

## **FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TEKANAN KERJA DALAM KALANGAN PEKERJA HOTEL DI NEGERI MELAKA**

Abdul Mutalib Mohamed Azim, Siti Zuraydah Binti Md. Jenil, Baharom Bin Said, Muhammad Shahril Bin Mohd Zin, Siti Saedah Binti Dolah  
Kolej Universiti Islam Melaka (KUIM)

### **ABSTRAK**

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti kesan faktor ganjaran, sokongan penyelia, beban tugas dan kekangan masa terhadap tekanan kerja. Bagi tujuan tersebut, seramai 112 orang pekerja di lima buah hotel lima bintang di negeri Melaka telah dipilih sebagai responden bagi kajian ini. Kaedah pengumpulan data menggunakan kaedah persempelan rawak mudah dengan G-Power sebagai panduan bagi mendapatkan jumlah sampel kajian. Hasil dapatan kajian menunjukkan hubungan yang signifikan antara kesemua pembolehubah bebas terhadap tekanan kerja. Hasil kajian ini menyokong kajian-kajian lampau dan hipotesis kajian. Dapatan kajian ini juga menunjukkan bahawa kekangan masa merupakan penyumbang terbesar kepada tekanan kerja dalam kalangan pekerja hotel.

**Kata kunci:** Ganjaran, Sokongan Penyelia, Beban Tugas Dan Kekangan Masa Terhadap Tekanan Kerja

### **PENGENALAN**

Industri hotel umumnya dilihat sebagai sektor dengan persekitaran kerja melibatkan banyak tekanan dan ketegangan (Rehman & Mubashar, 2017; Mansour & Mohanna, 2018). Yayasan Eropah untuk Peningkatan Kondisi Hidup dan Kerja menunjukkan bahawa industri hotel dikenalpasti sebagai salah satu dari tujuh sektor yang terdedah kepada risiko tinggi tekanan kerja (Houtman 2005). Keadaan kerja yang menimbulkan tekanan yang mempengaruhi kesejahteraan pekerja hasil dari mengejar tarikh akhir (deadlines) yang suntuk, jam kerja yang panjang, kerja pada waktu malam, kerja yang berulang-ulang, gangguan emosi yang tinggi, rendah dalam kawalan kerja, peralihan kerja, kadar waktu kerja yang panjang dan masalah dengan koordinasi kerja (Kristensen et al., 2002). Kajian Aksu dan Temeloglu (2015), mengkaji masalah kesihatan dalam kalangan pekerja hotel dan hasil kajian mereka menunjukkan bahawa beban kerja fizikal, tekanan masa, kawalan pekerjaan yang rendah, permintaan psikologi yang tinggi, dan tekanan pekerjaan yang tinggi juga meningkatkan risiko sakit atau kesihatan yang rendah dalam kalangan pekerja hotel.

Pertubuhan Buruh Antarabangsa (ILO) menyatakan bahawa status kesihatan pekerja dalam industri perhotelan adalah lebih buruk daripada purata populasi, terutamanya mengenai kesihatan mental. Menurut Laporan kumpulan penyelidikan Warren Shepell (2003), gejala tekanan kerja pekerja dalam sektor perhotelan adalah lebih tinggi berbanding dengan pekerja di sektor-sektor lain. Scherzer, Rugulies & Krause (2005) mendapati bahawa pekerja dalam industri hotel lebih mudah mendapat sakit berbanding kumpulan pekerja dalam sektor lain. Banyak masalah

kesihatan tertentu telah dikaitkan dengan beberapa profesion dalam industri perhotelan (Scherzer et al., 2005). Pelbagai faktor berkaitan dengan kerja perlu dianalisis untuk mengenalpasti masalah tekanan berkaitan dengan kerja. Pengenalpastian pelbagai faktor yang berkaitan terhadap stres di tempat kerja dan pengurusannya di peringkat awal boleh memberi manfaat jangka panjang untuk pekerja dan majikan. Bagi tujuan tersebut, kajian ini akan menganalisis faktor ganjaran, sokongan penyelia, beban tugas dan kekangan masa terhadap tekanan kerja dalam kalangan pekerja hotel lima bintang di negeri Melaka.

