

Meneroka Tekanan Kerja dalam Kalangan Kakitangan di Institusi Pemulihan Juvana

Exploring Work-Related Stress among Staff in a Juvenile Correctional Institution

Ainur Shamsudin

¹Nazirah Hassan

Pusat Kesejahteraan Manusia dan Masyarakat
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Kebangsaan Malaysia

¹Correspondence: nazirah@ukm.edu.my

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk meneroka tekanan di tempat kerja yang dihadapi oleh kakitangan di sebuah institusi pemulihan juvana. Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti faktor-faktor peribadi dan tempat kerja yang menyumbang kepada masalah tekanan. Selain itu, kajian ini juga dilakukan untuk meneroka keperluan fizikal dan sosial yang diperlukan oleh kakitangan untuk menangani masalah tekanan di tempat kerja. Rekabentuk yang telah digunakan dalam kajian ini adalah kaedah campuran yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif. Kajian ini telah dijalankan kepada 8 orang informan berusia antara 30 dan 50 tahun. Kesemua informan telah menjawab soal selidik Workplace Stress Survey 1998 yang diperkenalkan oleh American Institutional of Stress (AIS) dan ditemubual secara berasingan. Data kuantitatif yang telah diperolehi dianalisis secara deskriptif menggunakan program Statistical Package for Social Sciences. Keputusan yang diperolehi menunjukkan bahawa tahap tekanan yang dihadapi oleh majoriti informan masih lagi terkawal. Namun, keputusan data kualitatif mendapati bahawa faktor-faktor seperti masalah peribadi dan keluarga, sikap pelatih juvana dan faktor persekitaran institusi pemulihan menyumbang kepada masalah tekanan kakitangan. Informan turut mengenalpasti beberapa elemen yang perlu ditambahbaik bagi keperluan membantu mengurangkan tekanan yang dialami oleh kakitangan di institusi pemulihan juvana.

Kata kunci: tekanan kakitangan, faktor tekanan, tekanan institusi pemulihan, pemulihan juvana, tekanan di tempat kerja.

ABSTRACT

The objective of this research is to examine work-related stress among staff members in a juvenile correctional institutions staff. It explores causal factors contribute to stress, including personal factors and workplace environments. Furthermore, the study also explores physical and social needs required by staff members to overcome stress in the workplace. A mixed method design was used by combining quantitative and qualitative approaches. A total of 8 informants aged between 30 and 50 years were involved in this research. All informants completed the Workplace Stress Survey 1998 instrument that developed by the American Institutional of Stress (AIS) and interviews were carried out afterward. Quantitative data were analyzed using the

Statistical Package for Social Science (SPSS) tool. The quantitative findings showed that stress levels among staff members were under control. Nonetheless, informants agreed that factors such as personal and family problems, attitude of young offenders in the institution, and institutional environments contributed to high levels of stress. Informants also identified elements to be improved in order to reduce their stress levels.

Keywords: *stress among correctional staff, stress factors, stress in correctional institutions, juvenile rehabilitation, stress in workplace.*

1. Pengenalan

Saban tahun, masyarakat menyaksikan peningkatan kadar masalah mental yang semakin membimbangkan. Hal ini sewajarnya tidak dipandang mudah kerana masalah ini melibatkan kesihatan masyarakat dari aspek mental dan emosi. Menurut Balbir Singh (2003) di dalam laporan *World Health Organization (WHO)*, melaporkan bahawa terdapat kira-kira 100 juta orang di dunia yang mengalami tekanan dalam satu-satu masa. Juga di dalam laporan yang direkodkan oleh Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (PBB), menyatakan bahawa tekanan merupakan sebuah ‘penyakit’ pada abad ke-20. Statistik seperti ini amat membimbangkan dan perlu ditangani dengan menggunakan strategi dan kaedah yang tertentu. Kajian ‘*The Healthiest Workplace Survey 2017 by AIA Vitality*’ menyatakan bahawa sebanyak 53% pekerja di Malaysia berisiko terlibat dalam masalah mental dan 44% daripadanya tidak mendapatkan sebarang intervensi (Lim, 2017).

Menurut Utusan Malaysia (2006) telah menyiarkan bahawa dianggarkan seramai 2.5 juta pekerja telah mati membunuh diri akibat dari tekanan di tempat kerja yang melampau dan tidak ditangani dengan baik. Istilah ‘karoshi’ yang begitu sinonim di negara Jepun yang membawa maksud mati kerana kuat kerja telah mencatatkan rekod statistik kes kematian yang tertinggi di negara itu iaitu sebanyak 1,456 kes pada akhir Mac 2015 (Utusan Malaysia, 2016).

Tekanan-tekanan yang berlaku dalam kehidupan seharian adakala boleh mengganggu dan mencabar kefungsi seseorang individu. Namun begitu, tekanan bukan hanya sahaja memberikan impak yang negatif dalam kehidupan seharian, sebaliknya mampu menjadi sumber penggerak kepada tingkah laku yang lebih aktif dan produktif. Tekanan yang memberikan kesan positif khususnya yang mendorong tingkah laku yang positif dikenali sebagai eustress, sebaliknya tekanan yang melampau sehingga tidak dapat ditangani dan membawa kesan negatif dikenali sebagai distress.

Menurut Desa dan Subramaniam (2002), tekanan yang kerap, berterusan dan melampau mampu merosakkan gaya hidup serta kesihatan seseorang individu. Dari sudut psikologi, seseorang yang mengalami tekanan akan sentiasa berada dalam keadaan resah, kebimbangan, tidak fokus, bingung dan cepat marah. Tekanan juga dipercayai menjadi penyebab utama penyakit jantung, kanser, masalah paru-paru dan potensi untuk bunuh diri.

