PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI INSANIAH

HUBUNGAN ANTARA TEKANAN KERJA DENGAN PRESTASI KERJA
(SATU KAJIAN KES DI KALANGAN PEKERJA HOTEL RIDEL KOTA BHARU)

NURULHADI BIN MOHAMAD
M1420286M05

IJAZAH SARJANA KAUNSELING
PUSAT PENGAJIAN DAN PERKHIDMATAN KAUNSELING
DAN PSIKOLOGI
KOLEJ UNIVERSITI INSANIAH
2017/1438H

HADIAH

ABSTRAK

Kajian ini adalah bertujuan untuk melihat hubungan antara tekanan kerja dengan prestasi kerja di kalangan pekerja Hotel Ridel Kota Bharu Kelantan. Kesemua responden terdiri daripada 50 orang pekerja berbagai pangkat. Soal selidik yang digunakan untuk mengukur tahap tekanan kerja ialah *Job Related Tension Index* (JRTI). Prestasi kerja diukur dengan melihat rekod pencapaian prestasi kerja di dalam Laporan Penilaian Prestasi responden iaitu (EPE/2016) pada tahun 2016. Selain daripada itu, pengkaji telah menggunakan Perisian IBM 22 *Statistics Package for the Science Social for Windows* untuk menganalisis data yang telah dikumpulkan. Dapatan data deskriptif nilai min dan sisihan piawai bagi tahap tekanan kerja dan prestasi kerja. Nilai min dan sisihan piawai bagi tahap tekanan kerja adalah (M=2.33, SP=0.84), manakala nilai min dan sisihan piawai bagi prestasi kerja adalah (M=1.99, SP=035). Secara keseluruhannya min tekanan kerja dan prestasi kerja berada pada tahap yang rendah iaitu berada pada skor purata 1.90 hingga 2.69. Namun begitu, min tekanan kerja adalah lebih tinggi berbanding min prestasi kerja dalam kalangan pegawai dan staf di Hotel Ridel, Kota Bharu iaitu (M=2.33, SP=0.84). Oleh itu hasil kajian menunjukkan bahawa tahap tekanan kerja yang dialami oleh pegawai dan staf di Hotel Ridel berada pada tahap rendah iaitu berada pada aras skor purata 1.90 hingga 2.69. Keputusan yang telah dianalisis telah menunjukan bahawa responden mengalami tekanan kerja rendah dan secara tidak langsung ini menunjukan serta mengesahkan bahawa tekanan kerja yang dialami adalah tidak mempunyai signifikan yang secara statistik dari sudut kesannya terhadap prestasi kerja. Ianya berkemungkinan adalah disebabkan oleh bebanan kerja yang telah ditugaskan kurangnya terlibat ataupun terdedah kepada penyelesaian masalah pelanggan ataupun masyarakat. Selain itu, secara statistiknya kajian ini juga menunjukan bahawa di kalangan pekerja-pekerja hotel yang berlainan pangkat dan mengikut taraf perkahwinan bagi tahap tekanan kerja tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Oleh yang demikian, ianya berkemungkinan juga wujud

sebab-sebab ataupun faktor-faktor yang lain yang menyebabkan boleh menjejaskan serta secara tidak langsung mempengaruhi prestasi kerja dalam industry perhotelan ini. Dimensi-dimensi yang terhad bagi tekanan kerja dapat dilihat dalam kajian ini. Pada kajian yang akan datang maka diharapkan dapat di tambah iklim, personaliti dan sebagainya di dalam industri perhotelan sebagai pembolehubah bebas sebagai tambahan kepada kajian yang sedia ada ini.

ABSTRACT

The target and focused of this study is to connect relationship between job stress with job performance among Hotel Ridel staff. The 50 respondents from Hotel Ridel staff with deference demography, ranks and status. Assessment or questionnaire that the demography of the respondents and Job Related Tension Index (JRTI). And the annual report of the respondents Employee Probation Evaluation 2016 (EPE/2016) for the research measurement of the job. The Job Related Tension is a Questionnaire to measure stress. Was used the data to analyze from Statistics Package for the Science Social (SPSS). By submitting data analysis descriptive and inferential Result data descriptive Descriptive data findings mean value and standard deviation for the level of work stress and job performance. The mean value and standard deviation for the level of work stress is (M = 2.33, SD = 0.84), whereas the mean value and standard deviation of work performance is (M = 1.99, SD = 035). Although the mean job stress and job stress and job performance are also at a low level, which stood at an average score of 1.90 to 2.69. However, the mean working pressure is higher than the mean performance among officers and staff at Ridel Hotel, Kota Bharu (M = 2.33, SD = 0.84). Thus the results show that the level of work stress experienced by the officers and staff of the Hotel Ridel is at meager levels are at the level of the average score of 1.90 to 2.69. From this research showed had no statistic significant that the respondent's low stress levels that work stress. This research also showed that difference ranks in status had no Statistically Significant also in job stress. This reseach study showed and looked at

HADIAH
PERPUSTAKAAN

very limited dimension of stress. Hopefully in the future research can take more another dimensions and variable like weather around hotel industries and personalities also.

KANDUNGAN

Muka Surat

KEBENARAN MENGGUNA i

PERAKUAN ii

PENGESAHAN iii

PENGHARGAAN iv

ABSTRACT (BAHASA MALAYSIA) vi

ABSTRACT (BAHASA INGGERIS) viii

KANDUNGAN x

SENARAI JADUAL xiii

SENARAI RAJAH xiv

SENARAI SINGKATAN xv

BAB SATU PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Penyataan Masalah 5

1.3 Soalan Kajian 7

1.4 Objektif Kajian 8

1.5 Hipotesis 8

1.6 Rangka Konseptual 9

1.7 Definisi Operasional 10

1.7.1 Tekanan 10

1.8	Signifikan Kajian	11
1.9	Limitasi Kajian	12
BAB DUA	**KAJIAN LITERATUR**	
2.1	Pendahuluan	14
2.2	Tekanan kerja	17
2.3	Tekanan Kerja Dengan Prestasi Kerja	20
2.4	Rumusan	24
BAB TIGA	**METODOLOGI KAJIAN**	
3.1	Pengenalan	3.2
3.2	Reka Bentuk Kajian	27
	3.2.1 Instrumen Kajian	28
	3.2.2 Bahagian A: Maklumat Peribadi Responden	29
	3.2.3 Bahagian B: Hubungan Tekanan Kerja	29
	3.2.5 Kesahan Job Related Index (JRTI)	30
	3.2.6 Bahagian C: Alat Ukuran Prestasi Kerja	31
	3.2.7 Kebolehpercayaan Alat Ujian	32
3.3	Persampelan	34
3.4	Pengumpulan Data	34
3.5	Penyediaan Data	35

HADIAH
PERPUSTAKAAN

BAB EMPAT DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	38
4.2	Keputusan Deskriptif	38
4.3	Analisis Deskriptif Tahap Tekanan Kerja	41
4.4	Analisis Inferensi	43

BAB LIMA RUMUSAN, IMPLIKASI,CADANGAN DAN PENUTUP

5.1	Pendahuluan	47
5.2	Rumusan	47
5.3	Implikasi Kajian	50
5.4	Cadangan	50
5.5	Penutup	53

RUJUKAN 65

LAMPIRAN 57

Output Statistik

Soal Selidik Tekanan Kerja - *Job Related Tension Index* (JRTI)

Soal Selidik PrestasiKerja – *Employee Probation Evaluation* (EPE)

Surat Kebenaran

HADIAH
PERPUSTAKAAN KOLEJ UNIVERSITI INSANIAH