## **KAJIAN LAMPAU**

### **Hubungan antara Ganjaran dan Tekanan Kerja**

Menurut Mulki, Lassk dan Jaramillo (2008) pekerja hari ini perlu bekerja lebih masa dan memerlukan mereka *multitasking*. Kesan akibatnya, pekerja hari ini lebih mudah terdedah dengan tekanan kerja. Namun begitu, ganjaran yang setimpal adalah faktor yang dapat mengurangkan tekanan kerja. Kajian mereka ini melihat bagaimana ganjaran memainkan peranan untuk mengurangkan tekanan kerja. Kajian dilakukan ke atas 138 pekerja juru jual produk marin. Hasil dapatan kajian menunjukkan ganjaran mempunyai hubungan yang signifikan negatif dengan tekanan kerja. Sementara Im (2009) memaparkan dimensi tekanan kerja dalam kalangan kakitangan organisasi awam. Kajian dilakukan di lima organisasi awam di Indiana melalui kaedah tinjauan. Kajian dilakukan bagi melihat beberapa faktor seperti jantung, tanggungjawab keluarga, dan ganjaran terhadap tekanan kerja. Hasil dapatan kajian menunjukkan jantung tidak mempunyai hubungan dengan tekanan, tetapi ganjaran mempunyai hubungan yang signifikan negatif dengan tekanan kerja. Betoret (2006) menjalankan satu kaji selidik berkaitan faktor ganjaran dalam bentuk kewangan (ganjaran, bonos dan insentif) dan tekanan kerja pekerja di Spain. Kajian menggunakan kaedah bukan ujian (non-experimental) dan rekabentuk kuantitatif ke atas guru sepenuh masa. Sampel diambil dari 211 guru sepenuh masa dari beberapa sekolah yang bekerja sepenuh masa di Spain. Hasil dapatan kajian mendapati ganjaran dalam bentuk kewangan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja. Manakala Marwat dan Khan (2010) menjalankan kajian bagi menguji faktor ganjaran dan tekanan kerja. Kajian dilakukan ke atas kakitangan industri farmasi di *Hayatabad Industrial Estate*, Peshawar. Kajian bagi menentukan beberapa ciri-ciri pekerjaan iaitu sifat pekerjaan, jenis jabatan, kedudukan pekerjaan, jam kerja dan masa kerja. Kajian dilakukan ke atas 85 kakitangan yang dipilih secara rawak dari 17 industri farmasi di *Hayatabad Industrial Estate*, Peshawar. Hasil dapatan kajian menunjukkan ganjaran yang setimpal dengan tugas mengurangkan tekanan kerja pekerja. Kajian terbaru oleh Ahmad, Ali, Nisar dan Ahmed (2017) mendapati ganjaran mengurangkan tekanan kerja. Berdasarkan tinjauan kajian lampau, hipotesis berikut dibina:

H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara ganjaran dan tekanan kerja

### **Hubungan antara Sokongan Penyelia dan Tekanan Kerja**

Pencegahan tekanan kerja dapat mengurangkan risiko kesihatan bagi individu, serta kos organisasi dan masyarakat. Kejayaan menangani tekanan kerja bergantung kepada pelaksanaan yang betul. Peranan penyelia perlu diambil kira kerana ianya dapat dijadikan sumber untuk membantu pekerja mengurangkan tekanan kerja (Havermans, Brouwers, Hoek, Anema, van der Beek & Boot, 2018). Peranan ketua atau penyelia sebagai sumber bagi mengurangkan keletihan akibat dari peranan tekanan

kerja telah mendapat perhatian (Yang, Shen, Zhu, Liu, Deng, Chen & See, 2016). Terdahulu, Thomas dan Lankau (2009) mengkaji hubungan antara sokongan organisasi termasuk sokongan penyelia dan tekanan kerja. Data diambil dari 422 orang pekerja penjagaan kesihatan di lima buah organisasi. Hasil dapatan kajian mendapati sokongan penyelia dilihat sebagai sumber bagi menurunkan tekanan kerja. Sementara Lewin dan Sager (2008) menguji apakah strategi pengendalian tertentu memediasi kesan daripada sokongan penyelia jualan terhadap tekanan kerja juru jual. seperti disarankan dalam *Coping-Mediational Model*. Lebih khusus lagi, kajian mereka mengkaji kesan daripada sokongan penyelia jualan terhadap tekanan kerja juru jual. Penemuan kajian menunjukkan bahawa sokongan penyelia mempunyai kesan signifikan negatif terhadap tekanan kerja. Mereka mencadangkan sokongan penyelia merupakan satu strategi bagi mengurangkan tekanan kerja. Manakala Plattner dan Mberengwa (2010) melakukan penyelidikan bagi tujuan untuk mengetahui tekanan kerja yang berkaitan dengan kerjaya setiausaha. Penelitian kajian ini bagi menyiasat hubungan antara tekanan kerja dalam kerjaya 44 orang setiausaha di University of Botswana dan sokongan penyelia yang diterima dengan kesejahteraan psiko-fisiologi. Hasil kajian menunjukkan sokongan penyelia memberi kesan yang signifikan negatif terhadap tekanan kerja. Begitu juga Lavelle, McMahan dan Harris (2009) yang menguji hubungan antara sokongan rakan sekerja, sokongan penyelia dan sokongan organisasi terhadap beberapa pembolehubah termasuk tekanan kerja. Kajian dilakukan ke atas jururawat yang bertugas diluar Hospital iaitu di rumah-rumah pesakit di Amerika Syarikat. Hasil dapatan kajian menunjukkan persepsi sokongan rakan sekerja sokongan penyelia dan sokongan organisasi mempunyai hubungan yang signifikan negatif terhadap tekanan kerja. Berdasarkan tinjauan kajian lampau, hipotesis berikut dibina:

H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan penyelia dan tekanan kerja

### **Hubungan antara Beban Tugas dan Tekanan Kerja**

Beban kerja atau kerja berlebihan yang berada di luar kemampuan seseorang pekerja boleh mengakibatkan tekanan kerja (Abbasi & Janjua, 2016; Schusterschitz, Danay & Geser, 2018). Kajian *cross sectional* oleh Marwat dan Khan (2010), menguji faktor pendorong kepada tekanan kerja. Kajian dilakukan ke atas 85 kakitangan dalam industri farmasi di *Hayatabad Industrial Estate*, Peshawar. Hasil kajian menunjukkan beban tugas meningkatkan tekanan kerja pekerja di dalam sektor farmasi di *Hayatabad Industrial Estate*, Peshawar. Sementara Diestel dan Schmidt (2009), melakukan penelitian yang difokuskan pada proses pengendalian beban kerja yang tinggi akan meningkatkan tekanan kerja, sehingga memberi kesan kepada pekerja. Kajian mereka ini menggunakan Hacker's (2005), *Action Regulation Theory* yang menjelaskan bahawa beban tugas yang melampaui kemampuan akan memberi kesan langsung kepada tekanan kerja. Dengan menggunakan data dari 574 pekerja di sebuah organisasi pentadbiran yang besar di Jerman, mereka mendedahkan bahawa beban kerja berlebihan mengakibatkan keletihan emosi yang membawa kepada tekanan kerja. Platsidou dan Agaliotis (2008), pula mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan tekanan kerja ke atas 127 guru-guru sekolah rendah khas di Greek. Kajian menggunakan *Inventory of Job-related Stress Factors*. Faktor tekanan kerja yang diuji termasuklah beban tugas dalam kelas, program-program organisasi dan program menilai pelajar. Hasil dapatan kajian menunjukkan kesan yang signifikan positif antara beban tugas dengan tekanan kerja. Seterusnya, Sayeed dan Kumar (2010), menjalankan satu kajian empirikal antara beberapa faktor antaranya beban kerja dan tekanan kerja yang dialami oleh sekumpulan

profesional. Kajian dilakukan dengan menggunakan sampel seramai 52 orang kakitangan kawalan trafik udara yang bekerja di Lapangan Terbang Mumbai di India. Hasil dapatan kajian menunjukkan hubungan yang signifikan antara beban tugas dan tekanan kerja. Sementara analisis regresi menunjukkan beban tugas menjadi prediktor yang signifikan terhadap tekanan kerja. Berdasarkan tinjauan kajian lampau, hipotesis berikut dibina:

H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara beban tugas dan tekanan kerja

### **Hubungan antara Kekangan Masa dan Tekanan Kerja**

Masalah pengawalan masa, sama ada kekangan masa semasa bekerja bertindak sebagai cabaran atau boleh menjadi sebagai pendorong kepada tekanan kerja (Baethge, Vahle-Hinz, Schulte-Braucks & van Dick, 2018). Masa kerja yang panjang (Major, Klein, & Ehrhart, 2002) dan tuntutan produktiviti yang tinggi (Hendrick, Chow, Skierczynski, & Lu, 2008) dikaitkan dengan kesejahteraan kesihatan yang rendah (Sonntag, Binnewies, & Mojza, 2010). Kekangan masa ini boleh mengakibatkan kesan terhadap psikologi dan fizikal yang seterusnya memberi tekanan kerja (Cranley, Cunningham & Panda, (2016). Satu kajian yang dilakukan oleh Kokkinos dan Davazoglou (2009), untuk melihat faktor-faktor yang menyebabkan tekanan kerja di kalangan guru di Greek. Subjek kajian adalah terdiri daripada 250 orang guru sekolah rendah. Keputusan kajian memperlihatkan faktor-faktor tekanan kerja termasuk kekangan masa dan beban tugas mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja. Sementara kajian Betoret (2006), berkaitan faktor kekangan masa, sumber dan tekanan kerja ke atas pekerja di Spain. Kajian ini menggunakan kaedah bukan ujian (*non-experimental*) dan rekabentuk kuantitatif ke atas guru sepenuh masa. Sample diambil dari 211 guru sepenuh masa dari beberapa sekolah yang bekerja sepenuh masa di Spain. Kajian ini telah menggunakan soalan kaji selidik yang mempunyai 18 item yang dibangunkan pada 1985 oleh Heneman dan Schwab untuk menyukat kekangan masa. Hasil kajian mendapati kekangan masa dan sumber masa mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja. Seterusnya, Billingsley (2004), membuat kajian berkaitan kekangan masa selepas organisasi mengecilkan bilangan pekerja dan kesannya terhadap tekanan kerja. Hasil kajian mendapati hubungan antara kekangan masa dengan tekanan kerja mempunyai hubungan signifikan. Mengecilkan bilangan pekerja atau membuang pekerja akan memberi kesan langsung terhadap pekerja yang terus kekal di dalam organisasi. Pekerja terpaksa membuat kerja yang banyak dengan masa dan sumber yang terhad. Chan (2002), telah mengkaji dari aspek psikologi individu dan kesannya terhadap tekanan kerja di kalangan guru. Aspek-aspek psikologi yang mendorong kepada tekanan kerja telah diuji di dalam kajian ini.