Bagi individu yang bekerja, sebahagian besar daripada kehidupan mereka dipenuhi dengan masa bekerja. Ada sebahagian dari mereka meletakkan peranan di tempat kerja adalah keutamaan dan yang paling penting dalam kehidupan, sehingga menyetepikan kepentingan rumahtangga dan keluarga di tempat yang kedua. Tidak dapat dinafikan kepentingan pekerjaan bagi seseorang, bukan hanya sekadar memenuhi tuntutan faktor ekonomi yang semakin mendesak sahaja, tetapi pekerjaan juga dapat menetapkan status sosial bagi seseorang individu. Oleh itu, kejayaan seseorang dalam pekerjaannya sering dianggap sebagai satu faktor kejayaan

dalam kehidupan. Mereka akan melakukan apa sahaja untuk mencapai tahap yang diinginkan dengan penuh kesungguhan.

Menurut Cooper dan Roberston (1987), tekanan terhadap seseorang pekerja akan semakin tinggi bergantung kepada kompleksnya sesebuah organisasi itu. Punca tekanan boleh datang daripada pelbagai sudut, antaranya adalah melalui pengurusan kerja, hubungan dalam organisasi, beban kerja, struktur kerja dan iklim organisasi dan banyak lagi. Isu ini sangat berkait rapat dengan Model Punca Tekanan oleh Muhammad (2003) yang telah mengeluarkan tiga konsep utama punca tekanan antaranya adalah faktor personal di mana individu akan menjadi tertekan sekiranya terdapat konflik yang berlaku dalam diri, konflik peranan dan juga bentuk perlakuan dalam kehidupan.

2. Kajian Literatur

Dalam kajian ini, pengkaji memfokuskan berkaitan faktor peribadi dan faktor di tempat kerja. Faktor peribadi termasuklah kekaburan peranan, kekurangan motivasi dan tanggungjawab terhadap keluarga. Manakala faktor di tempat kerja termasuklah bebanan kerja, hubungan antara majikan dan rakan sekerja, juga faktor salahlaku pelatih. Kajian ini juga memfokuskan berkaitan keperluan fizikal dan sosial. Keperluan fizikal merangkumi masa bersendirian, hubungan interpersonal dan peribadi. Manakala keperluan sosial seperti persekitaran kerja yang tenang dan kondusif dan rakan sekerja yang positif.

Menurut Asma (2004) menyatakan bahawa tekanan boleh berlaku melalui faktor persekitaran dan individu. Faktor persekitaran termasuklah aspek perhubungan, suasana ruang bekerja, struktur iklim dan organisasi manakala faktor individu pula termasuklah kekurangan motivasi dalam diri, kekaburan peranan dan beban kerja tidak tertanggung.

Begitu juga menurut Ibrahim (2004) merumuskan beberapa faktor yang boleh menimbulkan tekanan dalam kalangan kakitangan institusi pemulihan adalah beban kerja yang berat serta memerlukan banyak masa untuk menyelesaikannya. Hal ini kerana, tempoh masa yang singkat diberikan untuk menyelesaikan sesuatu perkara akan menyebabkan hasil kerja yang dilakukan adalah tidak berkualiti. Perkara ini juga akan menjadi beban kepada kakitangan dan menyebabkan mereka mengabaikan perkara lain yang penting demi menyiapkan tugas itu.

Dapatan kajian mengenai masalah disiplin pelatih menjadi antara faktor utama tekanan kepada kakitangan yang berurusan terus dengan pelatih. Kajian ini juga adalah konsisten dengan dapatan kajian dari luar negara iaitu melalui kajian Murdock dan Scute (2004) yang menyatakan bahawa faktor disiplin pelatih merupakan faktor utama tekanan kepada kakitangan yang menguruskan pelatih di institusi pemulihan akhlak atau juvana. Memandangkan institusi ini adalah pusat pemulihan juvana, kakitangan disini tidak dapat lari dengan pelbagai rencam perangai pelatih yang semestinya mampu memberi tekanan kepada kakitangan yang menguruskannya.

Menurut kajian yang dilakukan oleh Ahmad Kushairi (2009) bertujuan untuk mengetahui penularan stres dan faktor yang menyumbang kepada stres dalam kalangan anggota bomba di Negeri Kedah. Hasil kajian menunjukkan bahawa keterukan beban kerja, kurang sokongan organisasi, keterukan stres kerja, kurang kerja (tidak aktif), tidak cukup anggota untuk membuat tugas, perkataan mengaibkan dari rakan sekerja, gaji tidak mencukupi, persaingan dalam perkembangan kerjaya, suasana kerja tidak selesa, menggantikan tugas anggota lain dan mempunyai perselisihan dengan jabatan lain merupakan faktor stres yang mempengaruhi mereka dalam kehidupan bekerja.

Menurut kajian yang dijalankan oleh Kamaludin dan Hussein (2013) yang berkaitan dengan tingkahlaku organisasi telah mencadangkan beberapa garis panduan dan keperluan-keperluan untuk seseorang individu itu mengawal faktor yang membawa kepada tekanan dalam hidup iaitu mereka perlu melaksanakan teknik pengurusan masa yang tetap dengan menyenaraikan aktiviti yang ingin dilakukan dan diselesaikan pada hari tersebut. Selain itu, tekanan dalam dikawal dengan meningkatkan aktiviti fizikal seperti aktiviti riadah seperti berenang, jogging, bersukan dan sebagainya.

