

**PERPUSTAKAAN
KOLEJ UNIVERSITI INSANIAH**

**STRATEGI DAYA TINDAK MENANGANI STRES DI
KALANGAN PEGAWAI DI LEMBAGA HASIL DALAM
NEGERI MALAYSIA, CAWANGAN ALOR SETAR**

NOR FAZLINA BINTI ZAKARIA

M1120534M05

**KERTAS PROJEK DIKEMUKAKAN BAGI MEMENUHI SYARAT
UNTUK MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA KAUNSELING**

**PUSAT PENGAJIAN DAN PERKHIDMATAN
KAUNSELING DAN PSIKOLOGI
KOLEJ UNIVERSITI INSANIAH**

2015

ABSTRAK

Tujuan kajian ini dilakukan adalah melihat strategi-strategi yang digunakan oleh pegawai Lembaga Hasil Dalam Negeri Malaysia (LHDNM) dalam menangani tekanan dan stres terutamanya tekanan di tempat kerja. Kajian ini dijalankan di LHDNM, Cawangan Alor Setar. Kajian dijalankan ke atas 123 orang pegawai telah dipilih sebagai responden dan sampel kajian. Semua pegawai yang dipilih adalah mewakili populasi kajian. Bagi menjalankan kajian ini pengkaji telah menggunakan soal selidik yang direka sendiri oleh pengkaji untuk mengukur kajian tersebut. Dalam kajian selidik 16 item yang mengenalpasti stres dan 17 item mengenalpasti strategi daya tindak yang digunakan. Bagi membuat pengiraan dapatan, pengkaji menggunakan kaedah statistik deskriptif iaitu peratusan, min dan sisihan piawai, untuk menunjukkan latar belakang responden kajian, faktor-faktor stress dan strategi daya tindak yang digunakan. Selain itu ujian - t dan ujian Korelasi Pearson turut digunakan. Hasil kajian mendapati tidak perbezaan yang signifikan dari segi jantina, kumpulan jawatan dan tempoh bertugas bagi mengenalpasti faktor stres dan strategi daya tindak yang digunakan. Akhir sekali, terdapat hubungan di antara faktor stres dan strategi daya tindak yang digunakan..

ABSTRACT

The purpose of the study is to look at the strategies that are used by the officers of the Inland Revenue Board of Malaysia (IRBM) in handling pressure and stress, particularly stress in the workplace. This study was conducted at the IRB, Alor Setar Branch. The study was conducted on 123 employees who were chosen as respondents and sample size. All elected officials are the representative of the population. In this research, the researcher has developed a questionnaire to measure the study. In this survey, 16 items have been used to identify factors of stress and 17 items have been used to identify stress coping strategy. To analyze the findings, the researcher used the descriptive statistics of the percentage, mean and standard deviation to show the background of the respondents, the factors of stress and the coping strategies used. In addition, t-test and Pearson correlation tests have also been used. The findings show that, there were no significant differences in terms of gender, working experience to identify the factors of stress and coping strategies used. Finally, there is a relationship between factor of stress and coping strategy used.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	PERAKUAN KEASLIAN PENULISAN	ii
	NOTIS PENYERAHAN KERTAS PROJEK	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	vi
	ABSTRACT	vii
	SENARAI KANDUNGAN	viii
	SENARAI JADUAL	xi
	SENARAI LAMPIRAN	xii
	SENARAI RINGKASAN	xiii
1	PENGENALAN	1
	1.1 Pendahuluan	1
	1.2 Permasalahan Kajian	4
	1.3 Objektif Kajian	6
	1.4 Persoalan Kajian	8
	1.5 Hipotesis Kajian	9
	1.6 Kesignifikan Kajian	10
	1.7 Definisi Konsep dan Operasi	11
	1.7.1 Daya Tindak	11
	1.7.2 Stres dan tekanan	11
	1.8 Kesimpulan	12
2	SOROTAN KAJIAN	13
	2.1 Pendahuluan	13
	2.2 Teori Sindrom Penyesuaian Umum	13
	2.3 Teori Pembelajaran Kognitif	14
	2.4 Teori Stres	15
	2.5 Kajian Lepas Dari Dalam Negara	
	2.5.1 Stres	16
	2.5.2 Strategi Daya Tindak	18

