $\alpha = 0.05$ iaitu ($r = -0.06, p > .05$). Keputusan ini bermakna, pada aras kesignifikan ini, hipotesis 1 yang menyatakan terdapat hubungan di antara tingkah laku jenis A dengan tekanan kerja adalah ditolak. Dengan kata lain, pada aras ini, tidak menampakkan kaitannya di antara kedua-dua pemboleh ubah itu.

Apabila ditinjau hubungan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja, hasil daripada analisis mendapati bahawa hubungan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja juga adalah satu hubungan negatif yang sangat lemah dan tidak signifikan ($r=0.12, p>.05$). Justeru itu, hipotesis 2 iaitu terdapat hubungan di antara tekanan kerja dengan kepuasan kerja ditolak. Keputusan ini menunjukkan bahawa tekanan kerja tidak ada kaitan dengan kepuasan kerja. Namun begitu, daripada hubungan negatif itu, ianya membawa makna apabila seseorang itu mengalami tekanan kerja yang tinggi, maka kepuasan kerjanya akan rendah dan begitulah sebaliknya bila tekanan kerjanya rendah maka kepuasan kerjanya akan meningkat.

Dalam kajian ini, metod analisis ujian-t juga telah digunakan. Ia digunakan bagi melihat perbezaan min subjek kumpulan lelaki dan subjek kumpulan wanita ke atas tekanan kerja dan kepuasan kerja.

Dalam melihat perbezaan min di antara subjek lelaki dan wanita ke atas tekanan kerja, keputusan kajian mengesahkan tidak terdapat perbezaan min yang signifikan di antara subjek lelaki dengan subjek wanita ke atas tekanan kerja, iaitu ($t=0.15, p>.05$) pada aras kesignifikan $\alpha=0.05$ dan $dk=38$. Keputusan analisis dapat diperhatikan dalam jadual 1.

Jadual 1

Perbandingan skor min tekanan kerja bagi lelaki dan wanita

Kategori	bilangan subjek	min	sisihan piawai	t
Lelaki	21	30.43	7.03	1.15
Wanita	19	20.10	6.55	1.15

* $p > .05$

Walaupun min-min itu tidak signifikan, namun begitu, jika dirujuk pada jadual 1 bagi kumpulan min-min yang terlibat, didapati bahawa subjek lelaki mempunyai skor min tekanan kerja yang lebih tinggi (min=30.43) jika dibandingkan dengan subjek wanita (min=20.10). Ini bermakna, lelaki lebih banyak mengalami tekanan kerja berbanding dengan wanita.

Dalam melihat perbezaan min jantina ke atas tekanan kerja, keputusan kajian juga menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan min yang signifikan di antara subjek lelaki (min=223.7) dan subjek wanita (min=224.4) ke atas kepuasan kerja iaitu ($t=0.12$, $p > .05$) pada aras kesignifikan $\alpha=0.05$, $dk=38$. Keputusan analisis ini dapat diperhatikan dalam jadual 2.

Jadual 2

Perbandingan skor min kepuasan kerja bagi lelaki dan wanita

Kategori	Bilangan subjek	Min	Sisihan piawai	t
Lelaki	21	223.7	17.45	0.12
Wanita	19	224.4	19.69	0.12

* $p > .05$

PERBINCANGAN

Keputusan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat hubungan di antara tingkah laku jenis A dengan tekanan kerja. Ini bermakna, tidak semestinya pekerja yang mempunyai tingkah laku jenis A seperti bekerja lebih masa, suka bersaing, bekerja keras, berorientasikan pencapaian, agresif akan mengalami tekanan. Hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa tingkah laku jenis A tidak semestinya satu-satu faktor yang boleh mempengaruhi tahap tekanan kerja seseorang individu itu. Sebenarnya banyak lagi faktor yang mempengaruhi seseorang itu dalam bekerja seperti faktor persekitaran. Ini adalah kerana tekanan merupakan suatu reaksi individu terhadap sifat persekitaran kerja yang mengancamnya. Tekanan juga timbul hasil daripada hubungan di antara kecekapan seseorang pekerja dan persekitaran di tempat kerja mereka yang tidak selaras, mungkin disebabkan oleh tuntutan yang berlebihan ke atas seseorang pekerja itu.

Dapatan kajian ini juga mendapati bahawa hubungan di antara tekanan kerja dan kepuasan kerja adalah mempunyai hubungan negatif yang sangat lemah dan tidak signifikan ($r=0.12$, $p>.05$). Ini menunjukkan bahawa tekanan kerja tidak ada kaitan secara langsung dengan kepuasan kerja. Namun begitu, dari hubungan yang negatif ini, dapat dinyatakan bahawa apabila seseorang itu mengalami tekanan kerja yang tinggi, maka kepuasan kerjanya akan rendah dan begitulah sebaliknya sekiranya seseorang pekerja itu mengalami tekanan kerja yang rendah sudah pasti kepuasan kerjanya akan meningkat.

Berbeza dengan tekanan kerja, kepuasan kerja mempunyai hubungan yang positif di antara personaliti individu dengan persekitaran kerja sebagaimana keputusan kajian yang telah dibuat oleh Smart, Elton dan Mc Laughl (1986) (dlm Wong Mee Sum, 1990) yang menyatakan bahawa kepuasan kerja adalah berhubung secara positif dengan kesesuaian personaliti individu dengan persekitaran kerja.