Garis panduan seterusnya yang dicadangkan adalah dengan melakukan aktiviti relaksasi. Aktiviti-aktiviti seperti meditasi, yoga dan tai-chi mampu untuk memberikan ketenangan pada tubuh badan seseorang dan minda individu. Aktiviti seperti ini jika dilakukan sekurang-kurangnya 15 minit hingga 30 minit mampu mengurangkan tekanan dan beban yang dihadapi seharian. Akhir sekali, garis panduan yang dikemukakan adalah dengan mengembangkan hubungan sosial. Konteks hubungan sosial yang dinyatakan ini adalah berkait rapat dengan menjaga hubungan yang baik terhadap keluarga, rakan sekerja juga orang sekeliling.

3. Metodologi Kajian

3.1 Rekabentuk kajian

Kajian yang dijalankan ini menggunakan kaedah campuran iaitu gabungan kaedah kualitatif dan kuantitatif. Menurut Piaw (2012), kajian kuantitatif merupakan sebuah kajian yang berasaskan numerik, manakala kajian kualitatif pula merupakan sebuah kajian yang membantu penyelidik untuk memahami persekitaran dan menjelaskan fenomena yang sudah dan akan berlaku. Data sokongan di dalam kajian ini iaitu data kuantitatif digunakan bagi mengkaji tahap tekanan yang dialami oleh kakitangan di sini manakala data utama dalam kajian ini iaitu data kualitatif digunakan bagi menjawab objektif kedua dan ketiga.

3.2 Sampel kajian

Pengkaji telah memilih sejumlah sampel kajian yang terdiri daripada kakitangan yang berkhidmat di institusi pemulihan juvana dan yang berurusan terus dengan pelatih di institusi. Selain itu, sampel yang sama juga digunakan bagi menyertai kedua-dua kaedah kajian. Pengkaji juga telah menetapkan bahawa kakitangan hendaklah terdahulu menjawab borang soal selidik yang disediakan oleh pengkaji, kemudian setelah selesai menjawab soal selidik, jumlah skor akhir akan dikira dan seterusnya pengkaji akan menjalankan sesi temu bual bersama kakitangan di institusi pemulihan.

3.3 Lokasi kajian

Pengkaji memilih sebuah institusi pemulihan juvana yang terletak di Kuala Lumpur sebagai lokasi kajian. Institusi pemulihan juvana ini merupakan sebuah institusi pemulihan akhlak yang ditubuhkan di bawah Seksyen 65 (1) Akta Kanak-Kanak 2001 bagi pemulihan dan jagaan kepada kanak-kanak yang terlibat dengan jenayah juga kepada kanak-kanak yang tidak terkawal melalui perintah Mahkamah bagi Kanak-Kanak. Rasional pengkaji memilih institusi pemulihan juvana sebagai lokasi kajian adalah berdasarkan pandangan Marshall dan Rossman (1995), yang telah menggariskan empat perkara yang perlu diberi perhatian semasa menjalankan kajian iaitu tiada sebarang halangan untuk menjalankan kajian, mempunyai kemungkinan yang tinggi untuk melaksanakan proses pengumpulan data dengan baik, wujudnya minat dan kerjasama daripada

peserta kajian dan penyelidik berkemampuan untuk membina hubungan kepercayaan dengan peserta kajian.

3.4 Alat ukuran

Borang soal selidik ‘*Workplace Stress Survey 1998*’ yang diperkenalkan oleh *American Institutional of Stress* digunakan bagi mengumpul data kuantitatif dan menggunakan kaedah temu bual bagi data kualitatif. Borang soal selidik ini mengandungi dua bahagian iaitu bahagian A dan B. Bahagian A mengandungi soalan tentang demografi iaitu jantina, umur, agama, bangsa, taraf pendidikan, status perkahwinan dan tempoh berkhidmat di institusi. Bahagian B terdiri daripada soalan-soalan untuk menentukan paras tekanan yang dialami oleh informan. Terdapat 10 item soal selidik perlu dijawab dengan mengisi skor berdasarkan skala 10-poin bermula dari pernyataan “sangat tidak setuju”, “setuju” dan “sangat setuju”. Di akhir soal selidik ini, jumlah markah akhir akan diketahui di antara 10 hingga 30 menandakan bahawa tahap tekanan informan adalah rendah; markah 40 hingga 60 menandakan tahap tekanan sederhana dan markah di antara 70 hingga 100 menandakan bahawa tahap tekanan responden adalah tinggi. Setelah itu, pengkaji akan meneruskan proses kajian seterusnya dengan menemu bual informan secara separa struktur. Temubual dalam kajian kualitatif adalah untuk memahami informan dari kaca mata mereka sendiri dan bagaimana mereka memberi makna dalam kehidupan mereka (Silverman 2015).

4. Dapatan Kajian

4.1 Demografi informan

Analisis ini akan memperlihatkan dua taburan sampel iaitu taburan sampel informan mengikut ciri demografi dan mengikut skor tekanan yang telah diperolehi berdasarkan soal selidik yang telah dijawab oleh kesemua lapan informan. Ciri demografi yang terlibat adalah jantina, umur, agama, bangsa, taraf pendidikan, status perkahwinan dan tempoh berkhidmat di institusi. Analisis deskriptif dan taburan sampel mengikut ciri demografi dapat ditunjukkan dalam Jadual 1 yang berikut.

