

**Kesejahteraan Psikologi dan Sumber Stres Kerja: Kajian Rintis Dalam Kalangan Anggota Penguat kuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) (*Psychological Well-Being and Source of Job Stress: A Pilot Study On Enforcement Officer of Ministry of Domestic Trade and Consumer Affairs*) (KPDNHEP))**

<sup>1</sup>Jong Jee Leong  
Muhammad Idris Bullare @ Bahari  
Mohd. Dahlan Abdul Malek

*Fakulti Psikologi dan Pendidikan, Universiti Malaysia Sabah*

<sup>1</sup>Corresponding e-mail : [jjl6168@gmail.com]

This study aims to identify the level of psychological well-being and job stress among the enforcement officer of the Ministry of Domestic Trade and Consumer Affairs (KPDNHEP). A bunch of studies only focus on exploring the psychological well-being of policemen while there are still 19 other enforcement agencies in Malaysia that need to be addressed when studies on the psychological well-being of enforcement members are carried out. The impact of the stressors on the work of KPDNHEP enforcement personnel is also rarely given attention by local researchers. A total of 60 KPDNHEP enforcement members were involved in this study. The cluster sampling method was used and samples from the KPDNHEP state offices of Selangor, Sarawak and Sabah were randomly selected to participate in this study. Ryff's Psychology Well-Being Scale (PWBS) is used to measure the level of psychological well-being of the respondents while the Job Stress Survey (JSS) is used to determine the level of job stress of respondents. The data obtained were analyzed by using the IBM SPSS Statistic version 20. The results showed that KPDNHEP enforcement officers had a high degree of psychological well-being. However, they experience a relatively low overall job stress. The job pressure and lack of support has contributed to a moderate level of job stress. It is hoped that more psychological well-being and job stress studies will be conducted on other enforcement agencies in Malaysia in the future.

*Keywords:* psychological well-being, job stress, enforcement officer, Ministry of Domestic Trade and Consumer Affairs (KPDNHEP)

Pekerja pada zaman sekarang cenderung bekerja dalam masa yang lebih panjang untuk memenuhi tuntutan kerja yang semakin meningkat supaya objektif organisasi dapat dicapai, lebih-lebih lagi apabila keadaan ekonomi sekarang yang kurang menentu dan kekurangan tenaga pekerja dalam satu-satu organisasi. Fenomena ini dijelaskan oleh Dr. Christian van Stolk, Naib Presiden *Research And Development* (RAND) Europe dalam Sidang Kemuncak Tempat Kerja Paling Sihat di

Malaysia yang diadakan pada 13 November 2017 baru-baru ini bahawa tuntutan kerja yang disebabkan oleh tugas yang banyak perlu dibuat, kekurangan tenaga pekerja dan mengejar tarikh akhir yang ditetapkan oleh majikan telah mengakibatkan pekerja-pekerja pada dunia sekarang untuk terus bekerja walaupun mereka sakit (AIA Berhad, 2017). Keadaan ini telah menyebabkan kesejahteraan psikologi pekerja terganggu apabila wujudnya stres di tempat kerja (Nur

& Nurul, 2016; Muhammad, Farah & Muhammad, 2014).

Kesejahteraan psikologi yang dimaksudkan adalah gabungan dimensi berkaitan dengan penerimaan sendiri iaitu penilaian positif berkaitan dengan diri sendiri dan kehidupan masa lampau; mempunyai autonomi; memiliki perasaan terus berkembang dan maju sebagai seorang individu (pertumbuhan personal); percaya bahawa kehidupan adalah penuh dengan keazaman dan bermakna (matlamat hidup); mempunyai hubungan berkualiti dengan orang lain dan memiliki penguasaan terhadap persekitaran dengan adanya keupayaan untuk mengurus kehidupan dan dunia sekeliling secara berkesan (Ryff & Keyes, 1995). Lee (2016) menjelaskan bahawa sumber stres kerja seperti beban kerja yang berlebihan, peranan kurang jelas di tempat kerja atau peranan yang bercanggah, pekerjaan yang tiada jaminan, organisasi tidak diuruskan dengan baik, kekurangan sokongan daripada pihak pengurusan tinggi dan komunikasi yang lemah telah menyumbang kepada stres di tempat kerja. Pekerja juga mengalami stres apabila tuntutan dan tekanan kerja tidak sepadan dengan pengetahuan pekerja serta kelemahan dalam struktur kerja, organisasi kerja dan pengurusan (Lee, 2016). Kenyataan tersebut disokong oleh Spielberger dan Vagg (1999) yang menerangkan bahawa sumber stres kerja adalah bersangkut paut dengan tekanan daripada kerja yang memerlukan kerja lebih

masa, berkejar dengan tarikh akhir yang ditetapkan dan tugas kertas kerja yang terlalu banyak. Mereka menambah lagi bahawa apabila faktor kurangnya sokongan organisasi seperti kesukaran untuk bergaul dengan penyelia, rakan sekerja yang kurang bermotivasi dan kekurangan peluang untuk menjawat jawatan yang lebih tinggi telah menjadi penyumbang kepada stres di kalangan pekerja di tempat kerja.

Jika dilihat dalam profesion penguatkuasaan undang-undang, anggota penguat kuasa boleh dikatakan selalu terdedah kepada pelbagai bentuk stres dalam kerja mereka. National Institute of Justice di Amerika Syarikat telah membuktikan bahawa anggota penguat kuasa selalu mengalami stres kerja yang disebabkan oleh kerja lebih masa yang melampau, perubahan waktu bekerja dan perubahan jadual tugas yang terlalu kerap (National Institute of Justice, 2012). Ini kerana pegawai penguat kuasa selalunya bekerja dalam masa yang panjang dan dalam persekitaran kerja yang berubah-ubah (National Institute of Justice, 2012). Di Malaysia pula, harapan dan permintaan rakyat untuk melindungi kepentingan dan hak mereka boleh menyumbang kepada stres kerja pada anggota penguat kuasa. Keadaan ini diterangkan melalui angka yang ditunjukkan dalam Jadual 1 yang memaparkan potensi stres kerja yang dialami oleh anggota-anggota penguat kuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP).

