

## STRES DI TEMPAT KERJA DAN KESANNYA TERHADAP KESELAMATAN DAN KESIHATAN PEKERJAAN

M.M. Zafir<sup>1</sup> and M.H. Fazilah<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, Fakulti Ekonomi Dan Perniagaan, Universiti Kebangsaan Malaysia and <sup>2</sup> Fakulti Pengurusan Dan Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor, Bandar Seri Putra, Selangor

### ABSTRAK

Stres di tempat kerja terjadi apabila keperluan kerja tidak sepadan dengan kebolehan, sumber, dan kehendak pekerja. Ia boleh memberi kesan ke atas psikologi dan fisiologi manusia. Seseorang individu yang berasa tertekan dengan kerja yang dilakukan akan menunjukkan kemurungan yang berpanjangan. Apabila rasa tertekan, psikologi akan terganggu dan pekerja gagal membuat keputusan dengan baik. Situasi ini boleh menjejaskan prestasi kerja mereka dan menggugat produktiviti organisasi. Masalah paling dibimbangi adalah stres di tempat kerja boleh menyebabkan penyakit berbahaya seperti tekanan darah tinggi, sakit jantung dan melemahkan sistem pertahanan badan terhadap penyakit. Stres di tempat kerja juga boleh menyebabkan kemalangan di tempat kerja, peningkatan kos keselamatan dan kesihatan pekerjaan, gangguan trauma kumulatif, menjejaskan prestasi kerja serta mengganggu kehidupan sosial individu. Masalah keselamatan dan kesihatan pekerjaan akibat stres di tempat kerja seharusnya tidak diabaikan oleh organisasi kerana ia boleh menyebabkan sumber manusia sesebuah negara kehilangan daya saingnya. Sumber manusia yang berasa terancam akibat masalah keselamatan dan kesihatan akan gagal menggunakan sepenuhnya kreativiti mereka dan melakukan tugas pada tahap minimum. Fenomena ini seharusnya dibimbangi dalam persekitaran perniagaan masa kini yang sangat kompetitif. Di Malaysia, kajian yang berkaitan dengan stres seharusnya dipertingkatkan kerana kajian lepas terhadap stres di tempat kerja adalah tidak menyeluruh. Perkembangan ini sejajar dengan perubahan yang berlaku di persekitaran kerja seperti teknologi, sosial, ekonomi, undang-undang buruh dan seumpamanya. Kajian stres di tempat kerja perlu dijalankan kerana sumbangannya amat bernilai dalam menghasilkan sumber manusia yang lebih produktif dan berdaya saing.

**Kata kunci:** *Stres, Stres di tempat kerja, Keselamatan dan kesihatan pekerjaan, Impak stres, Kesihatan masyarakat*

Perkembangan era globalisasi pada hari ini menunjukkan organisasi harus lebih bersedia menghadapi cabaran dalam mempertahankan kelebihan daya saing. Pelbagai inovasi dan idea baru cuba diperkenalkan ke dalam organisasi yang memerlukan komitmen semua pihak termasuklah sumber manusia. Kesemua ini dilakukan dengan harapan produktiviti terus meningkat di samping mengurangkan kos keseluruhan organisasi. Dalam kehairahan menjayakan strategi organisasi di

dunia perniagaan yang semakin mencabar, ada ketikanya organisasi mula alpa terhadap sumber yang paling bernilai iaitu manusia. Kealpaan ini telah menyebabkan pelbagai masalah yang dihadapi oleh sumber manusia sesebuah organisasi.

Masalah seperti pusingganti pekerja, ketidakhadiran dan ketidakpuasan kerja adalah antara masalah yang biasa berlaku dalam organisasi masa kini<sup>1</sup>. Kesemua masalah ini mempunyai perkaitan dengan stres di tempat kerja<sup>2-4</sup>. Konsep stres di tempat kerja telah digunakan dengan meluas untuk mengukur keberkesanan organisasi seperti ketidakhadiran<sup>5</sup>, pusingganti pekerja<sup>6</sup> dan ketidakpuasan kerja<sup>7</sup>. Stres di tempat kerja amat berkait dengan masalah organisasi seperti ketidakhadiran, pusingganti pekerja, prestasi kerja, kemalangan dan kesilapan, serta pengambilan alkohol dan dadah<sup>8</sup>. Isu stres di

---

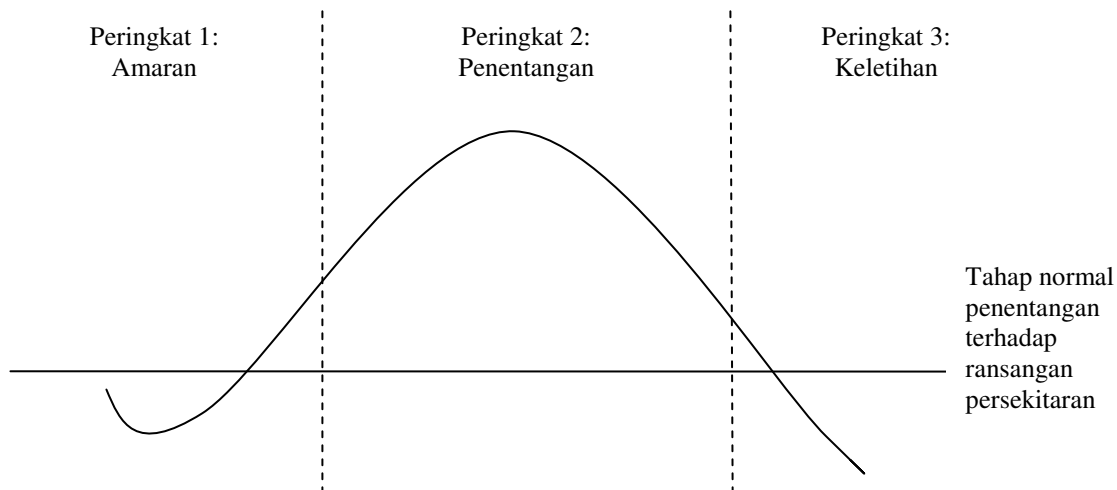
Correspondence to: Pusat Pengajian Pengurusan Perniagaan, Fakulti Ekonomi Dan Perniagaan, Universiti Kebangsaan Malaysia  
Tel : 03-89253160  
(e-mail : [zafir@pkisc.cc.ukm.my](mailto:zafir@pkisc.cc.ukm.my))