JADUAL 1. Taburan Demografi Informan

Ciri Demografi		Bilangan (N)
Jantina	Lelaki	8
	Perempuan	0
Umur	30 Tahun	1
	33 Tahun	1
	35 Tahun	1
	38 Tahun	2
	39 Tahun	1
	42 Tahun	1
	46 Tahun	1
Agama	Islam	7
	Hindu	1
	Buddha	0
	Lain-lain	0
Bangsa	Melayu	7
	India	1

	Cina	0
	Lain-lain	0
Taraf Pendidikan	SPM	4
	Diploma	2
	Ijazah Sarjana Muda	2
	Ijazah Sarjana	0
Status Perkahwinan	Berkahwin	7
	Ibu/Bapa Tunggal	0
	Bujang	1
	Bercerai	0
Tempoh Berkhidmat	3 Tahun	1
	4 Tahun	1
	5 Tahun	1
	6 Tahun	1
	9 Tahun	1
	11 Tahun	2
	17 Tahun	1

4.2 Tahap tekanan

Taburan peratusan berdasarkan skor tekanan informan ini telah diambil dari soal selidik *Workplace Stress Survey 1998* yang mempunyai tiga tahap pemarkahan. Informan yang mendapat skor akhir antara 10 hingga 30 dianggap skor yang rendah, skor antara 31 hingga 70 merupakan skor sederhana dan akhir sekali skor antara 71 hingga 100 dianggap tahap tinggi. Rekod tekanan informan telah mencatatkan markah paling rendah bermula dari 21 hingga skor tertinggi iaitu 57. Setelah itu, taburan kekerapan dan peratusan tekanan kakitangan institusi pemulihan ini dikelaskan seperti jadual di bawah.

JADUAL 2. Taburan Kekerapan dan Peratusan Tekanan

Skor Tekanan	Bil. Informan	Peratus
Rendah	3 Orang	37.5%
Sederhana	5 Orang	62.5%
Jumlah	8 Orang	100%

Berdasarkan Jadual 2, dapat dilihat bahawa seramai tiga orang informan yang mewakili (37.5%) telah merekodkan skor tekanan yang rendah berbanding majoriti informan mempunyai tahap tekanan yang sederhana iaitu seramai lima orang daripada jumlah keseluruhan yang mewakili (62.5%). Hal ini menandakan bahawa tahap tekanan yang dialami oleh kakitangan institusi pemulihan disini dianggap masih terkawal.

4.3 Faktor-faktor tekanan

JADUAL 3. Faktor Peribadi & Tempat Kerja

Faktor	Tema
Peribadi	<ul style="list-style-type: none">- Perkahwinan jarak jauh- Penerimaan keluarga berkaitan skop kerja- Sikap perilaku pelatih
Tempat kerja	<ul style="list-style-type: none">- Penghargaan sendiri- Persekitaran kerja yang negatif- Tanggungjawab kerja

Dapatan kualitatif yang diperolehi dalam kajian ini telah dianalisis dengan menggunakan analisis tematik. Informan yang dipilih untuk pengumpulan data kualitatif adalah bersamaan dengan informan yang terlibat dalam pengumpulan data kuantitatif sebelumnya. Setelah dianalisis dengan terperinci, pengkaji telah mengenalpasti dan mengeluarkan beberapa sub-tema dan tema melalui verbatim bagi menjawab persoalan dan objektif dalam kajian ini. Berikut merupakan sub-tema dan tema yang telah dikenalpasti mengikut objektif.

Seterusnya, sub-tema dan tema utama bagi objektif ketiga dipersembahkan melalui jadual di bawah ini;

JADUAL 4. Keperluan Fizikal & Sosial

Keperluan	Tema
Fizikal	<ul style="list-style-type: none">- Bersukan- Mendengar muzik yang menenangkan- Keakraban hubungan kekeluargaan- Sikap positif terhadap pelatih- Menjaga pergaulan
Sosial	<ul style="list-style-type: none">- Persekitaran yang positif- Hubungan yang baik dengan rakan sekerja- Menjaga hubungan kekeluargaan

5. Perbincangan Hasil Kajian

5.1 Tahap tekanan kakitangan institusi pemulihan

Terdapat dua tahap yang dikenalpasti telah direkodkan oleh kakitangan di sini iaitu tahap rendah dan sederhana. Berdasarkan jadual di atas, dapat dilihat bahawa daripada jumlah keseluruhan informan yang telah ditemubual, lima orang informan telah mencatatkan skor tekanan rendah yang bermula dari markah 21 hingga 35. Manakala tiga orang informan yang mewakili sebanyak (37.5%) mencatatkan bacaan skor tekanan di tahap yang rendah. Skor untuk tahap rendah yang dapat dikumpulkan adalah bermula dari 38 hingga 57.

Jika diteliti dengan terperinci dan mendalam, keputusan soal-selidik ini menunjukkan bahawa tahap tekanan yang dialami oleh kakitangan institusi pemulihan juvana di sini terbahagi kepada dua iaitu tahap rendah dan tahap sederhana, tiada sebarang rekod tinggi dicatatkan. Hal ini bermakna bahawa tekanan yang dihadapi oleh kakitangan disini adalah masih dalam keadaan yang terkawal. Justeru, melalui keputusan kajian ini sekaligus telah menjawab objektif utama kajian ini untuk mengetahui tahap tekanan kakitangan di sini.