Jadual 1  
*Jumlah Kes Dihasilkan dan Jumlah Aduan Diterima Mengikut KPDNHEP Negeri Pada Tahun 2017*

KPDNHEP Negeri	Jumlah Kes Dihasilkan	Jumlah Aduan Diterima
Perlis	111	126
Kedah	468	655
Pulau Pinang	670	610
Perak	987	593
Selangor	1088	3815
Kuala Lumpur	541	3023
Putrajaya	179	251
Melaka	200	599
Negeri Sembilan	483	563
Johor	791	1214
Pahang	736	524
Terengganu	503	377
Kelantan	449	404
Sarawak	720	524
Sabah	978	520
Labuan	75	71

Sumber: Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (2017)

**Sifat Kerja Anggota Penguat kuasa KPDNHEP**

Jadual 1 menunjukkan jumlah kes yang dihasilkan dan jumlah aduan yang diterima selepas aktiviti penguatkuasaan dijalankan oleh anggota penguat kuasa KPDNHEP sepanjang tahun 2017. Dalam menjalankan tugas penguatkuasaan tersebut, anggota penguat kuasa Kementerian ini perlu menguatkuasakan akta-akta seperti berikut:

- i. Akta Kawalan Bekalan 1961.
- ii. Akta Sewa Beli 1967.
- iii. Akta Timbang dan Sukat 1972.
- iv. Akta Hakcipta 1987.
- v. Akta Jualan Langsung dan Skim Anti Piramid 1993.
- vi. Akta Pelindungan Pengguna 1999.

- vii. Akta Cakera Optik 2000.
- viii. Akta Kawalan Harga dan Antipencatutan 2011.
- ix. Akta Perihal Dagangan 2011.
- x. Akta Francais 1998.
- xi. Akta Pencegahan Pengubahan Wang Haram dan Pencegahan Pembiayaan Keganasan Dan Hasil Daripada Aktiviti Haram (AMLATFPUA) 2001

Akta-akta yang dinyatakan di atas masing-masing mengandungi perundangan subsidiarinya tersendiri. Tujuan utama Akta-akta dan Peraturan-peraturan ini dikuatkuasakan adalah untuk menangani kenaikan kos sara hidup, melindungi hak harta intelek, melindungi hak-hak pengguna dan membanteras penyelewengan barang-barang kawalan bersubsidi (KPDNHEP,

2017). Penguatkuasaan setiap Akta perlu melibatkan pelaksanaan tugas-tugas yang berkaitan dengan pemeriksaan, operasi, penyiasatan dan pendakwaan. Tugas pemeriksaan merupakan arahan yang diberikan untuk membuat lawatan ke premis bagi memastikan peruntukan undang-undang yang dikuatkuasakan dipatuhi oleh para peniaga. Tindakan penguatkuasaan yang dijalankan dalam operasi adalah berpandukan kepada aduan-aduan khusus yang dilaporkan oleh pihak pengadu atau melalui perancangan yang telah dibuat yang biasanya didahului dengan tugas risikan di lokasi yang telah disasarkan. Tugas penyiasatan pula lebih rumit kerana ia membabitkan orang yang kena tangkap, pengadu, agensi-agensi yang perlu dihubungi untuk mendapatkan maklumat dan ekshibit yang telah dirampas semasa serbuan dijalankan. Apabila kes tidak diselesaikan melalui kaedah kompaun, maka anggota penguat kuasa yang dilantik menjadi Pegawai Pendakwa perlu menjalankan pendakwaan penuh di mahkamah, seperti mana yang dilakukan oleh Timbalan Pendakwa Raya. Tugasan sebegini dijalankan setiap masa oleh anggota penguat kuasa tanpa mengira hari minggu atau cuti umum demi memelihara kepentingan pengguna di negara ini. Keperluan pengkaji untuk memahami tahap kesejahteraan psikologi dan stres kerja anggota penguat kuasa KPDNHEP bertambah tinggi apabila difahamkan bahawa cawangan-cawangan agensi penguatkuasaan itu di setiap negeri hanya mempunyai sekitar 200 orang anggota penguat kuasa sahaja, seperti mana yang dimaklumkan oleh bekas Menteri KPDNHEP, Datuk Seri Hamzah Zainudin (Magendran, 2016). Jumlah bilangan anggota penguat kuasa itulah yang ditugaskan setiap hari untuk memberi perkhidmatan kepada lebih kurang 31.7 juta

penduduk di negara ini (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2016).

### **Pernyataan Masalah**

Kajian tempatan mengenai tahap kesejahteraan psikologi golongan pasukan beruniform di kalangan penjawat awam negara ini banyak tertumpu ke atas pasukan polis. Sebagai contoh, Yassin, Adriana, Jeffrey, Asnarulkhadi dan Siti (2016) mengkaji tentang tahap kesejahteraan anggota polis; Muhammad, Nurul dan Siti (2017) pula meninjau kebimbangan, kemurungan dan tekanan yang dialami oleh anggota polis dan Irniza dan Saliluddin (2015) menerokai masalah kesihatan mental anggota polis. Kajian-kajian tersebut telah menampakkan kelemahan di mana sasaran responden kurang diberi perhatian pada kumpulan anggota penguat kuasa lain sedangkan masih terdapat lain-lain anggota penguat kuasa dalam 19 agensi penguatkuasaan di Malaysia seperti yang termaktub dalam Akta Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan (SIAP) 2009 yang perlu diberi perhatian apabila kajian mengenai tahap kesejahteraan psikologi anggota penguat kuasa dijalankan. Ekoran daripada itu, pemahaman dan pengetahuan mengenai tahap kesejahteraan psikologi anggota penguat kuasa di negara ini selalu terkongkong kepada dapatan kajian yang diperolehi daripada responden anggota polis.

