

**HUBUNGAN TEKANAN KERJA, KECERDASAN EMOSI DAN PENCAPAIAN
INDIVIDU DALAM KALANGAN PENTADBIR DI UNIVERSITI
PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA (UPNM)**

NOR HAZIMAH ABD AZIZ

Kertas Akademik Ini Dikemukakan Kepada Pusat Pengajian Siswazah Universiti
Pertahanan Nasional Malaysia Sebagai Memenuhi Sebahagian Daripada Keperluan
Untuk Sarjana Sains (Pengurusan Sumber)

Ogos 2018

ABSTRAK

Kajian ini dilaksanakan bagi mengkaji hubungan antara tekanan kerja, kecerdasan emosi dan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pentadbir di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM). Seramai 132 orang pentadbir yang bertugas di UPNM terlibat dalam kajian ini. Kajian yang dibuat adalah dengan menggunakan kaedah kuantitatif iaitu kajian melalui kaedah borang soal selidik yang telah diedarkan kepada sampel-sampel kajian. Manakala, analisis statistik yang digunakan dalam kajian ini adalah analisis deskriptif dan teknik persampelan. Hasil dapatan kajian telah dianalisis dengan menggunakan perisian komputer *Statistical Package for Social Science* (SPSS) versi 21.0 dan model laluan dengan lapan hipotesis utama dianalisis dengan menggunakan perisian SmartPLS versi 3.0. Nilai pekali kebolehpercayaan skala-skala ini menggunakan analisis *alpha cronbach* yang menunjukkan kesemua nilai adalah melebihi 0.7. Dapatan kajian menunjukkan tahap beban peranan dan konflik peranan pada tahap sederhana iaitu berpuashati. Manakala tahap kekaburan peranan, kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan prestasi kerja adalah tinggi iaitu sangat berpuashati. Hasil kajian juga mendapati hasil analisis hubungan kesan langsung menunjukkan kesemua model adalah signifikan dan disokong. Seterusnya, analisa model pemboleh ubah pengantara dilakukan untuk melihat peranan kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah pengantara ke atas perhubungan di antara beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan dengan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja. Keseluruhannya, kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan semua pemboleh ubah-pemboleh ubah dan dapatan kajian mendapati faktor kecerdasan emosi amat perlu dititikberatkan dalam diri setiap pentadbir UPNM agar tahap tekanan dapat dikawal dengan baik.

ABSTRACT

This study was conducted to investigate the relationship between work stress, emotional intelligence and individual achievement; namely job satisfaction and work performance of a group of administrators in National Defence University of Malaysia (NDUM). A total of 132 administrators in NDUM had participated in the study. This study was conducted quantitatively where a survey was completed through the distribution of questionnaire to the research samples. Descriptive analysis and sampling technique are the statistical analysis methods utilised for this study. The findings of the research were analysed using the 21.0 version of Statistical Packages for Social Science (SPSS) while the route model consisting of the eight key hypotheses were analysed using the 3.0 version of the SmartPLS software. The reliability of the coefficient values of these scales was measured using the alpha cronbach analysis where each values are found to exceed 0.7 in value. The findings exhibit that the level of role obligations and role conflicts are at the moderate level which is satisfied. Meanwhile, the level of role ambiguity, emotional intelligence, job satisfaction and work performance are found to be very high, which is very satisfied. In addition, based on the results of the direct impact relationship analysis, it is found that each of the models is significant and supported. Furthermore, an analysis of the intermediate variable model was performed to see the role of emotional intelligence as the intermediate variables on the relationship between role obligations, role conflicts and role indistinctness to individual achievement, such as job satisfaction and work performance. Overall, emotional intelligence displays a significant relationship to each of the variables and the research findings establishes that emotional intelligence is an important factor that needs to be emphasised by every NDUM administrator to ensure that the level of workplace pressure can be controlled appropriately.

PENGHARGAAN

Segala puji bagi Allah Tuhan sekalian alam dan syukur Alhamdulillah dengan izin Allah S.W.T dapat saya menyiapkan projek ini sebagai memenuhi syarat penganugerahan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Sumber).

Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga diucapkan kepada **Mejar Prof. Madya. Dr. Ahmad Azan bin Ridzuan (Bersara)** selaku penyelia utama dan **Dr. Mohd Hamran bin Mohamad** penyelia kedua atas kesudian memberi tunjuk ajar, nasihat, bimbingan, berkongsi ilmu, kemahiran dan pengalaman serta menyumbang masa dan tenaga dalam menyempurnakan tesis ini dengan jayanya. Seterusnya, ucapan jutaan terima kasih juga dipanjangkan kepada rakan-rakan pentadbir di UPNM yang telah memberi kerjasama dalam menyumbangkan input dan pandangan semasa saya menjalankan penyelidikan ini.

Ucapan penghargaan ini juga ingin saya rakamkan buat suami yang tercinta, **Zulkifli bin Ramli** serta anak-anak tersayang, **Nuh Mikhail, Hud Jibrail, Luth Riduan dan bonda Rokiah binti Mamat** yang sangat dikasihi yang sentiasa menitipkan doa kejayaan. Terima kasih kerana telah banyak bersabar dan berkorban sepanjang saya menyiapkan tesis ini. Jutaan terima kasih juga kepada rakan-rakan seperjuangan yang telah banyak memberikan kerjasama, sokongan dan bantuan sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam menghasilkan tesis ini. Semoga kalian sentiasa memperolehi kebahagiaan dan kesejahteraan hidup serta dilindungi-Nya.

Selain itu, tidak juga ketinggalan kepada rakan-rakan UPNM kerana sudi menjadi responden bagi kajian ini serta mana-mana pihak yang terlibat secara langsung mahupun tidak langsung dalam menjayakan tesis ini. Kerjasama kalian amatlah dihargai. Hanya Allah sahaja yang mampu membalasnya.

KELULUSAN

Saya mengesahkan bahawa Jawatankuasa Peperiksaan telah bermesyuarat untuk menjalankan pemeriksaan akhir Nor Hazimah Binti Abd Aziz dalam tesisnya yang bertajuk Hubungan Tekanan Kerja, Kecerdasan Emosi dan Pencapaian Individu Dalam Kalangan Pentadbir di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM). Jawatankuasa ini mengesyorkan agar pelajar dianugerahkan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Sumber).

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan adalah seperti berikut:

PROF. MADYA DR. ADAM LEONG KOK WEY

Jabatan Pengajian Strategi
Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
(Pengerusi)

LT KOL DR. MOHD JURAIMY BIN HAJI KADIR

Jabatan Pengurusan Sumber Manusia Pertahanan
Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan
Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
(Pemeriksa Dalaman)

PROF. MADYA DR. IHHAMEE BINTI ABDUL GHANI AZMI

Jabatan Syariah dan Pengurusan
Akademi Pengajian Islam
Universiti Malaya
(Pemeriksa Luar)

KELULUSAN

Tesis ini dikemukakan kepada Senat Universiti Pertahanan Nasional Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan Sumber).

Ahli jawatankuasa penyeliaan adalah seperti berikut:

MEJAR PROF. MADYA DR. AHMAD AZAN BIN RIDZUAN (BERSARA)

Jabatan Pengurusan Sumber Manusia Pertahanan

Fakulti Pengajian dan Pengurusan Pertahanan

Universiti Pertahanan Nasional Malaysia

(Penyelia Utama)

DR. MOHD HAMRAN BIN MOHAMAD

Jabatan Pengurusan Sumber Manusia Pertahanan

Fakulti Pengurusan dan Pengajian Pertahanan

Universiti Pertahanan Nasional Malaysia

(Penyelia Bersama)

UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL MALAYSIA

PERAKUAN TESIS

Nama Penuh : **Nor Hazimah binti Abd Aziz**
Tarikh Lahir : **4 Ogos 1979**
Tajuk : **Hubungan Tekanan Kerja, Kecerdasan Emosi dan Pencapaian Individu Dalam Kalangan Pentadbir di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM)**
Sesi Akademik : **September 2011/2012 - September 2016/2017**

Saya mengaku bahawa tesis ini diklasifikasikan sebagai:

- SULIT** (Mengandungi maklumat sulit di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972)*
 TERHAD (Mengandungi maklumat terhad yang dispesifikasikan oleh organisasi kajian)*
 TIDAK TERHAD Bersetuju bahawa tesis ini keseluruhannya diterbitkan secara terbuka dan atas talian.