5.2 Tekanan, Peribadi dan Tempat Kerja

Berdasarkan transkrip verbatim temubual yang dijalankan oleh penyelidik, terdapat dua tema yang telah dikenalpasti iaitu hubungan perkahwinan jarak jauh dan penerimaan keluarga berkaitan skop kerja pasangan. Kebanyakan informan yang ditemubual menyatakan masalah yang hampir sama di mana suami dan isteri dipisahkan oleh suatu jarak yang jauh. Majoriti informan yang sudah berkeluarga tetapi tinggal di kuarters institusi juga menyatakan hal yang sama. Hal ini dapat dibuktikan melalui pernyataan oleh Informan 2 iaitu:

“Pasal kita berjauhan dengan keluarga kan, kita bekerja disini tetapi keluarga kita di tempat lain, anak dan isteri kita pun jauh kan”.

(Informan 2)

Perkara ini ternyata menjadi faktor yang popular dalam kalangan kakitangan disini kerana faktor keluarga dan pasangan yang jauh akan menyebabkan seseorang itu merasa tertekan dan tiada motivasi. Ada juga terdapat informan yang tertekan disebabkan oleh faktor kesihatan pasangan atau ahli keluarga. Dalam hal ini, informan berasa tertekan terhadap keadaan isteri yang sedang sakit terlantar; perlu diurus dan dijaga dengan rapi. Menurut pernyataan daripada Informan 6:

“Ada. Kalau dari faktor keluarga, ada sebab isteri saya sedang sakit. Dia sakit terlantar so nak kata stress tu memang ada lah”.

(Informan 6)

Melalui pernyataan ini, jelas didapati bahawa perkara seperti ini secara terang-terangan akan menjejaskan fokus pasangan terhadap kerja beliau setiap hari. Fenomena ini sungguh jelas dengan perkaitan definisi oleh Cooper (1988) yang juga mengatakan bahawa tekanan akan berlaku sekiranya proses dalaman atau luaran yang mencapai tahap ketegangan fizikal dan psikologi sampai kepada batas atau melebihi batas kemampuan seseorang individu. Pernyataan ini membuktikan bahawa sekiranya seseorang individu itu tidak dapat mengawal tahap ketegangan yang melampau melebihi keupayaan, maka reaksi negatif diterima yang menandakan tekanan telah berlaku.

Selain itu, terdapat juga faktor penerimaan keluarga yang negatif berkenaan skop kerja pasangan. Perkara ini dapat dibuktikan melalui pernyataan dari Informan 2 iaitu:

“Sampai sekarang isteri saya tidak setuju saya kerja ni”.

(Informan 2)

Penerimaan keluarga ini penting dalam hidup informan kerana ini merupakan tanda sokongan pasangan terhadap pekerjaan beliau. Sekiranya informan tidak mendapat persetujuan bersama dari pasangan, amat sulit untuk informan fokus terhadap kerja dan untuk menjalankan tugas seharian. Perkara ini sangat berkait rapat dengan Model Punca Tekanan oleh Muhammad (2003) yang telah mengeluarkan tiga konsep utama punca tekanan antaranya adalah faktor personal dimana individu akan menjadi tertekan sekiranya terdapat konflik yang berlaku dalam diri, konflik peranan dan juga bentuk perlakuan dalam kehidupan. Konflik personal yang dinyatakan itu termasuklah keluarga dan juga pasangan.

Selain itu, faktor penerimaan keluarga berkaitan skop kerja ini juga dapat dikaitkan dengan pernyataan daripada Informan 7 yang menyatakan:

“Kalau faktor keluarga tu ada lah, stress tu sebab dia tak faham skop kerja kita kan. Yelah, kita pun banyak tinggalkan keluarga kan”.

(Informan 7)

Pernyataan ini jelas membuktikan bahawa tekanan itu juga boleh datang sekiranya pasangan atau ahli keluarga yang tidak faham akan skop kerja, tanggungjawab kerja dan juga peranan dalam institusi. Mengurus pelatih di institusi bukanlah suatu perkara yang mudah, oleh yang demikian persefahaman dan toleransi antara pasangan dan ahli keluarga amatlah penting bagi mewujudkan pemikiran yang positif serta hubungan yang harmoni. Selain itu, pasangan atau keluarga juga haruslah sentiasa memberi sokongan moral yang padu dan jitu antara satu sama lain bagi mengembangkan aura positif sekaligus membantu mengelak tekanan daripada berlaku.

Tema utama bagi faktor tempat kerja telah dikenalpasti melalui verbatim yang direkodkan memperlihatkan sebanyak empat tema iaitu sikap perilaku pelatih, penghargaan sendiri, persekitaran yang negatif dan tanggungjawab kerja. Tema utama ini juga dikelaskan untuk menjawab objektif kedua kajian iaitu untuk mengetahui faktor tempat kerja yang menyebabkan seseorang itu mengalami tekanan. Kebanyakan informan menyatakan bahawa sikap pelatih adakalanya membuatkan mereka berasa tertekan. Walaupun tidak semua pelatih yang melakukan kesalahan atau melanggar disiplin, namun kadangkala kesalahan yang mereka lakukan itu mampu membuatkan kakitangan disini mengalami tekanan. Perihal ini bertepatan dengan pernyataan daripada Informan 1 iaitu:

“Sebab nak menangani pelatih yang juvana macam ni kan, susah sikit lah”.

(Informan 1)

Pernyataan seperti ini jelas menunjukkan bahawa senario dan realiti untuk menguruskan mereka ini bukanlah perkara mudah. Namun menurut Informan 1 juga, terdapat kaedah dan cara tersendiri untuk ‘*tackle*’ pelatih disini agar mereka akhirnya menyedari kesilapan dan kesalahan mereka sendiri. Informan 1 juga turut menyatakan:

“Bila mereka langgar disiplin lah, contohnya bila kita bagi arahan tapi mereka tak dengar”.