Seperti yang telah diterangkan, anggota penguat kuasa KPDNHEP mempunyai kecenderungan yang tinggi untuk mengalami stres kerja disebabkan oleh tugas-tugas berat yang dipikul setiap hari. Ini dapat dilihat melalui jumlah kertas siasatan dan jumlah aduan yang telah diterima sepanjang tahun 2017; akta-akta yang dikuatkuasakan dalam menjalankan pelbagai jenis tugas penguatkuasaan dan kekangan bilangan pegawai yang ada di

setiap negeri dalam menjalankan tugas. Namun demikian, kesan sumber stres kerja anggota penguat kuasa KPDNHEP jarang dikaji oleh pengkaji tempatan walaupun sifat kerja dan tanggungjawab yang dipikul oleh mereka telah menyebabkan stres kerja yang dialami oleh mereka berbeza dengan stres kerja yang dihadapi oleh pasukan polis. Sumber stres kerja anggota polis masih lagi dijadikan sebagai satu standard oleh pengkaji tempatan dalam melihat kesannya ke atas anggota penguat kuasa secara am di negara ini.

### **Objektif Kajian**

Objektif kajian ini adalah untuk mengetahui tahap kesejahteraan psikologi dan stres kerja anggota penguat kuasa Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwat Pengguna (KPDNHEP).

### **Kajian Lepas Mengenai Kesejahteraan Psikologi**

Kejayaan mana-mana jabatan polis adalah bergantung kepada kesejahteraan pada ahli-ahlinya (Goswami dan Burman, 2015). Itu lah sebab ramai pengkaji ingin mendalami kesejahteraan psikologi pekerja yang terlibat dalam pekerjaan yang mempunyai risiko yang tinggi. Brough (2005) telah menjalankan kajian ke atas 723 responden yang terdiri daripada anggota polis, anggota bomba dan pekerja perkhidmatan ambulan kecemasan yang bertugas di New Zealand bagi mengetahui tahap kesejahteraan psikologi selain mengukur konflik kerja-keluarga dan kepuasan kerja dalaman mereka. Hasil penyelidikan ini mendapati tahap kesejahteraan anggota polis adalah rendah jika berbanding dengan pekerja perkhidmatan ambulan. Analisis dalam kajian itu mendapati anggota polis lebih banyak terlibat dalam perkara yang

berkaitan dengan tugas-tugas mereka (baik operasi mahupun organisasi) jika dibandingkan dengan anggota bomba dan pekerja perkhidmatan kecemasan. Selain itu, anggota polis di negara tersebut juga mengalami tahap konflik keluarga-pekerjaan dan kepuasan kerja dalaman yang tinggi jika berbanding dengan dua lagi golongan pekerja dalam kajian tersebut. Kajian yang dijalankan ke atas anggota polis di Afrika Selatan oleh Mostert dan Rothmann (2006) juga mendapati mereka mengalami tahap kesejahteraan yang rendah kerana mereka terdedah kepada persekitaran kerja yang sangat tertekan. Menurut mereka, tahap kesejahteraan yang rendah juga disebabkan oleh kesan apartheid di negara itu tetapi juga disebabkan oleh kadar jenayah yang tinggi serta keperluan untuk mengubah organisasi mereka iaitu *South African Police Service* (SAPS) yang mengalami masalah kesuntukan sumber yang ada pada organisasi tersebut.

### **Kajian Lepas Mengenai Stres Kerja**

Pengalaman kerja anggota polis di Botswana dalam konteks tugas rutin harian mereka telah membuktikan tugas polis adalah pada tahap yang sangat tertekan (Agolla, 2009). Kajian lepas lain juga mendapati 32 peratus daripada anggota polis yang terlibat dalam kajian adalah sangat stres dan 77 peratus responden dapat merasai peningkatan stres dalam masa 12 bulan yang lepas (UNISON, 2014). Kajian itu juga menggariskan punca utama berlakunya stres di tempat kerja adalah disebabkan oleh bebanan tugas yang semakin bertambah, tiada jaminan pada pekerjaan, bimbang tentang kos sara hidup dan kekurangan sokongan daripada pihak pengurusan. Kumar dan Kamalanbhan (2014) juga menerangkan bahawa anggota polis mengadu tugas seperti penyiasatan, mengekalkan keamanan, bertugas di

mahkamah dan mengendalikan situasi kecemasan yang perlu disempurnakan dalam masa sehari merupakan sumber tekanan kerja mereka, apatah lagi apabila berlakunya kekurangan tenaga pekerja dalam bahagian mereka sehingga menimbulkan bebanan tugas. Bebanan tugas juga boleh menjadi sumber utama stres kerja (Singh & Kar, 2015). Kajian yang dibuat oleh Mohammad, Shabibul dan Rehana (2016) telah membuktikan bahawa stres yang dialami oleh anggota polis mempunyai korelasi yang tinggi dengan tuntutan kerja dan kekurangan sokongan di pejabat, daripada rakan sebaya, keluarga dan masyarakat. Dapatan kajian itu juga disokong oleh hasil penyelidikan He, Zhao dan Archboald (2002) yang melibatkan 1,100 anggota polis di mana stres yang wujud dalam penguatkuasaan undang-undang adalah disebabkan oleh stres daripada persekitaran kerja dan kekurangan sokongan pengurusan, selain daripada punca stres yang berkaitan dengan kepercayaan yang diberikan oleh rakan sebaya, pengaruh sosial dan keluarga serta watak birokrasi dalam organisasi.

### **Metod**

#### **Reka Bentuk Kajian**

Pengkaji menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mendapatkan maklumat dalam masa yang singkat memandangkan masa bertugas yang panjang dan jadual tugas anggota penguat kuasa yang selalu berubah-ubah dalam tempoh masa yang singkat. Kajian ini menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen bagi meninjau tahap kesejahteraan psikologi dan stres kerja di kalangan anggota penguat kuasa.

#### **Lokasi Kajian**

Pengkaji menjadikan setiap satu negeri dan Wilayah Persekutuan di seluruh Malaysia sebagai satu sampel kawasan

untuk tujuan pensampelan berkelompok (*cluster sampling*) dalam kajian ini. Ini bermakna populasi kajian terbahagi kepada 16 sampel kawasan iaitu 13 sampel kawasan negeri dan tiga sampel kawasan Wilayah Persekutuan. Sebagai contoh, Wilayah Persekutuan Labuan adalah satu sampel kawasan, negeri Johor pula merupakan satu sampel kawasan lagi dan sebagainya.