Saya mengetahui bahawa pihak Universiti Pertahanan Nasional Malaysia mempunyai hak-hak seperti berikut:

1. Tesis ini merupakan hak milik Universiti Pertahanan Nasional Malaysia.
2. Perpustakaan Universiti Pertahanan Nasional Malaysia berhak untuk membuat salinan untuk tujuan penyelidikan sahaja.
3. Perpustakaan berhak untuk membuat salinan tesis ini untuk tujuan perkongsian akademik.

(TANDATANGAN PELAJAR)

(TANDATANGAN PENYELIA)

(NO. KAD PENGENALAN)

MEJ PROF. MADYA
DR. AHMAD AZAN RIDZUAN (B)
(NAMA PENYELIA)

Tarikh:

Tarikh:

Nota: Sekiranya tesis ini diklasifikasikan sebagai **SULIT** atau **TERHAD**, sila lampirkan surat daripada organisasi kajian menyatakan tempoh masa dan sebab diklasifikasikan sebagai sulit dan terhad.

ISI KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PENGHARGAAN	iii
KELULUSAN	iv
PERAKUAN TESIS	vi
ISI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	ix
SENARAI RAJAH	x
SENARAI LAMPIRAN	xi
SENARAI SINGKATAN	xii
BAB 1 PENGENALAN	1
1.1 Pendahuluan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	4
1.4 Objektif Kajian	8
1.4.1 Objektif Umum	8
1.4.2 Objektif Khusus	8
1.5 Persoalan Kajian	10
1.6 Skop Kajian	10
1.7 Limitasi Kajian	10
1.8 Kepentingan Kajian	11
1.9 Kesimpulan	13
BAB 2 KAJIAN LITERATUR	14
2.1 Pendahuluan	14
2.2 Definisi Istilah	14
2.3 Kajian Terdahulu Berkaitan	25
2.4 Teori Berkaitan	30
2.5 Kerangka Konseptual Kajian	33
2.6 Hipotesis Kajian	35
2.7 Kesimpulan	36
BAB 3 METODOLOGI KAJIAN	37
3.1 Pendahuluan	37
3.2 Reka Bentuk Kajian	37
3.3 Persampelan Kajian	39
3.4 Lokasi Kajian	39
3.5 Populasi	40
3.6 Pemilihan Sampel	40
3.7 Instrumen Kajian	42

3.8 Kaedah Pengumpulan Data	47
3.9 Kaedah Penganalisan	50
3.10 Kajian Rintis	66
3.11 Kajian Sebenar	68
3.12 Ringkasan Jenis-jenis Analisis	68
3.13 Kesimpulan	71
BAB 4 DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN	72
4.1 Pendahuluan	72
4.2 Profil Demografi	73
4.3 Dapatan Kajian	75
4.4 Keputusan Pengujian Model Kesan Langsung	82
4.5 Keputusan Pengujian Model pemboleh ubah Pengantara	90
4.6 Perbincangan	102
4.7 Ringkasan Hasil Analisis Kajian	103
4.8 Kesimpulan	107
BAB 5 KESIMPULAN DAN CADANGAN	108
5.1 Pendahuluan	108
5.2 Rumusan Kajian	109
5.3 Cadangan Kajian	113
5.4 Penutup	115
RUJUKAN	116
LAMPIRAN	
A. Borang Soal Selidik	124
B. Surat Kelulusan Menjalankan Kajian Lapangan	133
C. Data Analisis	135
D. Biodata Pelajar	153