(Informan 1)

Pernyataan seperti ini sekali lagi menjelaskan bahawa faktor disiplin pelatih menyebabkan mereka berasa tertekan disini. Selain informan 1, informan lain seperti informan 2, 3, 6 dan 7 juga masing masing menyatakan perkara yang sama berkaitan pelatih di sini.

Kebanyakan pelajar di sini rata-ratanya masih belum matang dari segi fizikal dan mental, oleh yang demikian terdapat banyak perilaku dan sikap yang kurang senang dilakukan oleh pelatih, harus ditangani oleh kakitangan disitu. Ini mengakibatkan adakalanya pekerja disini mengalami ‘*burnout*’ dan berlakunya tekanan dalam kalangan kakitangan yang berurusan terus dengan pelatih pada setiap hari. Sekiranya seseorang kakitangan itu berhadapan dengan tekanan, sudah tentu ia akan gagal untuk berfungsi dengan baik di dalam aktiviti-aktiviti yang melibatkan pemulihan pelatih.

Isu penghargaan sendiri yang menjadi faktor tekanan disini adalah apabila kerja yang dilakukan oleh kakitangan bawahan, tetapi tidak dihargai oleh majikan di pihak atasan. Pernyataan ini jelas dikatakan oleh Informan 7 iaitu:

“Bila orang atas tak appreciate kerja kita. Kita dah buat kerja itu ini, tapi mereka tak hargai pun boleh buat stress juga tau. Semudah terima kasih pun boleh buat kita rasa motivated dah”.

(Informan 7)

Jika dinilai melalui pernyataan tersebut, ‘*self-esteem*’ seseorang akan terbina sekiranya kerja yang kita lakukan adalah bagus dan mampu menarik aura positif terhadap seseorang.

Perkara ini juga bertepatan dengan satu kajian yang dijalankan oleh Teske dan Williamson (1979) untuk mengkaji sikap pekerja atau pegawai pemulihan yang melaksanakan program pemulihan akhlak di Jabatan Pemulihan Texas, Amerika Syarikat. Kajian berbentuk tinjauan ini telah dilakukan dalam kalangan 347 pegawai pemulihan. Dapatan kajian menunjukkan sikap positif dalam kalangan pegawai pemulihan terhadap kerjaya mereka mempunyai hubungan signifikan dengan tahap pendidikan, pendapatan, tugas yang diberikan dan umur pekerja tersebut.

Melalui kajian ini, amat jelas ditunjukkan bahawa terdapat signifikan antara sikap positif kakitangan dengan tugas yang diberikan. Hal ini bermaksud, sekiranya kakitangan menunjukkan kepuasan terhadap tugas yang diberi, maka timbul reaksi positif semasa bekerja. Hal ini secara tidak langsung dapat mengurangkan tekanan dalam pekerjaan. Justeru, penting bagi pihak berkepentingan dan pihak atasan untuk menilai semula setiap hasil kerja yang dilakukan oleh pekerja bawahan haruslah sekurang-kurangnya mendapat ucapan terima kasih atau penghargaan seperti sebiji gula-gula atau lain-lain.

5.3 Tekanan, keperluan fizikal dan sosial

Terdapat empat tema yang dikenalpasti bagi keperluan fizikal termasuklah bersukan, mendengar muzik yang menenangkan, keakraban hubungan kekeluargaan dan juga sikap positif terhadap pelatih. Bagi menjawab objektif bentuk keperluan fizikal yang diperlukan untuk mengatasi tekanan, kekerapan jawapan yang dijawab oleh informan adalah sama. Rata-rata mereka memilih untuk menonton wayang. Pernyataan ini dapat dibuktikan melalui Informan 1, 2 dan 8 iaitu:

“Saya memang akan pergi tengok movie je. Release jugak stress tu”.

(Informan 1, 2 & 8)

Selain menonton wayang, informan juga rata-ratanya menyatakan kekerapan menghabiskan masa di bilik jamming yang terdapat di dalam institusi bersama-sama pelatih dapat dibuktikan melalui Informan 4, 5 dan 6. Mereka berpendapat bahawa dengan menghabiskan masa bersama pelatih di institusi secara tidak langsung dapat mengurangkan tekanan yang dialami oleh mereka.

Majoriti informan juga menyatakan kesukaan mereka untuk meluangkan masa dengan bersukan dan beriadah seperti bermain ping-pong bersama pelatih, jogging pada setiap hujung minggu dan juga melakukan aktiviti berenang adalah salah satu cara mereka untuk mengatasi tekanan yang dialami setiap hari. Hal ini bertepatan dengan kajian yang dijalankan oleh Kamaludin dan Hussein (2013) yang bertajuk *“Organizational Behaviour”* telah mencadangkan beberapa garis panduan dan keperluan-keperluan untuk seseorang individu itu mengawal faktor yang membawa kepada tekanan dalam hidup iaitu mereka perlu melaksanakan teknik pengurusan masa yang tetap dengan menyenaraikan aktiviti yang ingin dilakukan dan diselesaikan pada hari tersebut. Perkara ini penting kepada individu itu untuk mengutamakan perkara yang penting, merancang aktiviti serta mengenalpasti tahap kemampuan untuk menyelesaikan aktiviti tersebut. Selain itu, tekanan dapat dikawal dengan meningkatkan aktiviti fizikal seperti aktiviti riadah seperti berenang, jogging, bersukan dan sebagainya. Hal ini kerana aktiviti seperti ini mampu meningkatkan kefungsi jantung agar berfungsi dengan baik serta dapat menyihatkan tubuh badan.