#### **Saiz Sampel**

Johanson dan Brooks (2010) menerangkan bahawa bilangan minimum responden yang terlibat dalam satu-satu kajian rintis hendaklah mencapai sekurang-kurangnya 30 orang daripada populasi kajian. Daripada 30 orang yang dicadangkan, penyelidik menambah lagi bilangan subjek sebanyak seratus peratus daripada jumlah 30 orang yang dicadangkan dan ini telah menjadikan bilangan sampel yang terlibat dalam kajian ini adalah seramai 60 orang. Ini bagi mengelakkan ralat pensampelan yang mungkin berlaku ekoran daripada ramai di kalangan mereka tidak menghantar semula borang soal selidik yang telah dikemukakan untuk tujuan kajian ini.

#### **Kaedah Pensampelan**

Pengkaji menggunakan kaedah pensampelan berkelompok di mana sampel kawasan diambil dan semua atau sebahagian unit sampel dalam kawasan yang dipilih itu akan meliputi kaji selidik (Azizi, Peter, Ismail dan Mohd, 2017: m/s 125). Kaedah pensampelan ini amat berguna jika populasi tertabur dalam kawasan yang luas (Azizi *dll.*, 2017: m/s 125). Bagi mendapatkan 60 orang responden, pengkaji telah memilih secara rawak tiga buah negeri dan negeri yang dipilih sebagai sampel kawasan adalah negeri Selangor, negeri Sarawak dan negeri Sabah. Seterusnya, pensampelan rawak mudah dijalankan untuk mendapatkan

sebahagian unit sampel dalam kawasan-kawasan yang telah dipilih itu.

**Alat-alat Kajian**

Instrumen kajian yang digunakan adalah Ryff's *Psychology Well-Being Scale* (PWBS) versi Melayu (versi Ringkas) untuk mengetahui tahap kesejahteraan psikologi anggota penguat kuasa di tempat kerja. *Job Stress Survey* (JSS) versi Melayu pula digunakan bagi mengukur sumber stres kerja, jumlah stres kerja dan kekerapan stres kerja yang dihadapi oleh anggota penguat kuasa dalam kajian ini.

**Ryff's *Psychology Well-Being Scale* (PWBS)**

Instrumen ini direka oleh Ryff (1989) untuk mengukur tahap kesejahteraan psikologi dan dimurnikan menjadi versi 18 item oleh Garcia, Archer, Moradi dan Andersson-Arntén (2012, dalam Ferlis *dll.*, 2016). Pengkaji menggunakan instrumen ini dalam versi Melayu yang telah diterjemahkan oleh Ferlis *dll.* (2016) bagi mengukur tahap kesejahteraan psikologi anggota penguat kuasa KPNDHEP. Alat kajian ini mengandungi 18 item yang diukur dengan menggunakan tujuh pilihan dalam Skala *Likert* iaitu 1(sangat tidak setuju), 2(tidak setuju), 3(sedikit tidak setuju), 4(tidak tahu), 5(sedikit setuju), 6(setuju) dan 7(sangat setuju). Jadual 2 menunjukkan item-item positif dan negatif dalam skala Kesejahteraan Psikologi (Ferlis *dll.*, 2016):

Jadual 2  
Taburan Item Positif dan Negatif Dalam PWBS

Item	Kedudukan Item	Jumlah
Positif	1,2,3,8,9,11,12,13,17,18	10
Negatif	4,5,6,7,10,14,15,16	8

Kesejahteraan psikologi subjek dikatakan baik jika skor yang tinggi tercatat pada item-item positif dan begitu juga di sebaliknya di mana subjek dikatakan mempunyai kesejahteraan psikologi yang tidak baik jika skor yang tinggi tercatat pada item-item negatif (Ferlis *dll.*, 2016).

***Job Stress Survey* (JSS)**

Alat pengukuran ini dibangunkan oleh Spielberger dan Vagg (1992) untuk mengetahui sumber stres kerja bagi pekerja

yang bekerja dalam pelbagai jenis pekerjaan; jumlah stres kerja dan kekerapan setiap stres kerja yang dialami oleh pekerja dalam masa enam bulan yang lalu. Pengkaji menggunakan JSS versi Melayu yang telah diterjemahkan secara terjemahan kembali oleh Fredolinneysham dan Muhammad Idris (2018). Item-item dalam JSS ini memberi tumpuan kepada aspek situasi yang selalu menyebabkan ketegangan psikologi (Jackson dan Schuler, 1985 dalam Spielberger dan Vagg, 1992). Tiga skala utama dalam alat kajian ini iaitu *Job Stress Index* (JS-X), *Job Stress Severity* (JS-S) dan *Job Pressure Frequency* (JP-F)

mengandungi keseluruhan 30 item dalam instrumen ini. Sub-skala *Job Pressure* (JP) dan *Lack of Organizational Support* (LS) yang ada dalam instrumen ini masing-masing mengandungi sepuluh item yang mengukur *Job Pressure Index* (JP-X), *Job Pressure Severity* (JP-S), *Job Pressure Frequency* (JP-F), *Lack of Organizational Support Index* (LS-X), *Lack of Organizational Support Severity* (LS-S) dan *Lack of Organizational Support Frequency* (LS-F). Alat kajian ini terbahagi kepada dua bahagian iaitu Bahagian A dan Bahagian B. Setiap 30 item dalam Bahagian A menggambarkan satu punca stres yang

bersabit dengan pekerjaan. Item-item dalam bahagian ini diuji dengan menggunakan kaedah sembilan pilihan iaitu daripada 1 hingga 3 (rendah) sehingga 7 hingga 9 (tinggi). Item-item dalam Bahagian B adalah sama seperti item di dalam Bahagian A tetapi bahagian ini menilai bilangan hari peristiwa yang berkaitan dengan stres yang berlaku dalam tempoh enam bulan lalu yang dialami oleh pekerja. Menurut Spielberger dan Vagg (1992), penentuan tahap stres kerja adalah ditunjukkan seperti dalam Jadual 3.