tempat kerja memberi kesan ke atas prestasi keseluruhan organisasi termasuklah prestasi kerja yang lemah, kadar ketidakhadiran yang tinggi, ketidakpuasan hati di kalangan tenaga kerja, pusingganti buruh yang tinggi di mana kehilangan pekerja terbaik dan peningkatan yang besar dalam kos pengambilan, dan kos latihan semula<sup>9,10</sup>

Apakah yang dimaksudkan dengan stres? Stres di tempat kerja merujuk kepada persepsi pekerja terhadap keperluan persekitaran yang menjangkau sumber yang ada pada mereka<sup>11</sup>. Stres juga ditafsir sebagai kuasa luar atau desakan yang mempengaruhi fizikal individu dan kuasa material<sup>12</sup>. Stres di tempat kerja merujuk kepada ketidakseimbangan penyesuaian di antara

permintaan persekitaran dengan kebolehan atau keupayaan individu<sup>13</sup>.

Stres secara asasnya sebagai reaksi individu yang terdiri daripada tiga peringkat iaitu peringkat amaran, peringkat penentangan dan peringkat keletihan yang diringkaskan sebagai Sindrom Penyesuaian Umum (*General Adaptation Syndrome - GAS*)<sup>14</sup> (Rajah 1). Umum (*General*) membawa maksud penyebab stres meninggalkan kesan terhadap bahagian-bahagian tertentu pada badan. Penyesuaian (*Adaptation*) merujuk kepada ransangan pertahanan yang dibentuk untuk membantu tubuh badan mengubahsuai atau mengendalikan penyebab stres. Sindrom (*Syndrome*) menunjukkan individu mengalami lebih atau kurang reaksi stres secara berkait.



**Rajah 1: Model Sindrom Penyesuaian Umum Selye**

Sumber: Adaptasi daripada H.Selye, *The Stress of Life* (New York: McGraw-Hill, 1956)<sup>15</sup>

Pada peringkat amaran (*alarm stage*), individu mula menyedari dan mengenalpasti ancaman yang wujud daripada penyebab stres (*stressor*). Persepsi terhadap situasi yang mencabar dan menekan ini menyebabkan otak menghantar mesej bio-mekanikal kepada pelbagai bahagian dalam tubuh badan yang membawa kepada peningkatan kadar respirasi (pernafasan), tekanan darah, degupan jantung, tekanan otot, dan maklumbalas fisiologi. Tahap tenaga individu dan keberkesanan mengendalikan tekanan menurun sebagai maklumbalas awal kepada peringkat amaran. Rasa terkejut yang melampau, boleh mengakibatkan ketidakseimbangan atau kematian kerana tubuh badan tidak berupaya menghasilkan

tenaga yang mencukupi. Dalam banyak situasi, peringkat amaran menyedarkan individu terhadap keadaan persekitaran dan menyediakan tubuh badan untuk peringkat penentangan.

Peringkat penentangan (*resistance stage*) pula menunjukkan individu bingkas menahan tekanan yang disebabkan oleh ancaman asal. Walaupun penyebab stres masih kekal, tetapi simptom yang wujud pada peringkat amaran mula hilang. Pada peringkat ini, keupayaan individu menghadapi keperluan persekitaran semakin meningkat dan melebihi keadaan yang biasa kerana tubuh badan mengaktifkan pelbagai mekanisme bio-kimia, psikologi dan gelagat. Walau bagaimanapun penentangan hanya kepada satu atau

dua keperluan persekitaran sahaja, dan ini menyebabkan individu mudah berasa tertekan dan tersinggung terhadap cabaran-cabaran lain. Ini memperihalkan mengapa individu lebih cenderung untuk menghadapi atau menguruskan perkara yang baik-baik atau lain-lain penyakit apabila mereka berhadapan dengan stres. Peringkat penentangan masih berpegang bahawa peningkatan tahap hormon dilindungi oleh kelenjar pituitari (terletak pada pangkal otak yang mempengaruhi fungsi dan pertumbuhan badan) dan korteks adrenal (kulit/lapisan luar buah pinggang).

Jika pendedahan berterusan kepada ancaman penyebab stres, seseorang individu akan mencapai peringkat keletihan (*exhaustion stage*). Aktiviti kelenjar pituitari dan korteks adrenal semakin lemah dan individu tidak lagi mampu bertahan terhadap tekanan yang berterusan. Kebanyakan simptom fisiologi yang wujud pada peringkat amaran berulang semula. Apabila tekanan tidak diredakan, individu akan mengalami stres yang membawa kepada kecederaan fizikal termasuklah kematian akibat kegagalan koronari atau penyakit jantung. Penemuan Selye terhadap tiga peringkat dalam GAS ini dapat memberi penjelasan secara fisiologi tentang teori bagaimana wujudnya stres.

Walau apa pun definisi dan tafsiran yang diberikan, stres di tempat kerja terjadi apabila keperluan kerja tidak sepadan dengan kebolehan, sumber, dan kehendak pekerja. Ia boleh memberi kesan ke atas psikologi dan fisiologi manusia. Seseorang individu yang berasa tertekan dengan kerja yang dilakukan akan menunjukkan kemurungan yang berpanjangan. Jika tekanan ini terus berulang dan tidak diatasi dengan segera, ia boleh meninggalkan kesan yang buruk terutamanya dari aspek keselamatan dan kesihatan. Apabila rasa tertekan, psikologi akan terganggu dan pekerja gagal membuat keputusan dengan baik. Pekerja mudah berasa bimbang, takut dan cepat marah. Ini boleh menjejaskan prestasi kerja mereka dan boleh menggugat produktiviti organisasi.

Hakikatnya, stres di tempat kerja merupakan masalah pekerjaan yang paling utama diperkatakan pada masa kini<sup>16,17</sup>. Tambahan pula, stres di tempat kerja menjadi isu utama dalam aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan serta kesejahteraan organisasi<sup>17,18</sup>. Kenyataan ini selari dengan pendapat yang menyatakan stres di tempat kerja bukan sahaja merupakan ancaman utama kepada kesihatan tetapi ia merupakan ancaman utama terhadap kejayaan organisasi<sup>19</sup>.

Stres di tempat kerja bukanlah satu fenomena baru dalam dunia pekerjaan<sup>20</sup>. Ia wujud dalam setiap organisasi dan tiada siapa boleh

mengelak daripada stres. Stres di tempat kerja boleh berlaku tanpa mengambilkira jenis pekerjaan dan organisasi<sup>21</sup>. Persoalannya, adakah stres diperlukan dalam organisasi? Terdapat segelintir individu menunjukkan prestasi yang baik jika wujud stres. Walaupun kebanyakan penjelasan literatur menunjukkan stres di tempat kerja banyak memberikan kesan negatif, tetapi tidak dinafikan ia boleh memberikan impak positif (*eustress*) kepada pekerjaan<sup>17,22,23</sup>. Terdapat sesetengah individu yang berkembang maju apabila wujudnya stres. Tahap minimum dalam stres di tempat kerja akan menyebabkan seseorang individu bertindakbalas meningkatkan prestasi kerja, merangsang kreativiti dan menggalakkan ketekunan<sup>23</sup>.

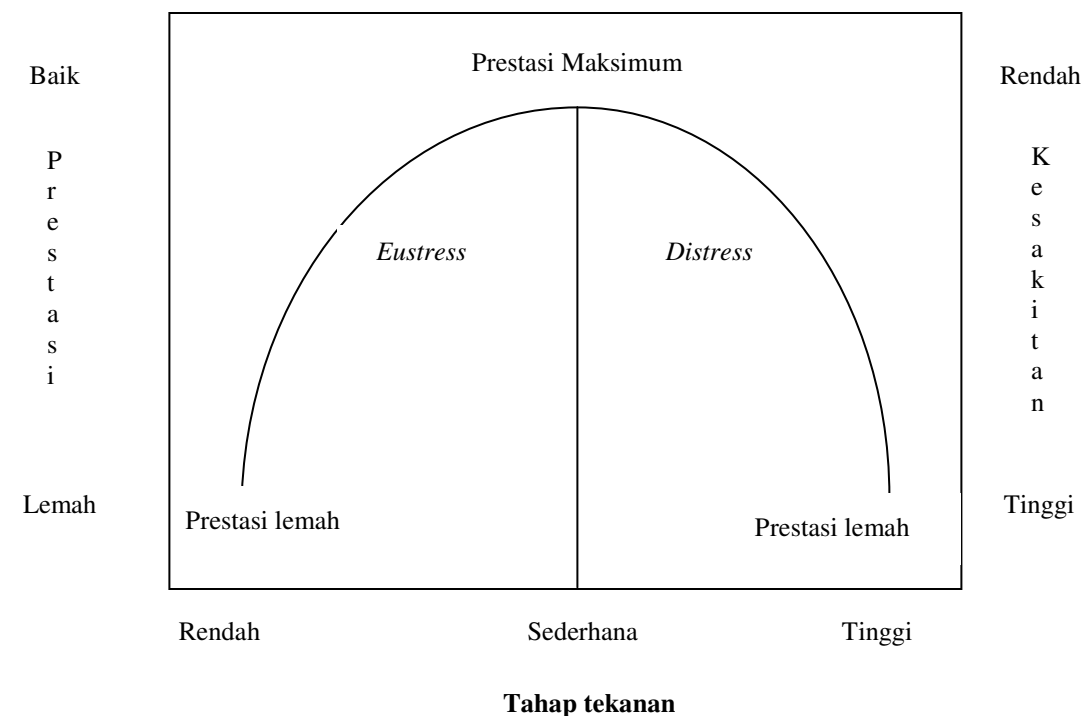
Oleh itu, stres perlu ada dalam setiap organisasi. Kelemahan ketara bagi organisasi yang langsung tiada stres adalah *kematian (the complete absence of stress is death...p20)*<sup>24</sup>. Pekerja yang bekerja dalam organisasi yang mempunyai stres yang tinggi pula, tidak semestinya berhadapan dengan masalah stres. Namun begitu, situasi ini hanyalah dihadapi oleh segelintir individu dan sesiapa jua memberikan reaksi yang negatif (*distress*) apabila stres menjadi berlebihan dan tidak dapat dikawal<sup>25</sup>. Keluk Yerkes-Dodson dapat membezakan antara stres yang negatif (*distress*) dan stres positif (*eustress*) (Rajah 2).

Walau apa pun yang diperkatakan mengenai stres, masalah ini tidak seharusnya dipandang remeh dan perlu diatasi dengan segera terutamanya dalam dunia perniagaan yang semakin banyak perubahan dan cabaran. Penyelidikan yang dijalankan untuk melihat punca tekanan yang dialami oleh operator pengeluaran di Syarikat Multinasional di Melaka menunjukkan individu kini hidup dalam keadaan yang penuh dengan stres kerana perubahan teknologi, sosial dan berlakunya ketidaksinambungan dalam sektor pekerjaan<sup>26</sup>. Tren terkini di tempat kerja yang beralih kepada ekonomi perkhidmatan dan teknologi maklumat serta perkembangan yang drastik dalam peningkatan penggunaan komputer dan pemprosesan data, telah mencetuskan stres yang berlebihan dalam organisasi<sup>27</sup>. Ini ditambah pula dengan masa bekerja yang semakin panjang dan majikan yang mengabaikan aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan.

### **Kesan Stres Di Tempat Kerja Terhadap Keselamatan Dan Kesihatan Pekerja**

Berdasarkan perbincangan di peringkat awal, stres di tempat kerja boleh memberi impak yang besar terhadap aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan. Kesemua impak ini berkisar

kepada aspek fisiologi, psikologi dan gelagat. Ia boleh dibincangkan berdasarkan kepada beberapa topik di bahagian berikutnya.



Sumber: Yerkes & Dodson, "The Relation of Strength of Stimulus to Rapidly of Habit Formation", *Journal of Comparative and Neurological Psychology* 18(1908): 459482.

**Rajah 2: Keluk Yerkes-Dodson**

**Impak Umum Terhadap Fisiologi, Psikologi Dan Gelagat**

Stres di tempat kerja bukanlah seperti risiko di tempat kerja yang biasa (agen neurotoksid dan risiko ekonomi) malahan ianya tiada batasan jenis pekerjaan dan berpotensi memberi kesan ke atas risiko kesihatan kepada sesiapa sahaja. Stres di tempat kerja boleh menggugat sesiapa sahaja tanpa mengambil kira jenis pekerjaan<sup>28,29</sup>. Mereka telah membuktikan melalui kajian empirikal bagaimana stres di tempat kerja boleh menjejaskan aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam sesebuah organisasi.

Apabila individu mengalami stres di tempat kerja, ia boleh menyebabkan simptom yang menjejaskan fisiologi, psikologi dan gelagat<sup>30,31</sup>. Stres juga boleh berlaku sebagai

impak psikologi yang mempunyai komponen emosi dan kognitif di mana ia memberi kesan negatif terhadap kesihatan pekerja<sup>32,33</sup>. Oleh itu tidak hairanlah jika stres boleh memberi kesan terhadap kesihatan termasuklah peningkatan risiko penyakit jantung, penyakit muskuloskeletal (muskuloskeletal disorders - MSD), masalah psikologi seperti kemurungan dan kehabisan tenaga (*burnout*) serta masalah gastrousus<sup>17,23</sup>. Sebagaimana yang telah disedari, stres yang berlebihan boleh membawa kepada ketegangan (*strain*) dan menyebabkan kemurungan (*depression*). Kemurungan kesan daripada stres di tempat kerja boleh menyebabkan gangguan psikologi (kebimbangan, kesedihan dan kebengkangan/cepat marah), fisiologi (tekanan darah dan ketegangan otot) serta gelagat (prestasi

kerja yang lemah, kemalangan, gangguan tidur dan pengambilan alkohol)<sup>34</sup>.

### **Penyakit Kronik**

Stres berlebihan yang berlaku di tempat kerja boleh menyebabkan masalah kesihatan pekerjaan yang kronik dialami oleh sumber manusia organisasi. Ini kerana lebih 20 tahun, stres merupakan masalah kesihatan pekerjaan yang sangat penting<sup>35</sup>. Kemurungan yang berpunca daripada stres sebenarnya boleh menjejaskan tahap kesihatan individu<sup>36</sup>. Kajian Pertubuhan Kesihatan Sedunia juga menunjukkan antara empat penyebab utama masalah kesihatan mental ialah kemurungan<sup>37</sup>. Selain penyebab kepada penyakit jantung, stres juga merupakan punca kepada masalah kesihatan mental yang boleh menjejaskan kos pengurusan industri<sup>38</sup>. Kementerian Kesihatan melalui Tinjauan Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan Ketiga turut melaporkan bahawa stres di tempat kerja adalah antara faktor yang menyebabkan peningkatan masalah kesihatan mental di Malaysia<sup>37</sup>. Masalah kesihatan kronik sebegini terjadi kerana stres boleh dikaitkan dengan tekanan darah yang mengalir secara berlebihan terhadap dinding arteri. Tekanan darah yang meningkat dan berlebihan akan menyebabkan dinding arteri menjadi sempit dan ia menyukarkan darah untuk melaluinya<sup>39</sup>. Tahap stres yang tinggi juga mengakibatkan peningkatan tahap kolesterol dalam saluran darah yang boleh meningkatkan tekanan darah<sup>22</sup>. Apabila individu mengalami stres, tekanan darah akan meningkat dan menurun. Perubahan yang tidak menentu sebegini boleh menyebabkan saluran darah tercedera serta berfungsi secara tidak normal<sup>40</sup>. Inilah fenomena fisiologi yang boleh menjejaskan tahap kesihatan akibat stres yang berlaku di tempat kerja. Situasi ini merupakan alasan terbaik yang dapat menunjukkan bahawa stres merupakan penyebab utama kepada penyakit jantung dan terdapat juga kajian yang turut menghubungkan stres dengan penyakit kanser<sup>41</sup>. Konsep stres di tempat kerja juga digunakan sebagai perkaitan dengan penyakit kronik seperti penyakit jantung koronari<sup>39</sup> dan gangguan psikiatri<sup>31</sup>. Pekerja yang mengalami tahap stres yang tinggi boleh memberi kesan signifikan melalui peningkatan kepada pelbagai masalah kesihatan seperti ketegangan mata, telinga berdengung, batuk yang teruk, sakit dada, masalah perut, sakit kepala dan ketidakselesaan muskuloskeletal<sup>42</sup>. Masalah kesihatan sebegini boleh memberi

impak terhadap masalah organisasi seperti ketidakhadiran, pusingganti pekerja, prestasi kerja, kemalangan dan ralat, serta pengambilan alkohol dan dadah<sup>8</sup>.

### **Kemalangan Di Tempat Kerja**

Apabila pekerja berasa stres dan ia terus berulang semasa melakukan tugas, maka kecenderungan mereka mendapat kecederaan atau kemalangan adalah tinggi. Telah terbukti bahawa stres di tempat kerja boleh menyebabkan menyebabkan peningkatan kadar kecederaan dan kemalangan di negara-negara yang sedang membangun<sup>8</sup>. Kajian juga menunjukkan bahawa stres di tempat kerja masa kini adalah lebih ketara berbanding dengan generasi dahulu<sup>27</sup>. Ini diperkukuhkan dengan kenyataan bahawa situasi pekerjaan di masa hadapan memerlukan pekerja untuk berdiri dengan lebih lama dalam satu tempoh masa yang panjang<sup>43</sup>. Situasi ini sering berlaku dalam organisasi perkilangan yang melibatkan operator pengeluaran yang bekerja mengikut sistem syif dan kealpaan terhadap aspek kesihatan pekerjaan ini boleh menyebabkan masalah stres menjadi semakin kronik. Kenyataan ini bertepatan, dengan fenomena di Malaysia di mana jumlah kemalangan yang dilaporkan pada tahun 1999 hingga 2003 bagi sektor perkilangan merupakan jumlah yang tertinggi berbanding dengan lain-lain sektor<sup>44</sup>.

Stres boleh mempengaruhi pekerja dengan pelbagai cara iaitu mengurangkan daya ketahanan terhadap penyakit, mengganggu tidur serta menyebabkan hilang daya tumpuan<sup>20</sup>. Apabila masalah ini berterusan, ia boleh menyebabkan kecenderungan pekerja untuk melakukan kesilapan dan kecuaiian yang membawa kepada kemalangan, kecederaan, kualiti produk yang rendah serta menjejaskan keseluruhan produktiviti organisasi<sup>4</sup>.

### **Kos Keselamatan Dan Kesihatan Pekerja**

Masalah kesihatan dan kemalangan yang berlaku di kalangan sumber manusia yang disebabkan oleh stres boleh meningkatkan kos keselamatan dan kesihatan pekerjaan secara keseluruhan. Kos keselamatan dan kesihatan pekerjaan yang semakin meningkat akhirnya akan memberi kesan terhadap produktiviti organisasi dan negara keseluruhannya. Pada tahun 2000, tuntutan berhubung dengan kecederaan dan kesakitan akibat stres di tempat kerja di United Kingdom telah meningkat

sebanyak 33%<sup>20</sup>. Di Great Britain, stres di tempat kerja telah menyebabkan kehilangan hari bekerja sebanyak 13.4 juta hari dalam setahun akibat daripada ketidakhadiran yang membawa kepada anggaran kerugian kepada ekonomi sebanyak £3.8 bilion<sup>45</sup>.

Di Amerika Syarikat pula, hampir sejuta pekerja tidak hadir bekerja dalam mana-mana hari akibat stres di tempat kerja<sup>46</sup>. Mereka turut menyatakan stres di tempat kerja menyumbang kepada peningkatan aduan pampasan pekerja, kos penjagaan kesihatan, kecacatan, ketidakhadiran, dan pengurangan produktiviti. Peningkatan kos ini seharusnya mendapat perhatian organisasi kerana stres merupakan masalah yang signifikan bagi pekerja dalam tahun 90-an<sup>46</sup>. NIOSH di Amerika Syarikat pula menetapkan bahawa stres dijadikan topik utama yang diiktiraf sebagai isu keselamatan dan kesihatan di tempat kerja untuk tempoh 10 tahun akan datang<sup>47</sup>. Adalah dianggarkan bahawa stres di tempat kerja menyumbang kepada 90% gangguan kesihatan keseluruhannya di Amerika Syarikat<sup>48</sup> dan seramai 60 juta hingga 120 juta pekerja di seluruh dunia berisiko menghadapi kecederaan yang berkaitan dengan masalah stres di tempat kerja<sup>49</sup>.

### **Gangguan Trauma Kumulatif (Cumulative Trauma Disorders – CTD)**

Masalah CTD dalam dunia pekerjaan hari ini juga boleh disebabkan oleh stres di tempat kerja. CTD boleh berlaku kepada sesiapa jua tanpa mengambilkira jenis pekerjaan dan ia menjadi penyebab utama peningkatan ketidakhadiran ke tempat kerja, pusingganti pekerja, tuntutan pampasan, dan kos penjagaan kesihatan<sup>50</sup>. Masalah kesihatan yang utama seperti CTD amat berkait dengan masalah stres di tempat kerja<sup>51,52</sup>. Apabila pekerja mengalami CTD, pergelangan tangan menjadi kebas kerana peredaran darah ke saraf anggota badan terganggu. Anggota mana yang akan berasa kebas bergantung kepada bahagian otak kerana setiap saraf pada otak mengawal anggota badan yang berbeza<sup>52</sup>. Kesemua masalah kesihatan ini boleh dikategorikan sebagai CTD atau gangguan muskuloskeletal (musculoskeletal disorders - MSD).

CTD perlu diatasi kerana ia merupakan sumber utama kepada masalah kesihatan pekerjaan masa kini<sup>50,52,53</sup>. CTD boleh berlaku disebabkan oleh stres yang berpunca daripada persekitaran stesenkerja yang tidak selesa,

kedudukan tubuh badan yang teruk (*poor posture*), ketinggian kerusi yang tidak betul, peralatan komputer (tetikus, papan kekunci dan monitor) yang tidak ergonomik dan masa rehat yang tidak mencukupi<sup>54</sup>.

### **Prestasi Kerja**

Isu stres di tempat kerja bukan sahaja menjadi masalah individu tetapi merupakan masalah organisasi dan negara keseluruhannya<sup>55</sup>. Apabila pekerja mendapat kecederaan kesan daripada stres, ia boleh menjejaskan prestasi kerja dan memberi impak terhadap produktiviti organisasi dan negara. Masalah kesihatan akibat stres di tempat kerja seharusnya tidak diabaikan oleh organisasi kerana ia boleh menyebabkan sumber manusia sesebuah negara kehilangan daya saing. Sumber manusia yang sering mengalami masalah kesihatan akan menyebabkan prestasi kerja mereka terjejas. Apabila prestasi terganggu, sumber manusia gagal menggunakan sepenuhnya kreativiti mereka dan melakukan tugas pada tahap minimum. Fenomena ini seharusnya dibimbangi dalam persekitaran perniagaan masa kini yang penuh dengan persaingan. Ia boleh menjejaskan kedudukan organisasi dalam mempertahankan kelebihan daya saing. Masalah stres di tempat kerja bukan hanya menjejaskan prestasi kerja, tetapi paling dibimbangi apabila ia boleh membawa kepada masalah kemalangan pekerjaan yang lebih buruk. Situasi ini boleh mengganggu operasi organisasi dan akhirnya memberi kesan kepada produktiviti negara.

### **Kehidupan Sosial**

Sebenarnya, masalah stres yang berlaku di tempat kerja juga memberi impak terhadap kehidupan sosial individu. Di samping impak kronik seperti penyakit mental yang telah dijelaskan, stres di tempat kerja boleh menyebabkan seseorang individu berada dalam kemurungan, cepat marah dan tidak suka bergaul. Keadaan stres yang berlebihan boleh menyebabkan masalah ini berpanjangan sehingga ke rumah dan melibatkan pihak lain. Stres yang berlaku di tempat kerja boleh menyebabkan terbawanya tanda kebimbangan tersebut ke rumah<sup>56</sup>. Ini boleh mengganggu psikologi dan hubungan sosial mereka. Kesemua impak sosial ini menunjukkan stres di tempat kerja bukan sahaja memberikan masalah kepada organisasi masa kini, tetapi ia melibatkan masalah peribadi yang menekan individu<sup>55</sup>.

Stres di tempat kerja yang tidak terkawal dan berlebihan boleh meninggalkan impak negatif kepada pekerja, keluarga dan organisasi keseluruhannya<sup>57</sup>.

## KESIMPULAN

Stres di tempat kerja yang berlebihan boleh menjejaskan aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan. Ia berpunca daripada terganggunya psikologi dan fisiologi seseorang individu itu. Apabila gangguan ini berpanjangan, ia akan menyebabkan kemurungan. Kemurungan boleh menjejaskan tumpuan pekerja terhadap kerja dan menyebabkan peningkatan kadar kemalangan. Masalah yang paling dibimbangi adalah stres di tempat kerja boleh menyebabkan penyakit berbahaya seperti tekanan darah tinggi, sakit jantung dan melemahkan sistem pertahanan badan terhadap penyakit. Jika masalah ini terus mengancam sumber manusia sesebuah organisasi, sudah tentunya kadar kemalangan di tempat kerja akan terus meningkat dan boleh menjejaskan produktiviti sesebuah negara.

Berdasarkan penjelasan secara teoretikal terhadap stres di tempat kerja dan impaknya terhadap aspek keselamatan dan kesihatan pekerjaan, menunjukkan ia bukanlah masalah kesihatan yang boleh diabaikan. Kajian yang berkaitan dengan stres di tempat kerja seharusnya dipertingkatkan kerana wujudnya cabaran-cabaran baru dalam dunia perniagaan pada hari ini. Di Malaysia, skop kajian terhadap stres di tempat kerja masih kecil dan perlulah diperluaskan<sup>36</sup>. Perkembangan ini sejajar dengan perubahan yang berlaku di persekitaran kerja seperti teknologi, sosial, ekonomi, undang-undang buruh dan seumpamanya. Pemahaman terhadap faktor yang menyumbang kepada stres di tempat kerja boleh meningkatkan program pengurusan stres dalam organisasi di Malaysia. Penyelidik kini perlu memberi tumpuan kepada penyelidikan stres kerana kepentingannya dalam menyelesaikan masalah keselamatan dan kesihatan pekerjaan<sup>58,59</sup>.

Kajian yang dilakukan oleh penyelidik tempatan adalah untuk melihat punca kepada stres yang dialami oleh operator pengeluaran di Syarikat Multinasional di Melaka<sup>26</sup>. Terdapat lapan punca stres di tempat kerja yang telah dikenalpasti iaitu keadaan kerja, kerja syif, risiko dan bahaya, teknologi baru, kekaburan peranan dan konflik peranan, terminal paparan video (VDT), perhubungan di tempat kerja, dan pembangunan kerjaya. Penemuan kajian menunjukkan daripada lapan pembolehubah,

hanya lima faktor sebagai penyumbang utama kepada stres di tempat kerja iaitu kekaburan peranan dan konflik peranan, VDT, pembangunan kerjaya, keadaan kerja, dan kerja syif. Kajian terhadap punca stres di tempat kerja di kalangan pengurus Malaysia yang bekerja di Syarikat Multinasional turut dilakukan<sup>8</sup>. Seramai 440 pengurus terlibat dalam kajian ini. Data dikutip melalui borang soal selidik yang diedarkan kepada pengurus 34 buah syarikat multinasional yang beroperasi di Malaysia. Penemuan kajian menunjukkan beban kerja, keadaan kerja dan perhubungan di tempat kerja adalah tumpuan utama yang boleh menyebabkan tekanan di tempat kerja.

Isu stres di tempat kerja ini telah menarik perhatian para penyelidik untuk melihat punca sebenar ianya berlaku. Kebanyakan penyelidik bersetuju bahawa keadaan/persekitaran kerja dan beban kerja menjadi punca utama kepada stres di tempat kerja<sup>8,20,26,47</sup>. Di samping itu juga, penyelidik turut menyatakan bahawa pekerjaan yang perlu diberi perhatian dalam membincangkan mengenai stres di tempat kerja adalah yang berkaitan dengan kerja syif<sup>20,26,38</sup>. Pekerjaan yang melibatkan syif tanpa pengurusan yang cekap dan berkesan boleh mencetuskan tekanan berlebihan. Kecenderungan mereka untuk terlibat dalam kemalangan di tempat kerja juga adalah tinggi.

## RUJUKAN

1. Donald I, Taylor P, Johnson S, Cooper C, Cartwright S dan Robertson S: Work environments, stress and productivity: an examination using asset. *International Journal of Stress Management* 12(4), 409-423 (2005)
2. Landy FJ, *Psychology of Work Behavior*. 4th ed. United States of America: Brooks/Cole Publishing Company. (1989).
3. Dua JK: Job stressors and their effects on physical health, emotional health, and job satisfaction in a University. *Journal of Educational Administration* 32(1), 59-78 (1994)
4. Cox T dan Griffith A s: The nature and measurement of work stress: theory and practice. In: Wilson, J. R. dan Corlett, E. N. ed. *Evaluation of Human Work: A Practical Ergonomics Methodology*. London: Taylor & Francis, 1995: 783-799.
5. Gupta N dan Beehr T: Job stress and employee behaviours. *Organizational*

- Behaviour and Human Performance 23, 373-387 (1979)
6. Johnson TW dan Graen G: Organizational assimilation and role rejection. *Organizational Behavior and Human Performance* 10, 72-87 (1973)
  7. Miles RH: Roles requirements as sources of organizational stress. *Journal of Applied Psychology* 61, 172-179 (1976)
  8. Manshor AT, Fontaine R dan Choy CS: Occupational stress among managers: a Malaysian survey. *Journal of Managerial Psychology* 18(6), 622-628 (2003)
  9. Sharpley CF, Reynolds R, Acosta A dan Dua JK: The presence, nature and effects of job stress on physical and psychological health at a large Australian university. *Journal of Educational Administration* 34(4), 73-86 (1996)
  10. Jamieson DW dan Graves RJ: Determining ergonomic factors in stress from work demands of nurses. In: Hanson, M. A. ed. *Contemporary Ergonomics*. London: Taylor & Francis, 1998: 162-166.
  11. McGrath JE: Stress and behavior in organizations. In: Dunnette, M. ed. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Rand McNally, 1976: 1353-1395.
  12. Mason JE: A historical view of the stress field. *Journal of Human Stress*, 1, 6-12, 45-52 (1975)
  13. Kets de Vries MFR: Organizational stress: a call for management action. *Sloan Management Review*, 21(1), 3-14 (1979)
  14. Selye H: *The stress of life*. 2nd ed. New York: McGraw-Hill Co, 1976.
  15. Selye H: *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Co, 1956.
  16. Kenny DT dan Cooper CL: Introduction: occupational stress and its management. *International Journal of Stress Management* 10(4), 275-279 (2003)
  17. Peterson M dan Wilson JF: Work stress in America. *International Journal of Stress Management* 11(2), 91-113 (2004)
  18. Van Veldhoven M, Taris TW, de Jonge J dan Broersen S: The relationship between work characteristics and employee health and well-being: how much complexity do we really need? *International Journal of Stress Management* 12(1), 3-28 (2005)
  19. Noblet A, Rodwell J dan McWilliams J: The job strain model is enough for managers. *Journal of Managerial Psychology* 16(8), 635-649 (2001)
  20. Clark J: *Stress - a management guide*, United States: Spiro Business Guides, 2002.
  21. Rees WD: Managerial stress – dealing with the causes, not the symptoms. *Industrial and Commercial Training* 29(2), 35-40 (1997)
  22. Rollinson D: *Organisational behaviour and analysis: an integrated approach*. 3rd ed. England: Pearson Education Ltd, 2005.
  23. Schermerhorn JR, Hunt JG dan Osborn RN: *Organizational behavior*. 9th ed. United States of America: John Wiley & Sons, Inc, 2005.
  24. Selye H: *Stress without distress*. Philadelphia: Lippincott, 1974.
  25. Fairbrother K dan Warn J: Workplace dimensions, stress and job satisfaction. *Journal of Managerial Psychology* 18(1), 8-21 (2003)
  26. Manshor AT: Sources of stress at the work place. *Proceedings of the Academy of Strategic & Organizational Leadership* 5(2), 26-28 (2000)
  27. Minter SG: Too much stress? *Occupational Hazards* 61(5), 49-52 (1999)
  28. Siu O-L, Phillips DR dan Leung TW: Safety climate and safety performance among construction workers in Hong Kong: the role of psychological strains as mediators. *Accident Analysis and Prevention* 36, 359-366 (2004)
  29. Tyson PD dan Pongruengphant R: Five-year follow-up study of stress among nurses in public and private hospitals in Thailand. *International Journal of Nursing Studies* 41, 247-254 (2004)
  30. Robbins SP: *Organizational behavior*. 9th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 2001.
  31. Glazer S, Stetz TA dan Izso L: Effects of personality on subjective job stress: a cultural analysis. *Personality and Individual Differences* 37, 645-658 (2004)
  32. Wickens CD, Lee J, Liu Y dan Becker SG: *An introduction to human factors engineering*. 2nd ed. New Jersey: Pearson Education, Inc, 2004.
  33. Goldman L dan Lewis J: The emphasis on stress. *Occupational Health* 57(3), 12-13. (2005)
  34. Giga SI, Cooper CL dan Faragher B: The development of a framework for a comprehensive approach to stress management interventions at work. *International Journal of Stress Management* 10(4), 280-296 (2003)
  35. Murphy LR: *Managing job stress: an employee assistance/human resource*



- management partnership. *Personnel Review* 24(1), 41-50 (1995)
36. Hospital Kuala Lumpur. Jabatan Pendidikan Kesihatan, Pameran Hari Kesihatan Mental Sedunia, 11 Oktober 2004, 2004.
  37. Abdul Latiff Ahmad. Laporan Kementerian Kesihatan Malaysia, 2006.
  38. Cooper CL dan Marshall J: Occupational sources of stress: a review of the literature relating to coronary heart disease and mental ill health. *Journal of Occupational Psychology* 49, 11-28 (1976)
  39. Matteson MT dan Ivancevich JM: Organizational stressors and heart disease: a research model. *The Academy of Management Review* 4(3), 347-357 (1979)
  40. McShane SL dan Von Glinow MA: Organizational behavior. 3rd ed. United States of America: McGraw-Hill Companies, Inc, 2005.
  41. Bammer K dan Newberr BH y: Stress and cancer. Toronto: Hogrefe, 1982.
  42. Y Cheng, Y-L Guo dan W-Y Yeh: A national survey of psychosocial job stressors and their implications for health among working people in Taiwan. *International Archives of Occupational Environmental Health* 74, 495-504 (2001)
  43. Konz SA dan Rys MJ: An ergonomics approach to standing aids. *Occupational Ergonomics* 3, 165-172, (2002/2003)
  44. Mohamad Khan Jamal Khan, Nor Azimah Chew Abdullah dan Ab. Aziz Yusof: Keselamatan dan kesihatan pekerjaan dalam organisasi. Selangor: Prentice Hall, 2005.
  45. Revil J: Life makes you sick. *The Observer* 12, 19 (2003)
  46. Mital A dan Pennathur A: Advanced technologies and humans in manufacturing workplaces: an interdependent relationship. *International Journal of Industrial Ergonomics* 33, 295-313 (2004)
  47. Murphy LR: Job stress research at NIOSH: 1972-2002. *Historical and Current Perspectives on Stress and Health* 2, 1-55 (2002)
  48. Edwards JR dan Rothbard NP: Work and family stress and well-being: an examination of person-environment fit in the work and family domains. *Organizational Behavior and Human Decision Processes* 77(2), 85-129 (1999)
  49. Attaran M dan Wargo BD: Succeeding with ergonomics in computerized offices. *Work Study* 48(3), 92-99 (1999)
  50. Franco G dan Fusetti L: Bernardino Ramazzini's early observations of the link between musculoskeletal disorders and ergonomic factors. *Applied Ergonomics* 35, 67-70 (2004)
  51. Benton ML: An analysis of the effect of computer work station associated pain on work performance. The University of Tennessee, Knoxville: Ph.D. Thesis, 1998.
  52. Bohr PC: Efficacy of office ergonomics education. *Journal of Occupational Rehabilitation* 10(4), 243-255 (2000)
  53. Strazdins L dan Bammer G: Women, work and musculoskeletal health. *Social Science & Medicine* 58, 997-1005 (2004)
  54. Harrington SS dan Walker BL: The effects of ergonomics training on the knowledge, attitudes, and practices of teleworkers. *Journal of Safety Research* 35, 13-22 (2004)
  55. McHugh M dan Brennan S: Managing the stress of change in the public sector. *International Journal of Public Sector Management* 7(5), 29-41 (1994)
  56. Doby VJ dan Caplan RD: Organizational stress as threat to reputation: effects on anxiety at work and at home. *Academy of Management Journal* 38(4), 1105-1123 (1995)
  57. Briner RB dan Reynolds S: The cost, benefits, and limitations of organizational level stress interventions. *Journal of Organizational Behavior* 20, 647-664 (1999)
  58. Ahasan R: Human adaptation to shift work in improving health, safety and productivity – some recommendations. *Work Study* 51(1), 9-16 (2002).
  59. Ayers PA dan Kleiner BH: New developments concerning managing human factors for safety. *Managerial Law* 44(1/2), 112-120 (2002)