Seterusnya, terdapat empat tema utama yang telah dikenalpasti menjadi keperluan sosial bagi mengatasi tekanan terhadap kakitangan di institusi ini termasuklah menjaga pergaulan, persekitaran yang positif, hubungan yang baik dengan rakan sekerja serta yang akhir sekali merupakan menjaga hubungan kekeluargaan. Melalui keputusan yang telah dianalisis,

kebanyakan informan memilih untuk berkongsi masalah dan membincangkan solusi dengan rakan sekerja. Hal ini kerana mereka berasa bahawa rakan sekerja lebih memahami keadaan dan persekitaran yang sedang dialami oleh mereka.

Pernyataan ini dapat dibuktikan melalui transkrip verbatim dari Informan 1, 2, 3 dan 8 iaitu:

“Saya akan cerita dengan rakan sekerja, sebab dengan rakan sekerja tu dia lagi faham situasi kita kan”,

dan

“Saya akan jumpa kawan-kawan untuk bincang masalah, sebab mereka lebih faham skop kerja kita”.

(Informan 1, 2, 3 dan 8)

Kenyataan ini bertepatan dengan dapatan kajian yang dilakukan oleh Rotondo dan Kincaid (2008) yang menguji empat cara dalam menangani tekanan iaitu, bertindak terus, mendapatkan nasihat, pemikiran positif dan bertimbang kembali secara kognitif. Keputusan ujian menyatakan bahawa mereka yang berfikiran positif mempunyai hubungan yang negatif dan signifikan terhadap konflik kerja dan juga konflik keluarga.

Selain daripada itu, faktor persekitaran juga memainkan peranan yang amat penting dalam mengekalkan ‘mood’ positif dalam pekerjaan. Informan 3, 4 dan 8 berpendapat bahawa persekitaran memainkan peranan yang penting untuk mengelak berlakunya tekanan. Pernyataan berikut iaitu:

“Persekitaran kot. Nampak tak rumput panjang kat luar tu? Ha tu salah satu faktor juga kalau nak hilangkan stress kerja, persekitaran yang bersih”.

(Informan 3, 4 dan 8)

Pernyataan lain pula yang merujuk kepada pentingnya landskap dan persekitaran yang baik adalah daripada Informan 8 iaitu:

“Persekitaran bagi saya teruk. Landskap dia pun teruk, bunga pun takde. Kena ada benda yang menceriakan dan menaikkan seri sekolah ni”.

(Informan 8)

Menurut Briault (1974) pula, antara kemudahan yang perlu disediakan adalah reka bentuk bangunan sekolah yang sesuai, kelengkapan perabot seperti kerusi dan meja, kelas atau tempat pembelajaran, bahan rujukan dan alat bantu mengajar. Sumber-sumber ini perlulah dinilai bagi melihat sejauh mana kecekapan dan kesesuaian sumber ini digunakan dalam mencapai objektif program. Dalam konteks program pemulihan pesalah kanak-kanak terutamanya yang berbentuk pendidikan, ciri-ciri ini perlu diambil kira untuk memastikan persekitaran yang kondusif untuk pesalah kanak-kanak menjalani pemulihan serta pembelajaran di pusat pemulihan.

6. Rumusan Dan Cadangan

Kajian ini telah membuktikan bahawa tahap tekanan yang dialami oleh kakitangan institusi pemulihan juvana di Kuala Lumpur adalah terbahagi kepada dua tahap iaitu tiga informan berada pada tahap sederhana dan lima informan berada pada tahap rendah. Penyelidik mendapati, tekanan-tekanan yang dialami dalam kalangan informan adalah masih dalam keadaan yang terkawal dan juga faktor tekanan yang dialami adalah saling bersangkutan-paut dan mempunyai persamaan antara satu sama lain. Penyelidik juga mendapati ciri-ciri bagi setiap jenis tekanan

yang dialami oleh informan-informan kajian ini adalah sama dengan model tekanan oleh Muhamad (2003). Model ini adalah model yang digunakan untuk mengenalpasti tiga kumpulan faktor yang berpotensi untuk mewujudkan tekanan iaitu persekitaran, faktor organisasi dan faktor individu. Model ini sangat dekat kepada kajian ini kerana penyelidik telah menyatakan beberapa faktor yang menjadi punca berlakunya tekanan terhadap seseorang individu itu.

Rekabentuk kajian campuran ini membolehkan pengkaji menyediakan gabungan data kuantitatif dan data kualitatif yang komprehensif bagi hasil akhir dalam kajian. Hal ini akan memberikan pengkaji sebuah persembahan data akhir yang lebih menyeluruh dan meluas. Namun, limitasi dalam kajian ini dapat dikenalpasti melalui kesukaran untuk menggabungkan kedua-dua data serta menginterpretasi kedua-dua sumber secara efektif dan detil. Menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif adalah suatu perkara yang sukar dan memerlukan masa yang lama untuk dijalankan, gabungan data ini juga akan menyebabkan kelalaian atau kecuaiian dari pihak penyelidik kerana data yang banyak untuk dianalisis. Selain itu, pengkaji juga menjangka bahawa akan terdapat bias dalam interpretasi data kualitatif mahupun data kuantitatif yang mana akan menjejaskan hasil akhir kajian.