**Jadual 3**

*Penentuan tahap stres kerja melalui julat skor JS-S, JP-S, LS-S, JS-F, JP-F, LS-F, JS-X, JP-X dan LS-X dalam Job Stress Scale (JSS)*

Skala/Sub-skala	Julat Skor
JS-S	1.13 – 8.87
JP-S	1.00 – 9.00
LS-S	1.00 – 9.00
JS-F	0.00 – 9.00
JP-F	0.00 – 9.00
LS-F	0.00 – 9.00
JS-X	0.00 – 79.8
JP-X	0.00 – 81.00
LS-X	0.00 – 81.00

**Analisis Data**

Pengkaji menjalankan analisis diskriptif statistik pada data yang diperolehi dengan menggunakan perisian IBM SPSS Statistik versi 20 untuk mengetahui tahap kesejahteraan psikologi dan stres kerja di kalangan anggota penguat kuasa. Analisis tersebut bertujuan untuk melihat taburan kekerapan, peratusan, skor min dan sisihan

piawai pada pembolehubah kesejahteraan psikologi. Analisis juga dibuat untuk mengetahui skor, peratusan dan skor T bagi skala *Job Stress*, sub-skala *Job Pressure* dan sub-skala *Lack of Support*.

**Keputusan**

Pengkaji telah menghantar pautan *Google Form* kepada 60 orang responden



untuk mengakses borang soal selidik kajian ini. Kesemua 60 borang soal selidik telah berjaya dikembalikan. Profil demografik

responden adalah seperti ditunjukkan pada Jadual 4.

Jadual 4  
*Profil Demografik Responden*

Demografik Responden	Kekerapan (N=60)	Peratusan (%)
<b>Jantina</b>		
Lelaki	39	65
Perempuan	21	35
<b>Umur</b>		
21-25	5	8.3
26-30	7	11.7
31-35	14	23.3
36-40	25	41.7
41-45	7	11.7
46-50	2	3.3
<b>Taraf Perkahwinan</b>		
Bujang	11	18.3
Berkahwin	47	78.3
Janda	1	1.7
Duda	1	1.7
<b>Tahap Pendidikan</b>		
SPM	16	26.7
Sijil/STPM	12	20
Diploma	16	26.7
Ijazah Sarjana Muda	14	23.3
Ijazah Sarjana	1	1.7
PhD	1	1.7
<b>Gred Jawatan</b>		
KP19	26	43.3
KP22	8	13.3
KP26	3	5
KP29	9	15
KP32	4	6.7
KP36	0	0
KP38	3	5
KP41	4	6.7
KP44	3	5
<b>Tempoh Tahun Berkhidmat</b>		
1-5	15	25
6-10	4	6.7
11-15	31	51.7
16-20	8	13.3

Daripada data yang diperolehi dan dirumuskan dalam Jadual 4, dibuktikan golongan lelaki mendominasi kerjaya penguatkuasaan di KPDNHEP seperti mana yang ditunjukkan dalam peratusan kalangan lelaki sebanyak 65% yang mengatasi jumlah peratusan anggota perempuan yang hanya mencatat 35%. Dari segi umur responden, kebanyakan anggota penguat kuasa KPDNHEP adalah mereka yang berumur 36-40 tahun (41.7%) dan 31-35 tahun (23.3%). Terdapat jumlah peratusan yang sederhana iaitu 11.7% dalam lingkungan umur 26-30 tahun dan 41-45 tahun. Peratusan anggota penguat kuasa yang berumur 21 hingga 25 tahun adalah 8.3% dan hanya 3.3% anggota penguat kuasa yang berumur sekitar 46 hingga 50 tahun. Majoriti daripada responden dalam kajian ini sudah berkahwin dengan peratusan setinggi 78.3% dan selebihnya 18.3% belum berkahwin dan 1.7% masing-masing dalam kategori janda dan duda. Dari segi tahap pendidikan pula, responden yang mempunyai kelayakan akademik SPM dan Diploma masing-masing mencatat 26.7%.

Sebanyak 23.3% memiliki Ijazah Sarjana Muda, 20% daripada mereka memiliki Sijil atau STPM dan hanya 1.7% daripada subjek kajian memiliki Ijazah Sarjana atau PhD. Kebanyakan responden dalam kajian ini memegang gred jawatan KP19 (43.3%) diikuti dengan gred KP29 sebanyak 15%, KP22 sebanyak 13.3%, KP32 dan KP41 masing-masing mencatat 6.7% dan selebihnya adalah KP26, KP38 dan KP44 dengan nilai peratusan masing-masing sebanyak 5%. Akhir sekali, separuh daripada responden kajian ini telah berkhidmat 11 hingga 15 tahun dengan kadar peratusan sebanyak 51.7%. Sebanyak 25% responden dikatakan masih baharu dalam kerjaya penguatkuasaan ini, 13.3% telah berkhidmat selama 16 hingga 20 tahun, 6.7% anggota penguat kuasa pula telah berkhidmat selama 6 hingga 10 tahun dan selebihnya 3.3% telah bertugas di agensi penguatkuasaan ini selama 21 hingga 25 tahun. Jadual 5 menunjukkan penempatan responden di Unit-unit dalam ketiga-tiga cawangan negeri KPDNHEP. Sesetengah responden menjalankan

Jadual 5

*Penempatan Responden Di Unit-unit Cawangan Negeri*

Unit-unit
Siasatan dan pendakwaan
Pendakwaan
Siasatan
Operasi Strategik dan Kajian Siasatan dan Pendakwaan
Operasi
Kawalselia Bekalan, Harga dan Anti-Pencatutan
Kawalselia Bekalan & Harga
Kawalselia Harga
Kawalselia Bekalan
Anti-Pencatutan
Pengurusan Eksibit dan Logistik
Pengurusan Stor Ekshibit