Aspek-aspek psikologi yang digunakan termasuklah ciri-ciri kelakuan, tindakan, sikap dan kesihatan kesan akibat dari kekangan sumber dan masa serta kesannya dengan tekanan kerja. Seramai 630 orang responden telah dipilih bagi menjayakan kajiselidik ini. Hasil kajian mendapati kekangan sumber dan masa mempunyai kesan terus ke atas tekanan kerja di kalangan guru. Hastings dan Brown (2002), telah menjalankan satu kajian berkaitan kekangan masa serta sumber dan tekanan kerja di kalangan guru. Kajian dilakukan ke atas guru-guru muda bagi melihat tahap serta kesannya dari kekangan masa kesan akibat dari tugas yang berlebihan. Kajian turut melihat bagaimana guru-guru ini menghadapi tekanan kerja kesan akibat dari sumber yang terhad seperti peralatan dan kemudahan dan masa. Hasil kajian mendapati

kekangan masa serta sumber mempunyai kesan yang signifikan keatas tekanan kerja. Berdasarkan tinjauan kajian lampau, hipotesis berikut dibina:

H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara kekangan masa dan tekanan kerja

### **Kaedah Kajian**

Kajian ini dilakukan keatas 112 orang pekerja hotel di lima buah hotel lima bintang di negeri Melaka. Kesemua responden telah dipilih melalui kaedah persempelan rawak mudah dimana semua peringkat jawatan menjadi responden kajian. Soal selidik untuk ganjaran (7 item) dan sokongan penyelia (12 item) diukur menggunakan instrumen dalam “Job Description Index (JID)” yang dibangunkan oleh Smith et.al.(1969) hasil kajian di Cornell Universiti, Amerika Syarikat pada lewat 1960’an dan telah diubah suai untuk kegunaan tempatan oleh Mohd Majid (1991). Bebanan tugas adalah diukur melalui Soal Selidik yang dibentuk oleh Bolino and Turnley (2005). Bebanan tugas merujuk kepada limpahan beban tugas yang dipikul serta tidak selaras dengan norma penugasan yang sepatutnya. Kekangan masa mengandungi skala yang dibangunkan oleh Stress Oriented Task Analysis (ISTA; Semmer, Zapf, & Dunckel, 1995), ianya mengandungi 5 soalan kajiselidik. Kekangan masa merujuk kepada tekanan masa iaitu kekurangan atau ketidakcukupan masa untuk memberi tumpuan kepada pekerjaan, terlalu banyak kerja, persediaan dan kerja pentadbiran. Semua soalan di bahagian ini memerlukan responden memberi jawapan berdasarkan skala Likert iaitu (5=Sangat setuju, 4=Setuju, 3=Setuju sedikit, 2=Tidak Setuju, 1=Sangat tidak setuju).

Tekanan kerja mengandungi skala yang dibangunkan oleh Cooper dan Marshall (1976) ianya mengandungi 10 soalan kajiselidik. Tekanan kerja disukat berdasarkan ketidakupayaan individu untuk bertindak balas terhadap rangsangan dalam diri dan persekitaran kerja sehingga memberi impak atau kesan tertentu kepada dirinya. Semua soalan di bahagian ini memerlukan responden memberi jawapan berdasarkan skala Likert iaitu (5=Sangat kerap, 4=Agak kerap, 3=Kadang-kadang, 2=Jarang, 1=Tidak pernah).

### **Hasil Kajian**

Hasil kajian ditunjukkan dalam Jadual 1 menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan negatif antara ganjaran dan tekanan kerja dengan korelasi coefficient ( $r = -0.220$ ,  $p < 0.05$ ). Hasil kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan negatif antara sokongan penyeliaan dan tekanan kerja ( $r = -0.217$ ,  $p < 0.05$ ). Seterusnya kajian menunjukkan terdapat perkaitan yang signifikan positif antara beban tugas dan tekanan kerja ( $r = 0.647$ ,  $p < 0.01$ ). Hasil daripada data analisis yang dipaparkan dalam Jadual 1 menunjukkan tinggi tahap kekangan masa, maka tahap tekanan kerja juga turut meningkat. Dapatan kajian menunjukkan hubungan yang signifikan positif antara kekangan masa dan tekanan kerja ( $r = 0.777$ ,  $p < 0.01$ ).

**Jadual 1: Perkaitan Antara Pembolehubah Terpilih dengan Tekanan Kerja**

Pemboleh ubah	<i>r</i>	<i>p</i>
Ganjaran	-.220*	0.020
Penyeliaan	-.217*	0.021
Beban tugas	.647**	0.000
Kekangan masa	.777**	0.000

### Analisis Regresi

Bagi menentukan set prediktor terbaik kepuasan kerja, tiga model prediktor regresi linier dicadangkan. Ketiga-tiga pembolehubah prediktor adalah ganjaran ( $X_1$ ), penyeliaan ( $X_2$ ), beban tugas ( $X_3$ ), kekangan masa ( $X_4$ ).