Pengkaji juga telah mengenalpasti beberapa cadangan yang diperlukan oleh institusi pemulihan ini untuk ditambahbaik bagi mengurangkan tekanan dalam kalangan kakitangan institusi pemulihan ini iaitu dengan mewujudkan sebuah institusi pemulihan juvana yang baharu yang khusus kepada pelatih yang diperintahkan dibawah kesalahan dadah. Hal ini kerana, menurut verbatim yang diperolehi terdapat maklumat bahawa kemasukan bagi pelatih yang terlibat dengan dadah adalah lebih daripada 45%. Pihak institusi yang sedia ada tidak mempunyai kepakaran atau modul yang sesuai dan efektif bagi penyembuhan dan pemulihan pelatih yang dimasukkan dibawah pengaruh dadah. Selain itu, pengkaji juga mencadangkan agar lebih banyak program yang berteraskan membina perhubungan antara kakitangan di bahagian pentadbiran dan kakitangan di bahagian bawahan. Hal ini penting bagi mewujudkan persefahaman dan membina kekuatan perhubungan serta mengurangkan sela jarak bagi kakitangan di bahagian pentadbiran dan di bawahan. Selain itu, pengkaji juga mencadangkan agar persekitaran institusi ini ditambahbaik dengan mengadakan sejumlah pokok-pokok bunga yang segar melatari institusi, membuat projek taman mini bersama dengan pelatih ataupun mengecat semula kawasan-kawasan tertentu sekaligus untuk mengindahkan dan menceriakan suasana sekitar institusi yang dikatakan suram dan tidak ceria oleh sebahagian informan. Akhir sekali, pengkaji juga mencadangkan bahawa elaun kritikal diwujudkan dan diberikan kepada kakitangan yang berkhidmat dalam penjagaan pelatih-pelatih disini. Hal ini kerana elaun kritikal ini diperlukan sekiranya berlaku perkara-perkara yang tidak diingini sepanjang kakitangan menjalankan tugas dan tanggungjawab disini bagi memastikan keselamatan dan kebajikan mereka terjaga.

Rujukan

- Ahmad Kusairi, M. H. (2009). *Kajian Stress Pekerjaan dan Penggunaan Strategi Daya Tindak Dikalangan Anggota Bomba Di Negeri Kedah*. *Journal of Community Health, Volume 15 (1)*, 100-103.
- Asma Bee, A. T. (2004). *Kepuasan Kerja dan Tekanan Yang Dihadapi Oleh Guru Sekolah Menengah*. Kertas projek Ijazah Master Sains. Universiti Putra Malaysia.
- Balbir Singh, H. K. (2003). *Stress dan Kepuasan Kerja Dikalangan Guru: Satu Kajian Di Sekolah Menengah*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis tidak diterbitkan.

- Briault, E.W.H. (1974). *Allocation and Management of Resources in Schools*. London: Council for Educational Technology for the United Kingdom.
- Cooper, J. & Robertson, R. (1987). *International review of industrial and organizational psychology*. USA: Wiley.
- Cooper, C. L. (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*. Oxford: NFER-Nelson Publishing Company Limited. Oxford.
- Desa, A. & Subramaniam, S. (2002). *Tekanan Kerja Di Kalangan Pensyarah: Satu Perbandingan Di Antara Universiti Awam dan Universiti Swasta*. Pasca Sidang Seminar Psikologi Psima, 2, 145 – 151.
- Frese, M. & Greif, S. (1978). Sources of Managerial and White-Collar Stress. dlm. Disunting oleh C. L Cooper & R. Payne (eds). *Stress at work*. Chichester: John Wiley and Sons.
- Ibrahim, H. (2004). *Pengurusan Stress Dan Kesan Terhadap Kualiti Kerja*. Buletin PKPSM Perak, 1 (3), 15-17.
- Kamaludin, N. & Hussein, R. M. (2013). *Organizational behaviour*. United Kingdom. Oxford University Press: Fajar Sdn. Bhd
- Lim, B. S. (2017). Malaysia's Healthiest Workplace by AIA Vitality. *Laporan Istimewa The Edge's Malaysia*. Petaling Jaya
- Marshall, C. & Rossman, G. B. (1995). *Designing qualitative research* (2nd Ed.). CA: Sage Publication Inc.
- Muhammad, J. (2003). *Kelakuan Organisasi*. Kuala Lumpur; Leeds Publications.
- Murdock, A. & Scutte, C. (2004). *Personal Effectiveness*. Great Britain: Butterworth. Heinemann Ltd
- Piaw, C. Y. (2012). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan: Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill Educations.
- Rotondo, D. M. & Kincaid, J. F. (2008). *Conflict, Facilitation and Individual Coping Styles Across the Work and Family Domains*. *Journal of Managerial Psychology*, 235, 484-506.
- Silverman, D. (2015). *Interpreting Qualitative Data* (5th Ed.). London: SAGE Publications.
- Teske, R. H. C. & Williamson, H. E. (1979). Correctional Officers' Attitudes Towards Selected Treatment Programs. *Criminal Justice Behavior* 6, 59-66.
- Utusan Malaysia. (2006). *Ramai Guru Berpenyakit Akibat Stres*. <http://bicarapakkebun.blogspot.com/2006/04/ramai-guru-berpenyakit-akibat-stres.html>
Tarikh capaian: 11 Mac 2019.
- Utusan Malaysia. (2016). *Karoshi Di Jepun, Bekerja Sampai Mati Di Malaysia*. <http://www.utusan.com.my/rencana/utama/karoshi-di-jepun-bekerja-sampai-mati-di-malaysia-1.212581> Tarikh capaian: 15 Mac 2019.