Kawalan Bersama Agensi  
 Inter Agensi Dan Tugas-tugas Khas  
 Tugas-Tugas Khas & Risik  
 Aduan dan Pelindungan Pengguna  
 Pelindungan Pengguna  
 Aduan  
 Pelesenan dan Kepenggunaan  
 Kepenggunaan  
 Pelesenan  
 Hakcipta, Cakera Optik & AMLA  
 Akta Perihal Dagangan  
 Harta Intelek  
 SIPAR  
 Cawangan

Statistik dan Pendakwaan/Konsumerisme/Logistik/Pelindungan Pengguna/Aduan

tugas dalam Unit berkenaan dengan memegang tiga portfolio yang berlainan dalam Unit yang sama seperti Unit Operasi Strategik dan Kajian Siasatan dan Pendakwaan; Kawalselia Bekalan, Harga dan Anti-Pencatutan dan Hakcipta, Cakera Optik & AMLA. Ada juga responden yang terpaksa memegang enam portfolio dalam satu Unit seperti Unit Statistik dan Pendakwaan/Konsumerisme/Logistik/Perlin dungan Pengguna/Aduan. Keadaan ini adalah seperti mana yang telah diperjelaskan oleh pengkaji dan juga seperti kenyataan yang diberikan oleh bekas Menteri KPDNHEP, Datuk Seri Hamzah Zainudin.

### Kebolehpercayaan Alat-alat Kajian

Jadual 6 menunjukkan nilai pekali alpha Cronbach bagi sepuluh item positif dalam PWBS mencatat nilai .822 setelah diuji di kalangan anggota penguat kuasa KPDNHEP. Nilai pekali alpha Cronbach pada lapan item negatif dalam PWBS yang tercatat dalam Jadual 7 mencatat nilai yang sederhana tinggi iaitu .782. Nilai-nilai ini telah menjelaskan item-item yang terdapat dalam skala

Jadual 6  
*Kebolehpercayaan Item Positif dalam Ryff's Psychology Well-Being Scale (PWBS)*

Pekali Alpha Cronbach	Alpha Cronbach berdasarkan kepada item-item distandardkan	Jumlah item
.822	.835	10

ini mempunyai ketekalan dalaman yang tinggi seperti yang dinyatakan oleh Hair *dll.* (2010: m/s125). Kebolehpercayaan item-

item JSS diuji mengikut keenam-enam sub-skala yang terdapat

Jadual 7

*Kebolehpercayaan Item Negatif dalam Ryff's Psychology Well-Being Scale (PWBS)*

Pekali Alpha Cronbach	Alpha Cronbach berdasarkan kepada item-item distandardkan	Jumlah item
.782	.776	8

dalam alat kajian ini. Setiap sub-skala dalam JSS mengandungi sepuluh item. Namun, Item 1 dalam sub-skala *Job Pressure Index* (JP-X) tidak diuji kerana jawapan standard '5' telah diberikan dalam instrumen. Hasil ujian mendapati kesemua sub-skala mempunyai tahap kebolehpercayaan

ketekalan dalaman yang tinggi seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 8. Dalam sub-skala *Job Pressure Index* (JP-X), nilai pekali alpha Cronbach yang tercatat adalah .861. Nilai pekali alpha Cronbach bagi sub-skala *Job Pressure Severity* (JP-S) pula adalah .922. Sub-skala *Job Pressure*

Jadual 8

*Kebolehpercayaan Job Stress Survey (JSS)*

Sub Skala	Pekali Alpha Cronbach	Alpha Cronbach berdasarkan kepada item-item distandardkan	Jumlah item
i. <i>Job Pressure Index</i> (JP-X)	.861	.863	9
ii. <i>Job Pressure Severity</i> (JP-S)	.922	.921	10
iii. <i>Job Pressure Frequency</i> (JP-F)	.915	.917	10
iv. <i>Lack of Organizational Support Index</i> (LS-X)	.883	.883	10
v. <i>Lack of Organizational Support Severity</i> (LS-S)	.903	.903	10
vi. <i>Lack of Organizational Support Frequency</i> (LS-F)	.897	.900	10

*Frequency* (JP-F) menunjukkan nilai pekali alpha Cronbach yang tinggi juga iaitu .915. Bukan itu sahaja, sub-skala *Lack of Organizational Support Index* (LS-X) juga mencatat nilai pekali Cronbach yang baik iaitu .883. Keadaan yang sama juga berlaku pada sub-skala *Lack of Organizational*

*Support Severity* (LS-S) di mana nilai pekali alpha Cronbach adalah tinggi iaitu .907. Sub-skala yang terakhir iaitu *Lack of Organizational Support Frequency* (LS-F) juga mempunyai nilai pekali alpha Cronbach yang baik iaitu .897.

**Analisis Deskriptif Pembolehubah Kesejahteraan Psikologi dan Stres Kerja**

Jadual 9 menunjukkan hasil dapatan analisis deskriptif pembolehubah kesejahteraan psikologi. Anggota penguat kuasa KPDNHEP mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang tinggi. Ini dapat ditunjukkan melalui pencapaian skor yang tinggi iaitu 88.3% pada item-item positif. Dapatan ini juga dibuktikan melalui

peratusan responden yang majoritinya mencatat skor yang rendah pada item-item negatif dalam instrumen ini iaitu 16.7% sangat tidak setuju, 23.3% tidak setuju dan 13.3% sedikit tidak setuju. Nilai min secara keseluruhan pada item positif adalah 56.300 dengan sisihan piawai 7.831. Manakala nilai min bagi kesemua item negatif adalah 28.417

Jadual 9

*Kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai pembolehubah kesejahteraan psikologi*