Persamaan regresi linier berganda yang dicadangkan adalah seperti berikut:

$$Y = b_0 + b_1 (X_1) + b_2 (X_2) + b_3 (X_3) + b_4 (X_4) + e$$

Dimana:

$Y$  = Tekanan Kerja

$b_0$  = Konstan

$b_1 - b_4$  = Estimates (regression coefficients)

$X_1$  = Ganjaran

$X_2$  = Penyeliaan

$X_3$  = Beban tugas

$X_4$  = Kekangan masa

$e$  = Error

Untuk menentukan set terbaik daripada pembolehubah prediktor dalam mempredik tekanan kerja, kaedah regresi *enter* digunakan. Berdasarkan kaedah *enter* yang digunakan, hanya dua prediktor didapati penting dalam menjelaskan tekanan kerja. Seperti digambarkan dalam Jadual 2, jangkakan model untuk  $B_0$  adalah 1.122;  $b_1$  adalah .305 dan  $b_6$  adalah .739. Oleh kerana itu, model yang dijangkakan adalah seperti berikut:

$$Y = 1.122 + .252 (X_1) + .611 (X_6) + e^*$$

**Jadual 2: Analisis Regresi**

Tekanan Kerja (Y)	$\beta$	Std. Error	BETA	t	Sig.
Konstan	1.122	.517		1.171	.045
Ganjaran ( $X_3$ )	-.118	.233	-.077	-.508	.612
Penyeliaan ( $X_7$ )	-.104	.102	-.066	-1.020	.310
Beban tugas ( $X_1$ )	.305	.095	.252	3.196	.002
Kekangan masa ( $X_6$ )	.739	.093	.611	7.963	.000

Note:  $R = .805$ ;  $R^2 = 0.48$ ; Adj.  $R^2 = 625$ ;  $F = 27.391$  Sig = 0.0001

Nilai  $R^2$  adalah 0.48 menunjukkan bahawa dua prediktor pemboleh ubah menyumbang sekitar 48% dari variasi tekanan kerja. Jadual ANOVA juga menunjukkan bahawa F-statistik ( $F = 27.391$ ) besar dan nilai-p yang sangat signifikan (0.0001) atau lebih kecil dari nilai alpha 0.05. Ini menunjukkan bahawa slop dari garis regresi linier model dianggarkan tidak sama dengan sifar mengesahkan bahawa ada hubungan linier antara tekanan kerja dan pemboleh ubah beban tugas ( $X_3$ ) dan kekangan masa ( $X_4$ ).

Hasil kajian ini juga menunjukkan bahawa jika satu unit beban tugas ( $X_3$ ) meningkat, maka tahap tekanan kerja juga turut meningkat sebanyak 0.252. Manakala satu unit kekangan masa ( $X_4$ ) meningkat maka tahap tekanan kerja juga turut meningkat sebanyak 0.611. Sementara itu ganjaran ( $X_1$ ) dan penyeliaan ( $X_2$ ) tidak menyumbang kepada tekanan kerja dalam kajian ini.

## **Perbincangan**

Kajian ini bagi menentukan hubungan di antara empat pemboleh ubah bebas iaitu ganjaran, sokongan penyelia, beban tugas dan kekangan masa, ke atas tekanan kerja. Kajian ini dijalankan di lima buah Hotel lima bintang di negeri Melaka. Kajian ini dijalankan ke atas 112 pekerja yang terdiri dari semua peringkat jawatan. Instrumen kajian yang dipilih adalah borang soal selidik dengan kaedah menjawab sendiri (*self-administrated*) borang soal selidik. Data yang dikumpul adalah lima pemboleh ubah yang dikaji iaitu ganjaran, sokongan penyelia, beban tugas dan kekangan masa dan tekanan kerja. Skala lima pilihan jawapan digunakan untuk mengukur pemboleh ubah tersebut. Analisis Kolerasi Pearson digunakan untuk melihat hubungan antara ganjaran, sokongan penyelia, beban tugas kekangan masa dan tekanan kerja. Manakala Regresi Ganda pula digunakan untuk menentukan pengaruh ganjaran, sokongan penyelia, beban tugas dan kekangan masa terhadap tekanan kerja.

Hasil kajian menunjukkan terdapat perkaitan yang negatif antara ganjaran dan tekanan kerja menunjukkan bahawa ganjaran yang baik dapat mengurangkan tekanan kerja. Kajian ini selari hasil kajian yang dibuat oleh Mulki, Lask dan Jaramillo (2008) yang mengkaji kesan kepuasan dari segi ganjaran dan tekanan kerja mendapati kedua-duanya mempunyai perkaitan yang negatif. Hasil dapatan kajian ini juga menunjukkan ganjaran berkorelasi dengan tekanan kerja secara negatif yang seterusnya menyokong hipotesis kajian yang pertama. Kolerasi negatif antara sokongan penyelia dan tekanan kerja menunjukkan bahawa lebih tinggi darjah sokongan penyelia, maka lebih rendah tahap tekanan kerja yang dialami pekerja. Hasil kajian ini menyokong kajian oleh Thomas dan Lankau (2009) yang mengkaji sokongan penyeliaan mempunyai hubungan yang signifikan negatif dengan tekanan kerja. Hasil dapatan kajian ini turut menyokong hipotesis kajian ke dua. Kolerasi positif menunjukkan bahawa terdapat perkaitan yang positif iaitu lebih tinggi darjah beban tugas, maka lebih tinggi juga tahap tekanan kerja. Hasil kajian ini menyokong kajian oleh Marwat dan Khan (2010) yang mengkaji bagaimana beban tugas telah menyumbang kepada tekanan kerja. Hasil dapatan kajian ini juga menunjukkan beban tugas meningkatkan tekanan kerja dikalangan kakitangan di Hotel lima bintang di negeri Melaka dan ianya juga menokong hipotesis kajian yang ketiga. Hasil kajian yang signifikan antara kekangan masa dan tekanan kerja ini menyokong hasil kajian yang dibuat oleh Kokkinos dan Davazoglou (2009) yang mendapati kekangan masa mempunyai hubungan yang signifikan positif dengan tekanan kerja. Hasil dapatan kajian ini juga menunjukkan kekangan masa meningkatkan tekanan kerja. Hasil dapatan kajian turut menyokong hipotesis kajian yang ke empat.

Seterusnya dapatan kajian menunjukkan faktor kekangan masa merupakan faktor yang paling mempengaruhi tekanan kerja. Kekangan masa iaitu berkait rapat dengan tekanan masa iaitu kekurangan atau ketidakcukupan masa untuk memberi tumpuan kepada pekerjaan, terlalu banyak kerja, persediaan dan kerja pentadbiran merupakan pendorong terbesar terhadap tekanan kerja. dalam kajian ini. Ini terbukti apabila didapati dari hasil kajian mendapati faktor kekangan masa merupakan faktor yang paling kuat mempengaruhi peningkatan tekanan kerja. Sehubungan dengan itu, usaha-usaha mengurangkan tekanan kerja seharusnya didasarkan kepada penilaian secara mendalam ke atas faktor-faktor terpilih mengikut susunan keutamaan kepentingan pengaruhnya. Selain dari kekangan masa, faktor beban tugas juga merupakan penyumbang kepada tekanan kerja. Ini menunjukkan kakitangan yang menjalankan pelbagai tugas secara berlebihan juga mudah menjadi tertekan. Tekanan kerja yang serius akan terjadi di mana tidak akan berlaku budaya kerja yang positif. Ini bersesuaian dengan kajian yang dibuat oleh Diestel dan Schmidt (2009) mendapati punca masalah beban tugas telah menyebabkan tahap tekanan kerja dalam kalangan kakitangan meningkat. Ternyata bahawa tekanan kerja sememangnya akan mengganggu gaya hidup dan kesejahteraan hidup seseorang.

### **Cadangan**

Pihak pengurusan hotel perlu berusaha mengurangkan tekanan kerja kakitangan dengan cara mengurangkan beban kerja dan memberi masa yang lebih anjal agar kakitangan dapat menjalankan tugas dengan lebih selesa. Pihak pengurusan perlu memahami dan mengambil berat masalah pekerja bersesuaian dengan peruntukan masa yang diberikan. Ini diharap akan dapat mengurangkan tekanan kerja kakitangan yang seterusnya akan dapat menyumbang kepada pembangunan hotel dalam jangka masa panjang. Tahap tekanan kerja juga boleh diuruskan dengan baik melalui pelaksanaan program berkaitan pengurusan tekanan kerja, sama ada dalam bentuk bengkel, kursus ataupun seminar. Ianya juga perlu memasukkan strategi menanggapi tekanan kerja berlandaskan agama dalam kandungan atau agenda program dengan pelbagai aktiviti bersukan dan permainan.

Pihak hotel boleh melaksanakan sistem ganjaran dan pengiktirafan dengan menggunakan cara yang berlainan dengan kaedah yang biasanya diamalkan bagi mengurangkan tekanan kerja yang tinggi dalam kalangan kakitangannya. Pihak pengurusan sumber manusia dalam hotel perlu menekankan kepentingan untuk mewujudkan sistem sokongan yang baik samada sokongan dalam penyeliaan mahupun sokongan rakan sekerja. Ini kerana persekitaran kerja yang bersifat menyokong dikenal pasti sebagai tempat di mana kakitangan dapat menangani tekanan kerja dengan efektif. Sekiranya kakitangan berada dalam keadaan di mana sokongan diberikan oleh pihak hotel, pekerja berkemungkinan akan mengalami tekanan kerja yang lebih rendah. Oleh itu, adalah penting supaya hubungan antara pihak pengurusan dan kakitangan yang positif dan bersifat menyokong diwujudkan. Dalam konteks ini, pihak pentadbir terutamanya pengurusan hotel perlu mewujudkan suasana sokongan organisasi untuk mengurangkan tekanan kerja dan mewujudkan keadaan bekerja yang lebih baik.

### **Cadangan kajian akan datang**



Kajian ini hanya menumpukan beberapa faktor yang menyumbang kepada tekanan kerja sahaja iaitu ganjaran, sokongan penyelia, beban tugas dan kekangan masa. Hasil dapatan kajian menunjukkan masih terdapat lain-lain faktor yang dapat menyumbang kepada tekanan kerja yang tidak dikaji dalam kajian ini. Pengkaji mencadangkan kajian akan datang perlu membentuk satu kerangka kajian yang bersesuaian dengan perubahan demografi pekerjaan.

Bagi mengurangkan tekanan kerja, kajian perlu melihat kepada faktor yang lebih luas dan komprehensif. Jika kajian ini hanya melihat faktor sokongan, beban tugas dan kekangan masa sebagai pendorong kepada tekanan kerja, kajian akan datang disarankan melihat faktor pekerjaan, ciri-ciri personaliti individu dan budaya organisasi. Selain dari itu pengukuran tahap tekanan kerja perlu di pantau dengan membuat kajian faktor-faktor sekeliling secara berterusan bagi mendapatkan tahap tekanan kerja yang lebih tepat.

Dari sudut metodologi, peralatan kajian akan datang seharusnya meliputi soalselidik yang berbentuk terbuka agar dimensi-dimensi lain yang menyebabkan peningkatan tekanan kerja dapat diperolehi. Kaedah kualitatif juga mungkin dapat menyokong kajian kerana pekerja akan dapat menggambarkan situasi sebenar dan mengemukakan masalah yang dihadapi oleh mereka. Jika organisasi berjaya mengurangkan tahap tekanan kerja maka masalah kesihatan, disiplin, ponteng kerja dan berhenti kerja kakitangan yang memasuki organisasi dan meninggalkan perkhidmatan dapat di rancang serta di kawal dengan sistematik. Selain dari itu, kajian ini juga boleh dikembangkan ke lain-lain hotel di negeri-negeri lain dengan jumlah yang lebih besar bagi mendapat gambaran yang lebih jelas dan komprehensif. Kajian ini juga tidak mengambil kira faktor demografi sebagai pemboleh ubah kajian, adalah dicadangkan agar kajian lanjut dibuat bagi menentukan faktor, usia, jantina, pendapatan, jawatan, latar belakang pendidikan dan status perkahwinan terhadap tekanan kerja. Ini bagi mendapatkan maklumat yang lebih jelas dan menyeluruh.

## **Rujukan**

- Abbasi, M. M., & Janjua, S. Y. (2016). The Mediating Effect of Job Stress on Work Overload and Organizational Performance in the Banking Industry. *Abasyn University Journal of Social Sciences*, 9(2), 376–387. Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=120952181&site=ehost-live>
- Ahmad, Z., Ali, L., Nisar, Q. A., & Ahmed, I (2017). Impact of Rewards, Recognition & Job Stress on Job Performance and Job Satisfaction. *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*, 3(40), 1-18
- Aksu, M., & Temeloglu, E. (2015). Effects of Burnout on Employees' Satisfaction a Research at 3, 4 and 5 Star Hotels in Canakkale City Center. *International Journal of Business and Social Science*, 6(1), 219-230
- Baethge, A., Vahle-Hinz, T., Schulte-Braucks, J., & van Dick, R. (2018). A matter of time? Challenging and hindering effects of time pressure on work engagement. *Work & Stress*, 32(3), 228–247. <https://doi.org/10.1080/02678373.2017.1415998>
- Betoret, F.D. (2006). Stressors, self-efficacy, coping, resources and burnout among secondary school teachers in Spain. *Educational Psychology*, 26, 519–539

- Betoret, F.D. (2006). Stressors, self-efficacy, coping, resources and burnout among secondary school teachers in Spain. *Educational Psychology*, 26, 519–539.
- Billingsley, B.S. (2004). Special education teacher retention and attrition: A critical analysis of the research literature. *The Journal of Special Education*, 38, 39–55.
- Bolino, M.C., & Turnley, W.H. (2005). The personal costs of citizenship behavior: The relationship between individual initiative and role overload, job stress, and work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 90(4), 740-748
- Chan, D.W. (2002). Stress, self-efficacy, social support and psychological distress among prospective Chinese teachers in Hong Kong. *Educational Psychology*, 22, 557–569.
- Cooper, C.L., & Marshall, J. (1976). Occupational Sources of Stress: Overview of The Literature Relating to Coronary Heart Disease and Mental Health. *Journal of Occupational Psychology*, 49, 11-28
- Cranley, N. M., Cunningham, C. J. L., & Panda, M. (2016). Understanding time use, stress and recovery practices among early career physicians: an exploratory study. *Psychology, Health & Medicine*, 21(3), 362–367. <https://doi.org/10.1080/13548506.2015.1061675>
- Diestel, S., & Schmidt, K-H. (2009). Mediator and moderator effects of demands on self-control in the relationship between work load and indicators of job strain. *Work & Stress*, 23(1), 60-79.
- Hastings, R. P., & Brown, T. (2002). Coping strategies and the impact of challenging behaviors on special educators' burnout. *Mental Retardation*, 40, 148-156.
- Havermans, B. M., Brouwers, E.P.M., Hoek, R.J.A., Anema, J.R., van der Beek, A.J., & Boot, C,R,L (2018). Work stress prevention needs of employees and supervisor, *BMC Public Health*,18, 642
- Hendrick, A., Chow, M., Skierczynski, B. A., & Lu, Z. (2008). A 36-hour hospital time and motion study: How do medical–surgical nurses spend their time? *The Permanente Journal*, 12, 25–34.
- Houtman, I. (2005). Work related stress. European foundation for the improvement of living and working conditions.
- Kristensen, L., M. Therkildsen, B. M. Riis, M. T. Sorensen, N. Oksbjerg, P. Purslow, & P. Ertbjerg. 2002. Dietary induced changes of muscle growth rate in pigs: Effects on in vivo and post-mortem muscle proteolysis and meat quality. *J. Anim. Sci.* 80:2862–2871
- Kokkinos, C. M., & Davazoglou, A. M. (2009). Special education teachers under stress: evidence from a Greek national study. *Educational Psychology*, 29, 407-424
- Lavelle, J.J., McMahan, G.C., & Harris, C.M. (2009). Fairness in human resource management, social exchange relationships, and citizenship behavior: testing linkages of the target similarity model among nurses in the United States. *International Journal of Human Resource Management*, 20(12), 2419-2434

- Lewin, J.E., & Sager, J.K. (2008). Salesperson burnout: A test of the coping-mediational model of social support. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 233-246.
- Major, V. S., Klein, K. J., & Ehrhart, M. G. (2002). Work time, work interference with family, and psychological distress. *Journal of Applied Psychology*, 87, 427-436. doi:10.1037/0021-9010.87.3.427
- Mansour, S., & Mohanna, D. (2018). Mediating role of job stress between work-family conflict, work-leisure conflict, and employees' perception of service quality in the hotel industry in France. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(2), 154-174.
- Marwat, A.K., & Khan, S. (2010). The prevalence of job stress among industrial managers. A cross sectional study of managers of the pharmaceutical industries of Hayatabad Industrial Estate, Peshawar, Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 2(3), 338-355
- Mohd. Majid Konting (1993). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka
- Mulki, J.P., Lassk, F.G., & Jaramillo, F. (2008). The effect of self-efficacy on salesperson work load and pay satisfaction. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 28(3), 285-297.
- Im, T. (2009). An exploratory study of time stress and its causes among government employees Public Administration Review, 69(1), 104-115.
- Platsidou, M., & Agaliotis, I. (2008). Burnout, Job Satisfaction and Instructional Assignment-related Sources of Stress in Greek Special Education Teachers. *International Journal of Disability, Development and Education*, 55(1), 61-76.
- Plattner, I.E., & Mberengwa, D.S. (2010). We are the forgotten ones: Occupational stress among University secretaries in Botswana. *South African Journal of Human Resource Management*, 8(1), 1-8
- Rehman, N., & Mubashar, T. (2017). Job Stress, Psychological Capital and Turnover Intentions in Employees of Hospitality Industry. *Journal of Behavioural Sciences*, 27(2), 59-79.  
Retrieved from <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=aph&AN=127836278&site=ehost-live>
- Sayeed, O., & Kumar, S.C. (2010). Role, work perception & stress in a high reliability work environment. *Indian Journal of Industrial Relations*, 46(2), 287-299.
- Scherzer T, Rugulies R, Krause N. (2005). Work related pain and injury and barriers to workers' compensation among Las Vegas hotel room cleaners. *Am J Public Health* 95:483-488
- Schusterschitz, C., Danay, E., & Geser, W. (2018). Emotional reactions to daily workload: The moderating role of attachment orientations. *Work & Stress*, 32(3), 262-280. <https://doi.org/10.1080/02678373.2018.1437094>

*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tekanan Kerja Dalam Kalangan Pekerja Hotel Di Negeri Melaka*  
*Abdul Mutalib Mohamed Azim, Siti Zuraydah Binti Md. Jenil*  
*Baharom Bin Said, Muhammad Shahril Bin Mohd Zin, Siti Saedah Binti Dolah*

Semmer, N., Zapf, D., & Dunckel, H. (1995). Assessing stress at work: A framework and an instrument. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities.

Smith, P.C., L.M. Kendall, and C.L. Hulin (1969). The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement. Chicago: Rand McNally

Sonnentag, S., & Jelden, S. (2009). Job stressors and the pursuit of sport activities: A day-level perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 165–181. doi:10.1037/a0014953