SENARAI JADUAL

No. Jadual	Tajuk	Halaman
3.1	Jadual Penentuan Saiz Sampel	41
3.2	Jumlah Bahagian dan Soalan di dalam Borang soal selidik sebelum dan selepas di analisa	44
3.3	Kategori Jawapan Mengikut Skala	46
3.4	Pengkelasan Tahap Markah Skor Min	47
3.5	Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Kajian Sebenar Berbanding Kajian Rintis Serta Kebolehpercayaan Komposit	51
3.6	Ringkasan Maklumat Temuduga Terperinci	59
3.7	Kesahan Item Kajian Rintis	61
3.8	Jadual Ringkasan Pengujian Statistik Objektif Kajian	69
4.1	Taburan Profil Responden (N = 132)	73
4.2	Analisis Kenormalan bagi Setiap Pemboleh ubah	76
4.3	Taburan Analisis Tahap Setiap Pemboleh ubah	77
4.4	Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis Model Kesan Langsung (Kepuasan Kerja)	86
4.5	Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis Model Kesan Langsung (Prestasi Kerja)	90
4.6	Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis Model Pemboleh ubah Pengantara (Kepuasan Kerja)	95
4.7	Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis Model Pemboleh ubah Pengantara (Prestasi Kerja)	99
4.8	Keputusan Kesan Saiz f^2	100
4.9	Keputusan Nilai Stone-Geisser's Q2	101
4.10	Jadual Ringkasan Hasil Analisis Kajian	104

SENARAI RAJAH

No. Rajah	Tajuk	Halaman
2.1	Model Hubungan antara Tekanan dan Pencapaian	33
2.2	Kerangka Konseptual Kajian	34
2.3	Mediation Analysis Procedure	56
4.1	Kerangka Model Kesan Langsung	82
4.2	Pengujian Hipotesis H1a, H2b dan H3c	86
4.3	Pengujian Hipotesis H1d, H1e dan H1f	89
4.4	Model Pemboleh ubah Pengantara	91
4.5	Pengujian Hipotesis H2a, H2b dan H2c	94
4.6	Pengujian Hipotesis H2d, H2e dan H2f	98

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran	Tajuk	Halaman
A	Borang Kajian Soal Selidik	124
B	Surat Kelulusan Menjalankan Kajian Lapangan	133
C	Data Analisis	135
D	Biodata Pelajar	153

SENARAI SINGKATAN

FPJB	Fakulti,Pusat,Jabatan,Bahagian
NDUM	National Defence University of Malaysia
NHMS	Program Tinjauan Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan
SEM	Structural Equation Model
SMARTPLS	Statistical Software For Structural Equation Modeling
SPR	Suruhanjaya Pilihanraya Malaysia
SPRM	Suruhanjaya Pencegahan Rasuah Malaysia
SPSS	Statistical Packages for Social Science
TLDM	Tentera Laut Diraja Malaysia
UPNM	Universiti Pertahanan Nasional Malaysia
WHO	Pertubuhan Kesihatan Sedunia

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Bab ini mengandungi beberapa bahagian yang akan menerangkan kajian berkenaan hubungan tekanan kerja dengan ciri-ciri tekanan iaitu beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan yang mempengaruhi pencapaian di kalangan pentadbir di UPNM. Bahagian kedua akan menerangkan mengenai latar belakang kajian yang telah dikaji. Bahagian ketiga pula mengandungi pernyataan masalah mengenai kajian ini dan bahagian keempat menerangkan berkenaan objektif kajian yang mana adalah objektif umum yang telah dikaji. Manakala bahagian seterusnya adalah menerangkan mengenai skop kajian sementara kepentingan kajian pula diterangkan dalam bahagian keenam serta yang terakhir adalah bahagian kesimpulan. Keseluruhan bab ini membincangkan pengenalan kepada kajian yang meliputi hubungan tekanan kerja dengan ciri-ciri tekanan iaitu beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan yang mempengaruhi pencapaian di dalam kalangan pentadbir di UPNM iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja.