Pembolehubah	Kekerapan (N=60)	Peratusan (%)	Min (M)	Sisihan Piawai (SP)
<b>Kesejahteraan Psikologi</b>				
<b>Item Positif</b>			56.300	7.831
Sangat tidak setuju	1	1.7		
Tidak setuju	1	1.7		
Sedikit tidak setuju	2	3.3		
Tidak tahu	3	5		
Sedikit setuju	9	15		
Setuju	33	55		
Sangat setuju	11	18.3		
<b>Item Negatif</b>			28.417	8.718
Sangat tidak setuju	10	16.7		
Tidak setuju	14	23.3		
Sedikit tidak setuju	8	13.3		
Tidak tahu	4	6.7		
Sedikit setuju	11	18.3		
Setuju	12	20		
Sangat setuju	1	1.7		

dengan sisihan piawai 8.718. Jadual 10 menunjukkan keputusan analisis skor, peratusan, skor T bagi skala *Job Stress*, sub-skala *Job Pressure* dan sub-skala *Lack of*

*Support* bagi semua subjek dalam kajian ini. Tahap stres kerja keseluruhan anggota penguatkuasa yang dialami agak rendah

Jadual 10

*Analisis skor, peratusan dan skor T bagi skala Job Stress, sub-skala Job Pressure dan sub-skala Lack of Support (N=60)*

	Skala <i>Job Stress</i>			Sub-skala <i>Job Pressure</i>			Sub-skala <i>Lack of Support</i>		
	JS-X	JS-S	JS-F	JP-X	JP-S	JP-F	LS-X	LS-S	LS-F
Skor	22.82	5.51	3.68	24.47	5.63	3.97	22.98	5.64	3.48
Peratusan	65	75	50	60	85	40	65	55	60
T	53	56	50	51	59	47	52	51	51

seperti yang ditunjukkan pada skor JS-X iaitu 22.82. Namun, tahap keseriusan stres kerja (JS-S) yang dialami oleh mereka adalah agak tinggi dengan skor 5.51. Subjek dalam kajian mempunyai kekerapan mengalami stres kerja yang sederhana (JS-F= 3.68). Seterusnya, responden mengalami tekanan disebabkan oleh kerja secara keseluruhan (JP-X) yang rendah dengan nilai skor 24.47. Keseriusan tekanan kerja (JP-S) mereka adalah pada tahap sederhana dengan nilai skor sebanyak 5.63. Bilangan hari anggota penguat kuasa mengalami tekanan yang disebabkan oleh kerja (JP-F) juga berada pada tahap yang sederhana iaitu 3.97. Sementara bagi sub-skala *Lack of Support* pula, responden kurang mengalami tekanan kerja disebabkan oleh kekurangan sokongan kerana nilai skor LS-X adalah pada 22.98 sahaja. Keseriusan tekanan disebabkan oleh kekurangan sokongan adalah pada tahap sederhana iaitu 5.64 dan kekerapan mengalami tekanan disebabkan oleh faktor tersebut juga adalah pada tahap yang sederhana (LS-F= 3.48).

**Perbincangan**

Kajian ini bertujuan untuk mengetahui tahap kesejahteraan psikologi

dan stres kerja di kalangan anggota penguat kuasa KPDNHEP. Hasil analisis pada pembolehubah kesejahteraan psikologi mendapati anggota penguat kuasa KPDNHEP mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang tinggi. Dapatan kajian ini adalah berbeza dengan hasil penemuan Brough (2005) yang menerangkan bahawa anggota polis memiliki tahap kesejahteraan psikologi yang rendah. Begitu juga dengan hasil dapatan kajian Mostert dan Rothmann (2006) yang mendapati tahap kesejahteraan psikologi anggota polis di Afrika Selatan adalah rendah. Jika berasaskan kepada penerangan Ryff dan Keyes (1995) mengenai konsep kesejahteraan psikologi, ini bermakna anggota penguat kuasa KPDNHEP mempunyai autonomi yang tinggi dan penilaian positif berkaitan dengan diri sendiri dan kehidupan masa lampau. Bukan itu sahaja, mereka juga memiliki perasaan terus berkembang dan maju sebagai seorang individu, percaya bahawa kehidupan adalah penuh dengan keazaman dan bermakna, mempunyai hubungan berkualiti dengan orang lain serta memiliki penguasaan terhadap persekitaran dengan adanya keupayaan untuk mengurus kehidupan dan dunia sekeliling secara berkesan. Secara tidak langsung, hasil

penemuan ini telah memberi pemahaman dan pengetahuan kepada semua orang tentang tahap kesejahteraan psikologi anggota penguat kuasa yang lain di negara ini.

Hujahan tersebut disokong oleh hasil analisis ke atas pembolehubah stres kerja dalam kajian ini. Walaupun anggota penguat kuasa mengalami tahap keseriusan stres kerja yang agak tinggi, tetapi tahap stres kerja keseluruhan mereka adalah berada pada tahap yang agak rendah. Ini mungkin disebabkan oleh kekerapan mereka mengalami stres kerja pada tahap yang sederhana. Jika dilihat dari segi stres kerja disebabkan oleh faktor tekanan daripada kerja pula, stres kerja yang dialami oleh anggota penguat kuasa kajian ini adalah berada pada tahap yang sederhana. Sementara itu, anggota penguat kuasa KPDNHEP juga mengalami tahap stres kerja yang sederhana disebabkan oleh kekurangan sokongan. Dapatan kajian ini adalah sama seperti penemuan daripada kajian-kajian yang lepas iaitu UNISON (2014), Kumar dan Kamalanbhan (2014), Mohammad, Shabibul dan Rehana (2016) dan He, Zhao dan Archbold (2002) yang menerangkan bahawa bebanan tugas yang berat dan kekurangan sokongan daripada pihak pengurusan menjadi penyumbang stres kerja kepada anggota penguat kuasa. Keputusan ini secara tidak langsung menyokong pernyataan Lee (2016) dan Spielberger dan Vagg (1999) bahawa sumber stres kerja iaitu beban kerja yang berlebihan dan kekurangan sokongan daripada pihak pengurusan tinggi boleh menyumbang kepada stres di tempat kerja. Walaupun stres kerja yang dialami oleh anggota penguat kuasa KPDNHEP adalah berada pada tahap sederhana, pihak pengurusan tertinggi perlu mengambil langkah yang sewajarnya untuk mengatasi masalah ini supaya mereka boleh

menjalankan tugas penguatkuasaan dengan lebih efektif dan cemerlang lagi. Selain itu, kajian ini telah memberi satu gambaran yang jelas tentang stres kerja yang dialami oleh anggota penguat kuasa lain di negara ini.