2.6	Kajian Dari Luar Negara	
2.6.1	Stres	20
2.6.2	Strategi Daya Tindak	22
2.7	Kesimpulan Dari Kajian Lepas	23
2.8	Kerangka Konseptual Kajian	24
2.9	Rumusan	25
 3	 METODOLOGI KAJIAN	 26
3.1	Pendahuluan	26
3.2	Rekabentuk Kajian	26
3.3	Lokasi Kajian	26
3.4	Subjek Kajian	27
3.5	Alat Kajian	27
3.6	Kajian Rintis	29
3.7	Kebolehpercayaan dan Kesahan	
	Alat Kajian Instrumen Kajian	29
	3.7.1 Kebolehpercayaan	29
	3.7.2 Kesahan	30
3.8	Prosedur Kajian	30
3.9	Analisis Data	31
3.10	Kesimpulan	32
 4	 KEPUTUSAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	33
4.2	Latar Diri Responden	33
4.2.1	Jantina	34
4.2.2	Kumpulan Jawatan	34
4.2.3	Tempoh Perkhidmatan	34
4.3	Faktor Stres	35
4.3.1	Analisis Pilihan Jawapan Responden	35
4.3.2	Analisis faktor utama yang	

	Mendorong stres	36
4.4	Strategi Daya Tindak	38
	4.4.1 Analisis Pilihan Jawapan Responden	38
	4.4.2 Analisis Strategi Daya Tindak Utama yang Digunakan	39
4.5	Analisi Data Pengujian Hipotesis	41
	4.5.1 Perbezaan faktor utama stres berdasarkan jantina	41
	4.5.2 Perbezaan faktor utama stres berdasarkan kumpulan jawatan	42
	4.5.3 Perbezaan faktor utama stres berdasarkan tempoh perkhidmatan	44
	4.5.4 Perbezaan strategi daya tindak utama yang digunakan berdasarkan jantina	45
	4.5.5 Perbezaan strategi daya tindak utama yang digunakan berdasarkan kumpulan jawatan	47
	4.5.6 Perbezaan strategi daya tindak utama yang digunakan berdasarkan tempoh perkhidmatan	49
	4.5.7 Hubungan stress dan strategi daya tindak	51
4.6	Rumusan	53
5	PENUTUP	54
	5.1 Pendahuluan	54
	5.2 Perbincangan Hasil Keputusan	54
	5.2.1 Perbezaan faktor utama stres (bebanan tugas) berdasarkan jantina	54
	5.2.2 Perbezaan faktor utama stres	

(bebanan tugas) berdasarkan kumpulan jawatan	55
5.2.3 Perbezaan faktor utama stres (bebanan tugas) berdasarkan tempoh Perkhidmatan	55
5.2.4 Perbezaan strategi daya tindak utama (mencari sokongan kerohanian) yang digunakan berdasarkan jantina	56
5.2.5 Perbezaan strategi daya tindak utama (mencari sokongan kerohanian) berdasarkan kumpulan jawatan	56
5.2.6 Perbezaan strategi daya tindak utama (mencari sokongan kerohanian) berdasarkan tempoh perkhidmatan	57
5.2.7 Hubungan faktor stres dan strategi daya tindak	58
5.3 Rumusan Keputusan Kajian	58
5.4 Implikasi Kajian	59
5.5 Halangan Kajian	60
5.6 Cadangan Kajian	
5.6.1 Cadangan kepada pihak pengurusan atasan LHDNM	61
5.6.2 Cadangan kepada pegawai LHDNM	62
5.6.3 Cadangan kepada Pembimbing Rakan Sekerja	63
5.6.4 Cadangan kepada pengkaji akan datang	63
5.7 Kesimpulan	64
RUJUKAN	65
LAMPIRAN	