1.2 Latar Belakang Kajian

Setiap manusia melalui beberapa transisi kehidupan daripada zaman kanak-kanak hingga melewati usia emas. Peringkat dewasa adalah antara transisi yang penting kerana peringkat ini bermulanya asas kepada pembinaan organisasi keluarga dan kerjaya. Menurut Landy dan Conte (2004), pekerjaan amat penting bagi manusia dewasa. Pekerjaan bukan sahaja menjanjikan upah atau gaji sebagai ganjaran tetapi memberikan kepuasan dan kebahagiaan kepada seseorang individu dan mungkin juga sebaliknya. Namun, arus globalisasi telah menyuntik satu fenomena baru di mana pekerja menghadapi tekanan kerja dan naik turun kepuasan kerja. Keadaan ini jika dibiarkan akan memberi kesan yang buruk kepada organisasi serta pekerja itu sendiri.

Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) telah menetapkan bahawa tekanan di tempat kerja memberi implikasi yang buruk kepada kesihatan iaitu mengganggu kesihatan fizikal, mental dan kesejahteraan sosial pekerja. WHO menjangkakan bahawa masalah tekanan tempat kerja ini akan menjadi ancaman utama kepada tahap kesihatan manusia menjelang tahun 2020. Masalah tekanan di tempat kerja seharusnya tidak dipandang ringan oleh organisasi dan ia merupakan isu global yang memberi impak besar kepada produktiviti organisasi. Tekanan juga merupakan isu utama dalam aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

Kementerian Kesihatan Malaysia telah mengeluarkan satu laporan hasil Program Tinjauan Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan (NHMS 2017) iaitu kajian telah mendapati bilangan rakyat Malaysia yang mempunyai sakit mental meningkat daripada

10.6% pada tahun 1996 kepada 29.2% pada tahun 2015 di mana punca utama adalah disebabkan oleh tekanan yang dialami iaitu di tempat kerja 69%, perkahwinan/pasangan 17%, keluarga 9% dan pengambilan ubat tanpa kawalan 5%.

Faktor kemajuan perkembangan teknologi maklumat, proses globalisasi, sistem penilaian, karenah birokrasi dan bebanan tugas berlebihan telah memberi kesan kepada prestasi perkhidmatan pekerja. Pekerja yang berjaya mengatasi cabaran dalam kehidupan akan dapat menyumbang kepada peningkatan prestasi organisasi.

Dalam gelagat organisasi menekankan bahawa tekanan kerja mempunyai tiga dimensi utama iaitu beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan (Ismail, 2009). Kini, kebanyakan orang mengalami tekanan dalam persekitaran kerja atau organisasi. Jenis-jenis tekanan adalah hasil daripada tugas seseorang, sifat seseorang, dan interaksi individu tersebut dengan persekitaran kerjanya. Dalam keadaan ini, ia boleh meningkatkan keupayaan pekerja untuk menguruskan tekanan psikologi dan tekanan fisiologi mereka (Adler et al., 2006). Oleh itu, kajian ini dijalankan untuk mengkaji kesan tekanan kerja dan kecerdasan emosi sebagai pengantara kepada pencapaian individu khususnya dalam kalangan pentadbir di UPNM.

Menurut Landy dan Conte (2004) juga, arus globalisasi pada masa sekarang telah berjaya menyuntik satu fenomena baru di mana pekerja menghadapi masalah tekanan kerja dan ketidakseimbangan motivasi dalam diri. Namun begitu, sekiranya keadaan ini dibiarkan berlarutan sekaligus akan memberi impak yang negatif kepada organisasi serta pekerja itu sendiri. Maka, untuk kajian ini hanya menggunakan elemen

beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan sahaja sebagai pemboleh ubah dan faktor kecerdasan emosi sebagai faktor pengantara dalam kajian.

1.3 Penyataan Masalah

Tekanan adalah merupakan satu fenomena semula jadi yang sering dialami oleh manusia. Ia adalah satu tindak balas tubuh terhadap sesuatu situasi, ia wujud apabila sistem saraf dan sistem endokrin bekerjasama membentuk perubahan terhadap situasi tersebut. Namun begitu setiap situasi akan menghasilkan tahap tekanan yang berbeza-beza.

Tekanan kerja juga merupakan isu kesihatan yang paling penting dan perlu dihadapi oleh pengurusan sesebuah organisasi (Wan Yahya, 2003). Tekanan kerja yang dilalui ini adakalanya mampu memberi kesan negatif sekaligus menjejaskan organisasi dan individu itu sendiri. Menurut Wan Yahya, 2003 tekanan adalah sesuatu yang dinamik di mana individu berhadapan dengan peluang, halangan, kekangan atau permintaan mengenai apa yang diinginkan dan implikasi yang dianggap tidak menentu, negatif, dan menakutkan. Ianya sering berlaku apabila fizikal dan emosi individu tidak sepadan atau tidak dapat mengendalikan permintaan kerja dengan baik. Selain itu, tekanan kerja juga berlaku apabila pekerja berhadapan dengan permintaan dan kehendak pekerjaan yang tidak bersesuaian dengan kemahiran dan tahap pengetahuan serta mencabar mereka untuk mengendalikan masalah tersebut (Leka *et al.*, 2004).

Kajian berkenaan tekanan kerja telah banyak dilakukan, namun dalam konteks kajian berkenaan hubungan tekanan kerja yang disederhanakan oleh kecerdasan emosi ianya masih lagi kurang diberi perhatian. Kebanyakan kajian yang dilakukan banyak tertumpu kepada golongan tertentu terutamanya kepada pasukan beruniform seperti polis dan tentera, dan juga profesion perguruan. Ini kerana golongan ini sering terdedah dengan konflik tekanan yang kuat iaitu tekanan dalam mempertahankan negara dan juga melahir serta membimbing generasi akan datang.

Tekanan di kalangan pentadbir merupakan isu yang penting bukan sahaja bagi individu yang menghadapi tekanan, tetapi juga bagi organisasi yang mempunyai pekerja yang menghadapi tekanan. Kajian terhadap golongan pekerja sebagai pentadbir di organisasi amat jarang dilaksanakan kerana golongan ini merupakan kumpulan yang melaksana dan menggerakkan proses-proses kerja dalam mentadbir dan mengurus sesebuah organisasi. Dengan kata lain, mereka bertanggungjawab untuk mencapai matlamat dan wawasan organisasi berkenaan. Oleh itu, pihak majikan tidak boleh memandang ringan terhadap golongan pentadbir sebaliknya mereka seboleh mungkin, cuba memahami dan menghayati golongan tersebut sewajarnya.

Taylor (dalam Mardiana, 1999) yang dikenali sebagai ‘Bapa Pengurusan Saintifik’ menegaskan bahawa terdapat tiga prinsip asas untuk meningkatkan produktiviti pekerja iaitu pertama, pihak pekerja akan diberi tugas dengan jelas untuk dilaksanakan. Dalam masa yang sama, mereka juga ditetapkan tempoh serta cara menjalankan tugas tersebut. Kedua, pihak majikan mesti memastikan hanya pekerja yang paling sesuai dengan tugas berkenaan akan diambil untuk bekerja. Dan yang

ketiga, memotivasikan pekerja merupakan satu lagi cara untuk mencapai hasil yang maksimum.

Pekerja yang mengalami tekanan kerja yang berlebihan nyata mempunyai tahap morbiditi psikiatri yang tinggi. Tekanan kerja menghasilkan kesan yang negatif kepada pekerja, seperti kos penjagaan kesihatan yang tinggi (Goetzel et al., 1998) dan juga boleh meningkatkan risiko untuk kemurungan dan keresahan.

Pentadbir di UPNM merupakan pegawai-pegawai yang terdiri daripada pentadbir akademik dan bukan akademik yang menjalankan kerja-kerja pentadbiran di fakulti, pusat, jabatan dan bahagian (FPJB). Mereka ini memainkan peranan penting bagi memastikan kelancaran tadbir urus FPJB di universiti. Terdapat berbagai-bagai usaha yang dilakukan oleh pihak pengurusan bertujuan memaksimumkan tekanan kerja, kepuasan kerja dan prestasi kerja di kalangan pekerjanya. Antaranya ialah peluang mengikuti program latihan dan kursus, peluang melanjutkan pelajaran ke peringkat lebih tinggi, peluang kenaikan pangkat, anugerah perkhidmatan cemerlang serta kemudahan-kemudahan lain yang diberikan seperti kemudahan perubatan dan skim pinjaman. Namun begitu, sama ada intensif ini memberi kesan terhadap kepuasan bekerja dan prestasi kerja di kalangan pekerja masih menjadi persoalan.

Mengikut statistik daripada Unit Kaunseling UPNM bagi tahun 2016 dan 2017 terdapat sebanyak 37 kes melibatkan staf telah dirujuk kepada kaunselor. Antara kes yang tertinggi bilangannya ialah 15 kes (41%) adalah melibatkan permasalahan di tempat kerja, 8 kes masalah keluarga (22%) dan 6 kes masalah disiplin (16%). Isu

tekanan kerja ini turut disokong oleh data yang dikeluarkan oleh Pusat Kesihatan UPNM pada tahun 2017, di mana hasil kajian yang dilaksanakan berkaitan dengan jenis dan tahap tekanan yang dialami oleh staf UPNM menunjukkan iaitu 20% mengalami jenis tekanan *Depression* ditahap pertengahan, 23% mengalami jenis tekanan *Anxiety* ditahap tinggi dan 20% mengalami tekanan biasa di tahap pertengahan. Keadaan ini perlu dipandang serius oleh pihak pengurusan Universiti terutamanya bagi kes yang melibatkan permasalahan di tempat kerja bagi mengelakkan angka ini semakin bertambah pada tahun-tahun berikutnya.

Kajian mengenai kesan tekanan kerja ke atas pentadbir terutamanya di UPNM belum lagi dijalankan. Malahan, kesan pengantara kecerdasan emosi juga kurang ditekankan kerana banyak kajian sebelum ini kebanyakannya menerangkan mengenai ciri-ciri tekanan kerja dan lebih penekanan kepada model kesan langsung dan kurang diberi perhatian pada kecerdasan emosi sebagai pemboleh ubah pengantara dalam membangunkan model hubungan tekanan kerja.

Oleh hal yang demikian, kajian ini dilaksanakan untuk mengkaji hubungan tekanan kerja, kecerdasan emosi serta perkaitannya dengan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pentadbir di UPNM.

1.4 Objektif Kajian

Kajian ini dilaksanakan adalah bertujuan untuk mengenalpasti hubungan di antara ciri-ciri tekanan kerja, kecerdasan emosi dan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja. Objektif kajian adalah seperti berikut:

1.4.1 Objektif Umum

Objektif umum bagi penyelidikan ini adalah seperti berikut:

1. Untuk mengukur tahap di antara ciri-ciri tekanan kerja iaitu beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan dengan kepuasan kerja dan prestasi kerja.
2. Untuk mengkaji hubungan di antara ciri-ciri tekanan kerja iaitu beban peranan, konflik peranan, kekaburan peranan dengan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja.
3. Untuk menentukan sejauh mana kesan pemboleh ubah pengantara kecerdasan emosi dalam hubungan antara ciri-ciri tekanan kerja iaitu beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan dengan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja.

1.4.2 Objektif Khusus

1.4.2.1 Menguji Kesan Langsung

1. Untuk mengkaji hubungan di antara beban peranan dengan kepuasan kerja .

2. Untuk mengkaji hubungan di antara konflik peranan dengan kepuasan kerja.
3. Untuk mengkaji hubungan di antara kekaburan peranan dengan kepuasan kerja.
4. Untuk mengkaji hubungan di antara beban peranan dengan prestasi kerja.
5. Untuk mengkaji hubungan di antara konflik peranan dengan prestasi kerja.
6. Untuk mengkaji hubungan di antara kekaburan peranan dengan prestasi kerja.

1.4.2.2 Menguji Kesan Pengantara

1. Untuk mengukur kesan pengantara kecerdasan emosi dalam hubungan antara beban peranan dengan kepuasan kerja.
2. Untuk mengukur kesan pengantara kecerdasan emosi dalam hubungan antara konflik peranan dengan kepuasan kerja.
3. Untuk mengukur kesan pengantara kecerdasan emosi dalam hubungan antara kekaburan peranan dengan kepuasan kerja.
4. Untuk mengukur kesan pengantara kecerdasan emosi dalam hubungan antara beban peranan dengan prestasi kerja.
5. Untuk mengukur kesan pengantara kecerdasan emosi dalam hubungan antara konflik peranan dengan prestasi kerja.
6. Untuk mengukur kesan pengantara kecerdasan emosi dalam hubungan antara kekaburan peranan dengan prestasi kerja.

1.5 Persoalan Kajian

Persoalan kajian bagi penyelidikan ini adalah seperti berikut:

1. Apakah tahap di antara ciri-ciri tekanan kerja iaitu beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan, kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan prestasi kerja?
2. Apakah hubungan di antara ciri-ciri tekanan kerja iaitu beban peranan, konflik peranan, kekaburan peranan dengan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja?
3. Adakah terdapat kesan pemboleh ubah pengantara kecerdasan emosi dalam hubungan antara ciri-ciri tekanan kerja iaitu beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan dengan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja?

1.6 Skop Kajian

Skop bagi kajian ini adalah memfokuskan kepada ciri-ciri tekanan kerja iaitu beban peranan, konflik peranan dan kekaburan peranan, kecerdasan emosi dan pencapaian individu iaitu kepuasan kerja dan prestasi kerja dalam kalangan pentadbir di UPNM.

1.7 Limitasi Kajian

Kajian tertumpu kepada staf UPNM yang berperanan sebagai pentadbir universiti. Fokus kajian adalah bagi mengukur persepsi dan mengkaji hubungan antara ciri-ciri

tekanan kerja dengan pencapaian individu yaitu prestasi kerja dan kepuasan kerja yang dipengaruhi oleh kecerdasan emosi.

1.8 Kepentingan Kajian

Kajian dilaksanakan sebagai satu usaha murni untuk menambahkan lagi ilmu pengetahuan tentang pengurusan tekanan kerja dan hasil kajian ini diharapkan dapat memberi manfaat kepada semua staf di UPNM terutamanya pentadbir dalam membentuk plan strategi bagi pengurusan tekanan serta membangunkan model tekanan kerja yang lebih berkesan serta menambah baik keperluan yang sedia ada. Hal ini merupakan suatu bentuk indikator positif bagi seseorang pekerja dalam melaksanakan tugas demi organisasi. Oleh yang demikian, diharapkan kajian ini dapat memberi panduan serta menyumbang manfaat-manfaat seperti yang berikut:

1.8.1 Kepada Teori

Harapan agar kajian ini dapat menyumbang kepada percambahan ilmu berkaitan dengan model hubungan tekanan kerja, kecerdasan emosi dan pencapaian individu yang telah dispesifikkan kepada pentadbir UPNM. Selain itu, kajian ini juga diharap dapat dijadikan contoh serta rujukan ilmiah bagi para pelajar pengajian sumber manusia pertahanan pada masa akan datang.

1.8.2 Kepada Penyelidik

Harapan agar kajian ini juga membuka peluang kepada penyelidik-penyelidik lain untuk mengkaji secara lebih teliti dan spesifik berkaitan dengan kajian ini. Selain itu, penyelidik juga mencadangkan instrumen kajian soal selidik bagi menilai tekanan kerja dalam kalangan pekerja dalam bidang-bidang lain. Penyelidik-penyelidik lain juga diharap dapat membangunkan model tekanan kerja yang lebih sesuai dan berkualiti bagi kegunaan masa akan datang.

1.8.3 Kepada Organisasi

Harapan agar hasil daripada kajian ini dapat membantu pihak pengurusan dalam mengetahui keperluan sebenar pentadbir serta dapat melakukan penambahbaikan pada masa akan datang. Selain itu, kajian ini juga diharap dapat membantu pihak pengurusan dalam merangka strategi yang sesuai untuk meningkatkan mutu pengurusan tekanan kerja yang lebih baik.