### **Kesimpulan**

Secara keseluruhannya, kajian ini telah berjaya mengenalpasti tahap kesejahteraan psikologi dan stres kerja di kalangan anggota penguat kuasa KPDNHEP. Anggota penguat kuasa dalam kajian ini dikatakan mempunyai tahap kesejahteraan psikologi yang tinggi. Mereka mengalami stres kerja yang sederhana semasa melaksanakan tugas penguatkuasaan. Tekanan disebabkan tugas dan kekurangan sokongan telah menyumbang kepada stres di tempat kerja mereka. Kajian ini juga telah mencetuskan idea kepada lebih ramai penyelidik di negara ini untuk meninjau tahap kesejahteraan psikologi dan stres kerja yang dialami oleh agensi penguatkuasaan lain di Malaysia selain daripada agensi kepolisan yang selalu menjadi tumpuan responden dalam kajian mereka.

## Penghargaan

Ribuan terima kasih diucapkan kepada Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna (KPDNHEP) kerana meluluskan permohonan untuk menjalankan kajian ini di pejabat negeri yang terlibat. Penghargaan ini juga ditujukan kepada Pengarah pejabat KPDNHEP negeri Selangor, Sarawak dan Sabah serta anggota-anggota penguat kuasa yang terlibat sebagai responden dalam kajian ini.

## RUJUKAN

- Agolla, J. E. (2009). Occupational Stress Among Police Officers: The Case of Botswana Police Service. *Research Journal of Business Management*, 3(1). 25-35.
- Akta Suruhanjaya Integriti Agensi Penguatkuasaan. (2009). *Percetakan Nasional Malaysia Berhad*.
- Anggaran Penduduk Semasa, Malaysia, 2014-2016. (2016, Julai 22). *Jabatan Perangkaan Malaysia*.
- Azizi, Y., Peter, V., Ismail, M. & Mohd. D. A. M. (2017). Kaedah Penyelidikan Dalam Pendidikan. *Universiti Pendidikan Sultan Idris*.
- Brough, P. (2005). A Comparative Investigation of the Prediction of Work-related Psychological Well-being within Police, Fire and Ambulance Workers. *New Zealand Journal of Psychology*, 34(2).
- Causes of Officer Stress and Fatigue. (2012, January 24). *National Institute of Justice*.
- Magendran, R. (2016, 11 Januari). Ramai keliru bidang kuasa KPDNKK – Hamzah. *BH Online*.
- Ferlis, B., Tan, A. L. & Walton, W. (2016). The Effect of Occupational Stress on Teachers' Psychological Well-Being: Social Support as Moderator. *Australian Journal of Basic and Applied Sciences*. (AJBAS), 10(4). 54-65.
- Goswami, T. G. & Burman, R. (2015). Impact of Work stress on Job satisfaction and Psychological wellbeing amongst Police Officers: Workplace Support as Moderator. *International Journal of Engineering Technology, Management and Applied Sciences*, 3. 257-263.
- He, N., Zhao, J.H. & Archbold, C.A. (2002). Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 25(4). 687-708.
- Irniza, R. & Saliluddin, S. M. (2015). Are Malaysian Police Really Stressed? Understanding Their Potential Stress Factors. *International Journal of Public Health and Clinical Sciences*, 2(5). 45-53.
- Kementerian Perdagangan Dalam Negeri dan Hal Ehwal Pengguna. (2017). <http://www.kpdnhep.gov.my>
- Kumar, V. & Kamalanabhan, T. J. (2014). Sources of Stress among Police



- Officials. A Qualitative Investigation. *Indore Management Journal*, 6(1).
- Lee, L. T. (2016). "WORKPLACE STRESS: A COLLECTIVE CHALLENGE". *National Institute Of Occupational Safety And Health*.
- Mohammad, N., Shabibul, H. & Rehana, K. (2016). On-The-Job Stress and Stressors Among Police Officers Of A Metropolitan City Of Pakistan. *International Journal of Recent Advances in Multidisciplinary Research*, 3(6). 1581-1585.
- Mostert, K. & Rothmann, S. (2006). Work-related well-being in the South African Police Service. *Journal of Criminal Justice*.
- Muhammad, A. T., Farah, P. & Muhammad S. (2014). Perceived Stress and Psychological Well-Being among Health care professionals of Quetta, Pakistan. *Ni-Annual Research Journal*. 123-132.
- Muhammad, E. I., Nurul, F. M. N. dan Siti, A. P. (2017). Pengaruh Personaliti Terhadap Tahap Kesihatan Mental Dalam Kalangan Anggota Polis. *Prosiding Seminar Kelestarian Perkhidmatan Awam, Universiti Teknologi Malaysia*. 432-445.
- Nur, P. N. & Nurul, T. (2016). Job stress and psychological well-being: The moderating role of religious coping. *The 5<sup>th</sup> International Congress on Interdisciplinary Behavior and Social Science (ICIBSoS) 2016, Indonesia*.
- Ryff, C. D. & Keyes, C. L. M. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4). 719-727.
- Singh, S. & Kar, S. K. (2015). Sources of occupational stress in the police personnel of North India: An exploratory study. *Indian Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 19(1). 56-60.
- Spielberger, C. D. & Vagg, P. R. (1999). Job Stress Survey. *Psychological Assessment Resources, Inc*.
- Syarikat-syarikat Malaysia Merekodkan Kehilangan Produktiviti Yang Tinggi Akibat Kesihatan Dan Kesejahteraan Pekerja Yang Kurang Baik. (2017, November 13). *AIA Berhad*.
- UNISON 2014 Police Staff Stress Survey Report. *UNISON*.
- Yassin, S., Adriana, O., Jeffrey, L. D., Asnarulkhadi, A. S. & Siti, Z. O. (2016). A Comparison across Ranks of Well-being among Police Officer in Malaysia. *Asian Social Science*, 12(1).