Bagi faktor jantina, keputusan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara lelaki dan wanita ke atas tekanan kerja dan kepuasan kerja. Namun begitu, keputusan kajian menunjukkan bahawa subjek lelaki mempunyai skor min tekanan kerja yang tinggi berbanding dengan subjek wanita. Ini menunjukkan bahawa lelaki mengalami lebih banyak tekanan kerja berbanding dengan wanita.

PENUTUP

Pada keseluruhannya, boleh disimpulkan bahawa faktor tekanan kerja dan kepuasan kerja memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan prestasi sesebuah organisasi. Setiap individu akan mengalami tekanan kerja tidak kira sama ada individu itu terdiri daripada mereka yang tergolong daripada golongan yang mempunyai tingkah laku jenis A atau tidak. Begitu juga dengan kepuasan kerja, mereka yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi akan dapat membantu mencapai kecemerlangan diri bagi meningkatkan produktiviti, tidak kira sama ada pekerja itu lelaki ataupun wanita, apa yang penting mereka mempunyai matlamat serta konsep sendiri yang teguh. Dengan erti kata lain, setiap individu itu berbeza dan mempunyai tahap kepuasan kerja yang berbeza. Itu bergantung kepada diri individu itu sendiri. Apa yang perlu dititik beratkan ialah matlamat yang ingin dicapai ke arah prestasi kerja yang cemerlang.

BIBLIOGRAFI

- Anastasi, A. 1982. *Psychological Testing and Assessment*. Ed. Ke-5. New York: MacMillan Pub. Co. Inc.
- Ariffin Haji Zainal. 1985. *Pekerja dan Pekerjaan : Pendekatan Psikologi Personel*. Petaling Jaya: Fajar Bakti
- Blood, M. R. 1969. 'Work Values and Job Satisfaction'. *Journal of Applied Psychology*. 53(6): 456-459
- Blum, M.L. & Naylor, J.C.. 1968. *Industrial Psychology.: Theoretical and Social Foundations*: New York : Harper and Row
- Copeland, A. 1990. 'Behavioral Differences in the Interactions Between Type A and B Mothers and Their Children'. *Behavioral Medicine*, 16, 111-117
- Fleishman, B. A. & Bass, A. R. 1984. *Studies in Personnel and Industrial Psychology*. Illinois: Dorsey Press
- Friedman, M. & Rosenman, R. H. 1974. *Type A Behavior and Your Heart*, New York : Knopf
- Ghazali Othman . 1979. *An Investigation of the Sources of Job Satisfaction of Malaysian School Teacher, PhD. Dissertation*, University of California, Los Angeles
- Houston, B. .K. & Snyder, C. R. 1988. *Type A Behavior Pattern : Research, Theory and Intervention*. New York: Wiley
- Kallerberg, A. L. 1977. 'Work Values and Job Rewards: A Theory of Job Satisfaction'. *American Sociological Review* 42: 124-143
- Locke, E. A. 1969. 'What is Job Satisfaction?' *Organizational Behavior and Human Performance* 4: 309-336
- Porter, L. W., Steers R. M., dan Mowday, R. T., & Boulian, R. V. 1974. 'Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians'. *Journal of Applied Psychology* 59: 603-609
- Pratap, S., & Srivastava, S. K. 1987. 'Job Satisfaction in Shoe Company Workers: A Case Study. *Asian Journal of Psychology and Education*' 12: 5-10. Dalam *Psychological Abstracts*. 1987. 77(10)
- Raikkonen, K. & Keltikangas-Jarvinen, L.C. 1992. 'Mothers With Hostile, Type A Predisposing Child-Rearing

- Practices'. *The Journal of Genetic Psychology*, 153, 343-354
- Raikkonen, K. 1993. 'Predictive Associations Between Type A Behavior of Parents and Their Children : A 6-Year Follow-Up'. *The Journal of Genetic Psychology*, 153, 343-354
- Robinson, B. E. 1996. 'Type A Behavior in Children'. *Counseling in Elementary Education Elementary School Guidance & Counseling*, October 1996, Vol. 31, Issue 1, 34
- Sabitha Marican & Mahmood Nazar.1997. 'Strategi Daya Tindak Terhadap Stres'. *Pasca Sidang Seminar Psikologi Industri Dan Organisasi* 9-10 Jun 1997 Kota Kinabalu : Universiti Malaysia Sabah
- Wong Mee Sum. 1990. 'Hubungan di antara Tekanan Kerja dengan Tingkah Laku Jenis A, Ciri-Ciri Tugas dan Kualiti Kehidupan Bekerja: Satu Kajian ke atas Pekerja Bank'. *Latihan Ilmiah*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Yamasaki, K. 1990. 'Parental Child-Rearing Attitudes Associated With Type A Behaviors in Children'. *Psychological Reports*, 67, 235-239
- Zaiton Awang Mohammad. 1982. 'Kepuasan Kerja Guru-Guru di Tiga Buah Sekolah di Pahang'. *Latihan Ilmiah*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia