

HUBUNGAN TEKANAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSI DENGAN  
KOMITMEN KERJA DALAM KALANGAN PEGAWAI POLIS  
DI BATALION 6 PGA MUAR JOHOR

MOHD HAFIZUDDIN BIN MEJAH

Tesis ini dikemukakan sebagai  
memenuhi syarat penganugerahan  
Ijazah Sarjana Sains



PTT AUTHM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Fakulti Sains Gunaan dan Teknologi  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JANUARI 2021

Saya akui tesis ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya

*h*

Pelajar : -----  
MOHD HAFIZUDDIN BIN MEJAH  
Tarikh : ----- 25/1/2021 -----

 **PTTA UTHM**  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

Penyelia : -----  
*Dr. Khairol Anuar Bin Kamri*

DR. KHAIROL ANUAR BIN KAMRI

DR. KHAIROL ANUAR BIN KAMRI  
Timbalan Dekan  
(Penyelidikan, Pembangunan dan Penerbitan)  
Pusat Pengajian Umum dan Kokurikulum  
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

## PENGHARGAAN

Alhamdulillah, segala puji-pujian ke hadrat Allah S.W.T yang Maha Besar dan Maha Pengasih kerana dengan keizinan dan limpah kurnia serta cahaya petunjuk Nya maka dapatlah saya menyiapkan kajian ini dengan penuh jayanya. Tesis penyelidikan ini tidak akan dapat disiapkan tanpa bantuan dan sokongan daripada pelbagai pihak. Setinggi-tinggi penghargaan diucapkan buat penyelia saya iaitu Dr. Khairol Anuar Bin Kamri di atas kesabaran di dalam memberikan bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat di sepanjang beliau menyelia tesis ini.

Ucapan terima kasih juga buat isteri saya Nuraini Binti Alias yang begitu tabah menghadapi pelbagai dugaan sepanjang pengajian serta sentiasa memberi semangat untuk terus berjuang mencapai kejayaan dan tidak lupa buat kedua Ibu bapa dan adik beradik saya juga turut memberi semangat yang positif dalam kejayaan ini.

Rakaman penghargaan juga ditujukan kepada semua Pegawai Polis Kem Batalion 6 Pasukan Gerakan Am yang telah memberikan sepenuh kerjasama dan bantuan yang diperlukan sepanjang kajian ini dijalankan. Akhir sekali, Saya juga ingin mengucapkan penghargaan dan terima kasih kepada Warga Universiti Tun Hussein Onn Malaysia (UTHM) dan pelbagai pihak yang lain yang telah memberikan bantuan serta kerjasama kepada saya di mana saya tidak menyebut nama mereka di sini, semoga anda semua mendapat balasan dan rahmat yang lebih baik daripada ALLAH S.W.T.



## ABSTRAK

Kerjaya kepolisan adalah kerjaya yang memberikan tekanan kerja kepada pegawai polis kerana melibatkan tugas yang mencabar mental, fizikal dan keselamatan diri. Kecerdasan emosi pula dikatakan sebagai faktor yang diperlukan dalam memastikan komitmen kerja yang cemerlang. Maka, objektif kajian ini adalah mengenal pasti tahap tekanan kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA, mengenal pasti tahap kecerdasan emosi pegawai polis di Kem Bn.6 PGA, mengenal pasti tahap komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA, dan mengenal pasti hubungan di antara tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA. Kajian ini berbentuk kuantitatif dengan menggunakan kaedah tinjauan melalui pengedaran borang soal selidik. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah pensampelan secara rawak mudah. Kaedah ini digunakan dengan memilih secara rawak responden dari populasi iaitu seramai 400 pegawai polis. Sampel yang diambil adalah seramai 196 orang di Kem Batalion 6 PGA Bakri, Muar, Johor. Hasil kajian ini memerihalkan bahawa tahap tekanan berada pada tahap sederhana manakala komitmen dan kecerdasan emosi berada pada tahap tinggi. Seterusnya bagi objektif keempat, hasil kajian menunjukkan tekanan kerja dan kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap komitmen kerja. Implikasi kajian mendapati bahawa pihak organisasi perlu mementingkan faktor intrinsik kepada pekerja, perlu menjelaskan peranan pekerja dalam organisasi, perlu menyediakan pembangunan kerjaya kepada pekerja serta pihak pekerja dan pengurusan perlu mempunyai perhubungan yang positif. Kajian lanjut boleh dijalankan di cawangan balai polis yang lain serta melibatkan hubungan faktor demografi terhadap tekanan, kecerdasan emosi dan komitmen kerja.



## ABSTRACT

Police career is a stressful job due to the mental, physical and security challenge. Thus, emotional intelligence is need to ensure the commitment from police officer. This research have four objective that are to determine the job stress level among police officer in Kem Bn.6 PGA and to identify the emotional intelligence among police officer in Kem Bn. 6 PGA. Next, is to identify the commitment level among police officer in Kem Bn. 6 PGA and to identify the relationship of job stress and emotional intelligence with job commitment among police officer in Kem Bn. 6 PGA. This research is using a quantitative method by using the distribution of questionnaire. In this study, the researcher used simple random sampling. This method was use by randomly selecting respondents from a population of 400 police officers at the Batalion 6 PGA Bakri, Muar, Johor. Then the sample is 196. The results show that stress levels are at a moderate level while commitment and emotional intelligence are at a high level. Next, the result for final objective show that there is a significant relation between job stress, emotional intelligence and job commitment among police officer in Kem Bn. 6 PGA. The implication of this study is that organizations need to emphasize intrinsic factors to employees, need to explain the role of employees in the organization, need to provide career development to employees and employees and management need to have a positive relationship. Future research can be conduct in another police camp by examine the relation of demography factor to the job stress, emotional intelligence and job commitment.



## KANDUNGAN

	<b>TAJUK</b>	<b>i</b>
	<b>PENGAKUAN</b>	<b>ii</b>
	<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iii</b>
	<b>ABSTRAK</b>	<b>iv</b>
	<b>ABSTRACT</b>	<b>v</b>
	<b>KANDUNGAN</b>	<b>vi</b>
	<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>x</b>
	<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xi</b>
	<b>SENARAI SIMBOL / SINGKATAN /</b>	
	<b>TATANAMA / ISTILAH</b>	<b>xii</b>
	<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1</b>	<b>PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar belakang	2
	1.3 Permasalahan kajian	4
	1.4 Objektif kajian	6
	1.5 Persoalan kajian	7
	1.6 Hipotesis kajian	7
	1.7 Skop kajian	7
	1.8 Kerangka konsep	8
	1.9 Kepentingan kajian	9
	1.10 Definisi istilah	10
	1.10.1 Tekanan kerja	10
	1.10.2 Kecerdasan emosi	11
	1.10.3 Komitmen kerja	11



	1.11	Susunan tesis	12
	1.12	Kesimpulan	13
<b>BAB 2</b>		<b>KAJIAN LITERATUR</b>	<b>14</b>
	2.1	Pendahuluan	14
	2.2	Pasukan Polis Diraja Malaysia	14
	2.3	Tekanan kerja	17
	2.3.1	Faktor tekanan kerja	25
	2.3.2	Tekanan kerja dalam organisasi PDRM	32
	2.3.3	Impak tekanan kerja	33
	2.3.4	Cadangan untuk mengatasi masalah tekanan kerja	35
	2.4	Kecerdasan emosi	36
	2.5	Komitmen kerja	38
	2.6	Teori dan model berkaitan	40
	2.6.1	Tekanan kerja	40
	2.6.2	Model kecerdasan emosi	41
	2.6.3	Model komitmen kerja	43
	2.7	Kesimpulan	44
<b>BAB 3</b>		<b>METODOLOGI KAJIAN</b>	<b>46</b>
	3.1	Pendahuluan	46
	3.2	Reka bentuk kajian	46
	3.3	Persampelan kajian	47
	3.4	Kaedah pengumpulan data	48
	3.5	Instrumen Kajian	49
	3.5.1	Bahagian A	49
	3.5.2	Bahagian B	49
	3.5.3	Bahagian C	51
	3.5.4	Bahagian D	53
	3.6	Kajian rintis	55
	3.6.1	Analisis kesahan dan kebolehpercayaan	56
	3.7	Kaedah penganalisan data	57



	3.7.1	Analisa min	57
	3.7.2	Analisis korelasi Pearson	58
	3.8	Kesimpulan	59
<b>BAB 4</b>		<b>DAPATAN KAJIAN</b>	<b>60</b>
	4.1	Pengenalan	60
	4.2	Demografi responden kajian	60
	4.3	Tahap tekanan kerja anggota polis	62
	4.4	Tahap kecerdasan emosi anggota polis	65
	4.5	Tahap komitmen kerja anggota polis	69
	4.6	Hubungan di antara tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn. 6 PGA	71
	4.6.1	Hubungan di antara tekanan kerja dengan komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn. 6 PGA	71
	4.6.2	Hubungan di antara kecerdasan emosi dengan komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn. 6 PGA	73
	4.7	Kesimpulan	74
<b>BAB 5</b>		<b>RUMUSAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN</b>	<b>75</b>
	5.1	Pengenalan	75
	5.2	Tekanan kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA	75
	5.2.1	Rumusan dapatan kajian	75
	5.2.2	Implikasi dapatan kajian	75
	5.2.3	Cadangan mengurangkan tekanan kerja	77
	5.3	Kecerdasan emosi pegawai polis di Kem Bn.6 PGA	78
	5.3.1	Rumusan dapatan kajian	78
	5.3.2	Implikasi dapatan kajian	78
	5.3.3	Cadangan meningkatkan kecerdasan emosi	79





5.4	Komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA	80
5.4.1	Rumusan dapatan kajian	80
5.4.2	Implikasi dapatan kajian	80
5.4.3	Cadangan pengukuhan komitmen kerja	81
5.5	Hubungan tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA	82
5.5.1	Rumusan dapatan kajian	82
5.5.2	Implikasi dapatan kajian	83
5.5.3	Cadangan kepada organisasi	83
5.6	Cadangan kajian lanjut	84
	<b>RUJUKAN</b>	<b>86</b>
	<b>LAMPIRAN</b>	<b>99</b>
	<b>VITA</b>	<b>114</b>



## SENARAI JADUAL

2.1	Model Kecerdasan emosi (Goleman, 2001)	42
3.1	Jadual Penentuan Saiz Sampel, Krejcie dan Morgan (1970)	47
3.2	Skala Likert Lima Mata	50
3.3	Instrumen tekanan kerja	50
3.4	Instrumen kecerdasan emosi	51
3.5	Instrumen komitmen kerja	54
3.6	Indeks kebolehppercayaan Alfa Cronbach bagi setiap Konstruk tekanan kerja dan komitmen terhadap komitmen	56
3.7	Interpretasi skor min	58
3.8	Tafsiran pekali Korelasi Pearson	58
4.1	Profil anggota polis berdasarkan latar belakang peribadi (N=142)	61
4.2	Min dan sisihan piawai untuk setiap item tekanan kerja anggota polis	64
4.3	Min dan sisihan piawai untuk setiap item kecergasan emosi	67
4.4	Min dan sisihan piawai untuk setiap item komitmen	70
4.5	Korelasi antara tekanan kerja dengan komitmen kerja	72
4.6	Korelasi antara kecerdasan emosi dengan komitmen kerja	73

**SENARAI RAJAH**

1.1	Kerangka konseptual kajian	
	Sumber: Bandura's Self-Efficacy Theory (1977)	8
2.1	Lima jenis kecerdasan emosi Salovey dan Mayer (1990)	43



**PTTA UTHM**  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

### SENARAI SINGKATAN/TATANAMA/ISTILAH

ACP	-	Asistan Komisioner Polis
ASP	-	Asistan Superintendan Polis
BN.6	-	Batalion 6
CP	-	Komisioner Polis
DCP	-	Deputi Komisioner Polis
DIG	-	Deputi Inspektor General Polis
DSP	-	Deputi Superintendan Polis
IG	-	Inspektor General Polis
INSP	-	Inspektor
JIPS	-	Jabatan Integriti dan Pematuhan Standard
KONST	-	Konstabel
KPL	-	Koperal
L/KPL	-	Lans Koperal
PDRM	-	Polis Diraja Malaysia
PGA	-	Pasukan Gerakan Am
PI	-	Inspektor Percubaan
SAC	-	Senior Asistan Komisioner
SI	-	Sub-Inspektor
SJN	-	Sarjan
SM	-	Sarjan Mejar
SUPT	-	Superintendan Polis



PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

**SENARAI LAMPIRAN**

<b>Lampiran</b>	<b>Tajuk</b>	<b>Halaman</b>
A	Borang Soal Selidik Kajian	93
B	Dapatan Ujian SPSS	106



**PTTA UTHM**  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Pengenalan

Tekanan kerja merupakan satu keadaan yang tidak dapat dielakkan dalam pekerjaan terutamanya dalam organisasi kepolisan. Bukti empirikal menyatakan bahawa kerjaya kepolisan adalah pekerjaan yang memberikan tekanan emosi kerana kerjaya ini melibatkan tugas yang mempunyai impak tekanan terhadap mental dalam kalangan pegawai polis. Kajian ini bertitik tolak daripada perbincangan tentang hubungan faktor tekanan kerja dan kecerdasan emosi terhadap komitmen kerja Pegawai Polis dalam menentukan jaya atau gagal organisasi Polis Diraja Malaysia (PDRM) dalam melaksanakan fungsi dan peranannya. Komitmen daripada pekerja sememangnya diperlukan untuk memastikan matlamat organisasi dapat dicapai selari dengan kedudukan komitmen itu sendiri sebagai salah satu mekanisme dalam pengukuran kejayaan sesebuah organisasi (Nik Mutasim & Nordin, 2001).

Tekanan kerja pula merujuk kepada tindak balas emosi seseorang terhadap persekitaran kerja yang mengancam pekerja tersebut (Gill *et. al.*, 2006). Oleh itu, keupayaan anggota Polis menguruskan kecerdasan emosi dapat membantu mereka mengurangkan tekanan kerja dan cenderung berfikir positif terhadap kerjaya yang diceburinya sekali gus meningkatkan komitmen pekerjaan mereka (Nikolaou & Tsaousis, 2002).

Sementara itu, kecerdasan emosi pula merujuk kepada tingkah laku yang boleh mengawal emosi sendiri. Kesedaran emosi dinyatakan sebagai satu ciri yang penting untuk berjaya dalam kerjaya. Malah, mereka yang tidak mempunyai kecerdasan emosi



PTTA UTM  
BERPUSTAKAAN TUNKU TUNJAMINAH

dilabelkan sebagai individu yang belum mencapai kejayaan dalam kerjaya mereka (Noriah et al., 2003). Menurut Goleman (1998), kecerdasan emosi merujuk kepada kebolehan untuk menyelia dan menguruskan emosi, perasaan dan tindakan diri sendiri serta orang lain. Ia juga dikaitkan dengan kebijaksanaan untuk mengadaptasi kelakuan dengan situasi dan masa.

Selanjutnya, komitmen kerja pula sebagai kecenderungan dalaman yang positif di mana seseorang pekerja yang komited kerjayanya akan berasa bangga dengan kerjaya yang diceburinya (Corser & Rakoff (1971). Komitmen bukan sahaja tertumpu kepada kerjaya tetapi juga melibatkan komitmen terhadap rakan sekerja. Individu yang komited terhadap kerjaya mereka sanggup berhadapan dengan apa jua rintangan dan cabaran yang dihadapi hasil daripada kekuatan emosi. Mayer & Salovey (1990) menekankan kekuatan emosi sebagai satu kecerdasan sosial yang berkaitan dengan kemampuan individu dalam memantau baik serta membezakan emosi dirinya mahupun emosi orang lain.

## **1.2 Latar belakang kajian**

Pada masa kini dalam abad ke 21, PDRM berada dalam persekitaran baharu yang sentiasa berubah dengan pesat. Laporan Suruhanjaya Diraja Penambahbaikan Perjalanan dan Pengurusan PDRM (2005) mengenal pasti pelbagai faktor yang mempengaruhi bentuk pengurusan PDRM kini di mana perubahan demografi yang besar, penghijrahan beramai-ramai, kemajuan teknologi maklumat dan komunikasi, berkembangnya masyarakat sivil dan meningkatnya bilangan pertubuhan bukan kerajaan, peningkatan harapan dan desakan rakyat terhadap ketelusan dan akauntabiliti, persepsi tentang meluasnya gejala rasuah dan salah guna kuasa dalam pasukan Polis dan peningkatan terhadap kesedaran terhadap hak asasi manusia.

Pelbagai faktor dalam persekitaran kerja baharu yang sentiasa berubah ini secara tidak langsung dapat mengancam setiap anggota polis tersebut. Perubahan persekitaran kerja menyebabkan ramai pegawai PDRM kini berhadapan dengan permasalahan psikologi yang agak membimbangkan. Terdapat dalam kalangan anggotanya gagal mengawal emosi diri akibat daripada tekanan dalam diri. Terdapat pelbagai kes yang dilaporkan di akhbar melibatkan pegawai polis seperti terlibat dengan pembunuhan, membunuh diri, mencederakan orang awam dan masalah mental yang melibatkan anggota keselamatan. Kesemua kejadian yang berlaku jelas

menunjukkan bahawa isu tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja pegawai polis perlu diberi perhatian serius bagi mengelakkan perkara yang tidak diinginkan berlaku. Ini juga menunjukkan bahawa kemahiran mengurus emosi dan tekanan merupakan aspek penting yang perlu ada pada setiap individu (Bernama, 3 Oktober 2008; Harian Metro, 20 Julai 2012; Sinar Harian, 12 Disember 2009; Sinar Harian, 18 Julai 2012; Sinar Harian, 14 September 2013; Sinar Harian 15 September 2013; Utusan Malaysia, 3 Oktober 2008; Utusan Malaysia, 3 Februari 2011; Utusan Malaysia, 17 Disember 2013).

Daripada laporan akhbar dan kajian-kajian lepas tersebut didapati dua faktor yang mempengaruhi komitmen kerja pegawai polis iaitu faktor tekanan dan emosi. Tekanan merupakan satu fenomena yang penting dan seringkali dikaitkan dengan prestasi kerja, kesihatan dan tahap produktiviti individu. Tekanan juga boleh menjejaskan produktiviti serta kualiti pekerja jika ia tidak ditangani dengan baik dan berkesan. Tekanan kerja juga boleh memberi kesan yang negatif terhadap kesihatan pekerja dan seterusnya kesejahteraan individu itu sendiri. Bagi individu yang bekerja, sebahagian besar kehidupan mereka dipenuhi dengan masa bekerja. Peranan di tempat kerja juga merupakan satu keutamaan bagi sesetengah golongan yang bekerja, manakala rumahtangga atau keluarga menjadi keutamaan kedua (Bernama Online, 08 November 2011).

Hal ini tidak dapat dinafikan kepentingan pekerjaan bagi seseorang adalah bukan sekadar faktor ekonomi tetapi pekerjaan adalah menetapkan status sosial bagi seseorang individu. Oleh itu, kejayaan seseorang dalam pekerjaannya sering dianggap sebagai satu faktor kejayaan dalam kehidupan. Sebaliknya kegagalan dalam kerjaya dianggap sebagai satu kegagalan dalam kehidupan. Masalah yang dihadapi oleh individu di tempat kerja akan membawa kepada tekanan kerana pekerjaan merupakan sebahagian besar kehidupan seseorang individu. Tekanan kerja yang tinggi juga boleh memberi kesan negatif terhadap hubungan kekeluargaan. Di dalam kehidupan seharian, manusia sentiasa berhadapan dengan tekanan-tekanan yang kadangkala mencabar fungsi hidup mereka (Bernama Online, 08 November 2011).

Tekanan kerja yang negatif sehingga memberi kesan kepada emosi yang negatif perlu diurus dengan baik. Keupayaan menguruskan emosi atau disebut sebagai kecerdasan emosi telah dibuktikan mampu menangani tekanan kerja (Chin et. al., 2012; Ciarrochi, 2002; Forushani & Besharat, 2011; Jang & George, 2011; Jude, 2011; Oginska, 2005; Por et. al., 2011).





Kejayaan usaha-usaha menjaga keselamatan dan menguatkuasa undang-undang di negara ini bergantung kepada setiap pegawai PDRM. Sekiranya perkhidmatan kepada rakyat itu dilaksanakan bertepatan dengan peranan PDRM, maka usaha-usaha yang dilaksanakan itu akan menepati matlamat. Jika sebaliknya, wujud gejala-gejala negatif di kalangan Pegawai Polis, ianya bukan sahaja mencemarkan nama baik PDRM, menjejaskan proses pembangunan negara tetapi pembinaan bangsa dan negara tidak akan tercapai.

Organisasi Suruhanjaya Pasukan Polis Diraja Malaysia khususnya di peringkat Jabatan Integriti dan Pematuhan Standard (JIPS) dan Jabatan Pengurusan kepolisan seharusnya peka dan mengetahui tahap tekanan kerja, kecerdasan emosi dan komitmen kerja yang dialami di kalangan Anggota Polis bagi memastikan langkah-langkah pemulihan atau pun pencegahan dapat dilaksanakan. Collins & Gibbs (2003) menyarankan pendekatan pengurusan stres oleh pihak pengurusan kepolisan dengan mengubah terlebih dahulu persekitaran kerja yang agar suasana kerja tidak tertekan, mengurangkan bebanan kerja dan mengurus persekitaran organisasi berbanding dengan hanya memberi latihan pengurusan stres kepada setiap individu.

Menurut Morash et al., (2006) dalam pengurusan stres, organisasi kepolisan bertanggungjawab sepenuhnya memastikan faktor-faktor di tempat kerja yang menyumbang kepada tekanan dapat dikurangkan atau pun dihapuskan bukan hanya semata-mata mengharapkan peranan Anggota Polis itu sendiri untuk berusaha menangani tekanan dalam diri mereka. Pendekatan latihan pengurusan stres di tempat kerja adalah bertujuan untuk mengurangkan kesan negatif terhadap kesihatan mental di kalangan Anggota Polis dan ianya membantu anggota meningkatkan kemahiran menangani tekanan dalam diri mereka (Patterson, 2009).

### **1.3 Permasalahan kajian**

Sejak akhir-akhir ini, kebanyakan pegawai polis dilaporkan berhadapan dengan masalah psikologi yang meruncing menyebabkan kurang komitmen hingga memberi kesan langsung kepada keberkesanan organisasi PDRM. Terdapat pelbagai kes-kes pembunuhan, mencederakan orang awam, membunuh diri dan masalah mental di dalam negara yang telah dilaporkan melibatkan anggota polis yang dilihat gagal mengawal emosi diri akibat daripada tekanan dalam diri (Utusan Malaysia, 17 Disember 2013). Kajian-kajian lepas yang telah dijalankan sebelum ini juga mendapati

kegagalan untuk mengawal tahap tekanan kerja yang tinggi dan mengawal emosi dalam kalangan Pegawai Polis meningkatkan kecenderungan mereka untuk melakukan cubaan membunuh diri, berlakunya penceraian rumahtangga, kemurungan, penyalahgunaan dadah, alkohol dan sebagainya (Rothmann & Strijdom, 2002).

Kajian mengenai tekanan kerja di Malaysia menunjukkan pelbagai dapatan. Aris et al., (2012) mendapati tahap tekanan dalam anggota awam di Malaysia berada pada tahap sederhana. Seterusnya, kajian oleh Lee Hoo Nee (2002) juga menunjukkan bahawa tekanan kerja mempunyai perkaitan dengan komitmen kerja dan kesejahteraan hidup. Menurut kajian Lee Hoo Nee (2012), semakin tinggi tekanan kerja seseorang semakin menurun komitmen dan kesejahteraan hidup seseorang.

Namun begitu, kajian oleh Narimah (2003) mendapati bahawa tekanan kerja tidak mempunyai kaitan dengan komitmen kerja. Begitu juga kajian yang dilakukan oleh Khairul Bariah (2003) turut menyatakan bahawa tekanan tidak memberi kesan kepada komitmen kerja. Malah menurut Khairul Bariah (2003), tekanan kerja juga tidak mempunyai kaitan dengan komitmen kerja.

Oleh yang demikian, dapat difahami bahawa terdapat perbezaan dapatan mengenai hubungan tekanan kerja dengan komitmen kerja. Perbezaan dapatan ini juga adalah disebabkan perbezaan jenis responden dan latar belakang responden yang digunakan dalam setiap kajian. Maka kajian ini akan meneliti apakah tahap tekanan kerja pegawai polis unit PGA.

Pernyataan mengenai hubung kait tekanan kerja dan komitmen kerja menunjukkan bahawa profesion kepolisan memerlukan kekuatan emosi bagi menangani tekanan seterusnya memberikan komitmen kerja yang cemerlang (Mardhiah, 2012). Kekuatan mengawal emosi dikenali sebagai kecerdasan emosi sebagai satu bentuk kebolehan memantau dan meregulasikan emosi diri dan emosi orang lain serta dapat membezakan antara keduanya dan boleh menguruskan maklumat itu untuk mengarah pemikiran dan tindakan (Mayer & Salovey, 1997).

Di Malaysia, kajian mengenai kecerdasan emosi dan tekanan kerja terhadap komitmen kerja dalam kalangan pegawai polis dijalankan oleh Rogis Baker (2010). Kajian tersebut mendapati bahawa kecerdasan emosi yang tinggi turut memberikan kesan terhadap komitmen kerja yang tinggi dalam kalangan pegawai polis di Sarawak. Seterusnya adalah kajian oleh Ooi Yeng Keat (2002) juga menunjukkan bahawa kecerdasan emosi memberi kesan yang signifikan terhadap keberkesanan kerja dalam



organisasi. Kecerdasan emosi dapat membantu pekerja menguruskan diri dan orang lain dalam organisasi serta mencapai matlamat organisasi.

Kajian oleh Ng Geik Ying (2017) juga mempunyai dapatan yang sama. Kecerdasan emosi sememangnya memberi kesan kepada prestasi kerja. Kajian yang dilakukan dalam kalangan guru itu menunjukkan bahawa kecerdasan emosi yang tinggi memberi kesan kepada perestasi kerja yang tinggi dalam kalangan guru. Namun begitu, kajian yang dilakukan oleh Ooi Yeng Keat (2002) dan Ng Geik Ying (2017) hanya melihat tahap kecerdasan emosi dan hubungannya terhadap komitmen kerja dan tidak melihat tekanan kerja sebagai pemboleh ubah dalam kajian mereka. Bagi kajian yang dilakukan oleh Rogis Baker (2010) pula, meskipun kajian tersebut turut mengambil faktor tekanan kerja untuk diperhatikan, namun kajian itu tidak menggunakan pegawai polis unit PGA dan dijalankan di negeri Sarawak.

Sehubungan dengan itu, kajian ini dijalankan bagi mengenal pasti hubungan antara tekanan dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja pegawai polis di Batalion 6 PGA Muar, Johor. Kajian ini berbeza dengan kajian-kajian lepas yang kebanyakannya menentukan tahap tekanan pekerja, tahap kecerdasan emosi dan komitmen pekerja secara berasingan. Namun dalam kajian ini, selain daripada melihat tahap tekanan kerja, kecerdasan emosi dan komitmen kerja, pengkaji juga menentukan hubungan antara tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja pegawai PDRM.

#### **1.4 Objektif kajian**

Berdasarkan permasalahan kajian yang telah dinyatakan, objektif kajian ini adalah seperti berikut:

1. Menenal pasti tahap tekanan kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA.
2. Menenal pasti tahap kecerdasan emosi pegawai polis di Kem Bn.6 PGA.
3. Menenal pasti tahap komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA.
4. Menenal pasti hubungan di antara tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA.

## 1.5 Persoalan kajian

Berdasarkan objektif kajian yang telah dinyatakan, persoalan kajian yang perlu dijawab dalam kajian ini adalah seperti berikut:

1. Apakah tahap tekanan kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA.
2. Apakah tahap kecerdasan emosi pegawai polis di Kem Bn.6 PGA.
3. Apakah tahap komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA.
4. Adakah terdapat hubungan antara tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja pegawai polis di Kem Bn.6 PGA.

## 1.6 Hipotesis kajian

Ho1 Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tekanan kerja dengan komitmen kerja Pegawai Polis di Kem Bn.6 PGA.

Ho2 Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan komitmen kerja Pegawai Polis di Kem Bn.6 PGA.

## 1.7 Skop dan limitasi kajian

Skop kajian ini ialah hubungan tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja dalam kalangan pegawai Polis Diraja Malaysia. Namun, kajian ini hanya berfokus kepada hubungan tekanan kerja dan kecerdasan emosi dengan komitmen kerja dalam kalangan pegawai Polis Diraja Malaysia yang bertugas di Kem Batalion 6 Pasukan Gerakan Am Bakri, Muar, Johor. Pengkaji pernah bertugas di Kajian ini juga hanya menumpukan sepenuhnya kepada pegawai polis Batalion 6 PGA iaitu terdiri dari pegawai kanan polis dari pangkat Inspektor (Insp.), Assistant Superintendent Police (ASP), Deputy Superintendent Police (DSP), Superintendent Police (Supt) dan Pegawai Rendah Polis dari Konstabel (Konst) hingga ke Sub Inspektor (SI).

Merujuk kepada limitasi kajian yang dinyatakan, hasil kajian hanya terbatas kepada pegawai polis Kem Bn.6 PGA sahaja kerana keputusan kajian ini tidak boleh di generalisasi dan di aplikasi kepada keseluruhan warga PDRM di seluruh Malaysia seperti di Ibu Pejabat Polis Kontinjen, Ibu Pejabat Polis Daerah, Balai Polis, Briged

PGA, Batalion PGA dan sebagainya kerana setiap individu mempunyai perbezaan pandangan, latar belakang, tanggungjawab dan persekitaran kerja yang berlainan.

Secara umumnya, ketepatan dapatan kajian bergantung sepenuhnya kepada ketulusan dan kejujuran responden dalam memberi maklum balas dalam borang soal selidik yang diedarkan serta tahap tekanan kerja di antara individu dengan individu yang lain adalah berbeza. Faktor ini adalah berada di luar bidang kuasa pengkaji. Sesetengah responden mungkin menjawab soal selidik secara tidak telus mungkin disebabkan faktor masa yang memerlukan mereka untuk melaksanakan tugas-tugas lain yang lebih penting. Hal ini boleh menyebabkan hasil kajian hampir tidak tepat walaupun segala usaha dilakukan untuk memastikan ketepatan atau kesahihan dapatan kajian.

## 1.8 Kerangka konsep

Rajah 1.1 menunjukkan kerangka konseptual kajian ini yang dijadikan sebagai panduan oleh pengkaji.



Rajah 1.1: Kerangka konseptual kajian

Sumber: Adaptasi daripada *Bandura's Self-Efficacy Theory* (1977)

Rajah 1.1 dijadikan sebagai panduan asas dalam kajian ini agar proses kajian dapat difahami dengan jelas. Pemboleh ubah bebas dalam kajian ini adalah pemboleh ubah tekanan kerja dan pemboleh ubah kecerdasan emosi. Manakala pemboleh ubah bersandar dalam kajian ini adalah komitmen kerja. Persoalan satu hingga tiga akan

melihat tahap tekanan kerja, kecerdasan emosi dan komitmen kerja secara berasingan. Seterusnya, persoalan empat akan melihat hubung kait tekanan kerja dan kecerdasan emosi terhadap komitmen kerja bagi mencapai objektif keempat.

### **1.9 Kepentingan kajian**

Kajian ini memberi gambaran serta membantu organisasi Polis Diraja Malaysia secara umumnya, Pengurusan Briged Tengah Pasukan Gerakan Am dan Kem Batalion 6 Pasukan Gerakan AM khususnya untuk mengenal pasti tahap tekanan kerja, tahap kecerdasan emosi dengan tahap komitmen kerja di kalangan mereka. Pengukuran semua tahap tersebut adalah memberi keberkesanan dalam menjalankan sesuatu tugas dan tindakan yang boleh mempengaruhi komitmen kerja di organisasi. Seajar dengan itu, pihak pengurusan boleh mencari atau mengatur alternatif yang sesuai untuk mengurus dan membangunkan pegawai polis agar dapat memberi perkhidmatan yang efektif kepada masyarakat.

Kajian ini dapat memberi kesedaran mengenai kepentingan masalah berkaitan dengan tekanan kerja dan kecerdasan emosi pegawai polis dengan komitmen kerja di organisasi Kem Batalion 6 Pasukan Gerakan dalam kualiti pekerjaan. Hasil kajian ini dijangka memberi faedah kepada Polis Diraja Malaysia dan lain-lain untuk mengenal pasti tindakan-tindakan yang relevan dalam menentukan program latihan, motivasi, seminar dan sebagainya bagi mengurangkan tahap tekanan kerja terhadap individu yang terlibat. Dengan ini pihak atasan dan pengurusan boleh merangka dan mengubahsuai strategi pengurusan mengikut kesesuaian kakitangan PDRM bagi menjamin prestasi dan perkhidmatan cemerlang pegawai polis seterusnya mencapai matlamat organisasi.

Kajian ini juga dapat membantu anggota psikologi yang berkhidmat di PDRM bawah Kementerian Dalam Negeri untuk lebih memahami anggota polis di bawah seliaan unit psikologi. Kajian ini amat penting kepada unit psikologi untuk mereka mengetahui dengan lebih mendalam mengenai individu yang mempunyai tahap tekanan kerja yang tinggi sama ada mereka akan mendapat manfaat daripada sesi kaunseling. Selain itu, turut memberi maklumat dan pengetahuan kepada unit psikologi mengenai konsep, model dan teori yang telah digunakan untuk menjelaskan perkara yang dikaji.





Akhir sekali, hasil kajian ini dapat dijadikan panduan kepada organisasi terlibat dengan memberikan maklumat yang praktikal kepada organisasi untuk digunakan sebagai rujukan terhadap isu atau masalah yang berkaitan tekanan kerja, kecerdasan emosi dan komitmen kerja. Diharapkan juga kajian ini akan menjadi panduan dan rujukan kepada pengkaji yang akan datang agar kajian yang bakal dilakukan oleh pengkaji pada masa akan datang akan lebih terperinci lagi.

## **1.10 Definisi istilah**

### **1.10.1 Tekanan kerja**

#### **1. Definisi konseptual:**

Tekanan kerja merupakan tindak balas individu terhadap perkara-perkara yang berlaku dalam persekitaran kerja, di mana ia mengancam individu tersebut (Brief, Schuler & Van Sell, 1981). Individu tersebut tidak dapat menyesuaikan diri dengan keadaan persekitaran kerja. Tekanan dirujuk sebagai keadaan yang timbul daripada interaksi antara individu dengan kerjanya dan dicirikan oleh pemboleh ubah dalam individu itu yang memaksanya menyeleweng daripada berfungsi secara normal atau biasa. Definisi ini dapat difahami dengan baik apabila mengambil kira bahawa tubuh badan dan fikiran manusia berada dalam keadaan yang seimbang pada permulaan sesuatu pengalaman kerja, tetapi akibat daripada kejadian yang berkaitan dengan kerja, keseimbangan seseorang itu terganggu.

#### **2. Definisi operasional:**

Tekanan kerja dalam kajian ini merujuk kepada tekanan kerja yang dialami semasa pegawai polis di Kem Batalion 6 Pasukan Gerakan Am menjalankan tugas-tugas mereka seperti tekanan semasa menguruskan kes jenayah, tekanan menguruskan masa antara kerja dan hal peribadi serta tekanan semasa berhadapan dengan persepsi orang awam. Tekanan yang tidak berkaitan dengan kerja tidak termasuk dalam konsep tekanan kerja kajian ini.



### 1.10.2 Kecerdasan emosi

#### 1. Definisi konseptual:

Kecerdasan emosi adalah satu bentuk kebolehan memantau dan meregulasikan emosi diri dan emosi orang lain serta dapat membezakan antara keduanya dan boleh menguruskan maklumat itu untuk mengarah pemikiran dan tindakan dari sudut persepsi, proses, pengaturan dan penggunaan maklumat emosi (Mayer & Salovey, 1997; Goleman, 2001; Forushani & Besharat, 2011).

#### 2. Definisi operasional:

Kecerdasan emosi dalam kajian ini merujuk kepada kekuatan emosi, perasaan, mental dan pengurusan psikologi pegawai polis. Kecerdasan emosi dalam kajian ini juga merujuk kepada kemampuan untuk mengawal tingkah laku, pemikiran dan perasaan dalam apa-apa sahaja situasi sama ada semasa bertugas mahupun semasa di luar waktu bertugas.

### 1.10.3 Komitmen kerja

#### 1. Definisi konseptual:

Marshal & Witjing (1982) mendefinisikan komitmen terhadap kerjaya sebagai satu kehendak terus bekerja walaupun tanpa sebarang alasan seperti masalah kewangan. Kehendak ini tidak terhalang walaupun terdapatnya tanggungjawab kekeluargaan yang menyukarkan individu untuk keluar bekerja. Selain itu ia juga memperlihatkan satu peneguhan terhadap rancangan kerjaya dengan cara mendapatkan maklumat-maklumat lanjut yang lebih spesifik tentang kerjaya tersebut. Dengan kata lain, ia merupakan komitmen tingkah laku untuk mengejar corak kerjaya tanpa gangguan.

#### 2. Definisi operasional:

Komitmen kerja merujuk kepada seseorang individu itu mempunyai hubungan yang kuat kepada matlamat organisasi. Individu yang setia dan taat kepada matlamat organisasi bukan sahaja akan menjalankan tugasnya dengan sedaya upaya, malah mereka sudi mengorbankan kepentingan diri apabila diperlukan demi kepentingan organisasi. Komitmen kerja dalam kajian ini juga merujuk kepada individu yang





## RUJUKAN

- Abu Bakar Nordin. (1994). Cabaran pendidikan guru: Falsafah dan strategi dalam pembentukan guru yang unggul. Kuala Lumpur: Masa Enterprise.
- Acryl Sani Bin Haji Abdullah Sani. (2001) Tahap komitmen terhadap organisasi: Satu kajian kes di kalangan anggota-anggota polis Pangkat rendah, Kontinjen Polis Kuala Lumpur. Tesis Sarjana. UUM Sintok. Tidak diterbitkan.
- Agolla, J. E. (2009). Occupational Stress among Police Officers: The Case of Botswana Police Service. *Research Journal of Business Management*, 2(1), 25-35.
- Ambrose, J. A., & Barua, R. S. (2004). The pathophysiology of cigarette smoking and cardiovascular disease an update. *Journal of the American College of Cardiology*, 43(10), 1731-1737.
- Anderson, G. S., Litzenberger, R., & Plecas, D. (2002). Physical evidence of police officer stress. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 25: 399–420.
- Angle, L. Harold and Perry, L. James. (1981). An Empirical Assessment of Employee Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*. 26. (1)
- Anshel M.H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice Behavior Journal*. 27(3):375–400.
- Aradilla-Herrero, A., Tomas-Sabado, J., & Gomez-Benito, J. (2010). Death attitudes and emotional intelligence in nursing students. *European Journal of Educational Studies*, 2(3), 247-257.
- Aris Kasan, Fatimah Hanum Mohamad Hajari, Juwairiyah Jaafar & Nordin Yusooif. (2012). Stres dalam perkhidmatan awam : impaknya kepada prestasi dan kesejahteraan anggota awam. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*. Bil. 7 ISSN : 2229-810X.



PTTAUTHM  
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

- Arjunaidi, Mohamad. (1997). Faktor Demografi, Persekitaran dan Organisasi yang berkaitan dengan Ketegangan. Tesis Sarjana (Tidak diterbitkan), Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Arnetz, B. B., Arble, E., Backman, L., Lynch, A., & Lublin, A. (2013). Assessment of a prevention program for work-related stress among urban police officers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86(1), 79-88. doi: 10.1007/s00420-012-0748-6.
- Ashkanasy, N. M., & Dasborough, M. T. (2003). Emotional awareness and emotional intelligence in leadership teaching. *Journal of Education for Business*, 79(1), 18-22.
- Augusto-Landa, J., Pulido-Martos, M., & Lopez-Zafra, E. (2011). Does perceived emotional intelligence and optimism/pessimism predict psychological well-being? *Journal of Happiness Studies*, 12(3), 463-474.
- Azizi, et. al. (2010) , Kecerdasan Emosi dan Hubungannya Dengan Pencapaian Akademik dan Tingkahlaku Pelajar. Retrived 21.07.2012 from [http://eprints.utm.my/2265/1/AziziYahaya\\_Kecerdasan\\_Emosi\\_dan\\_Hubungan\\_Pencapaian.pdf](http://eprints.utm.my/2265/1/AziziYahaya_Kecerdasan_Emosi_dan_Hubungan_Pencapaian.pdf)
- Azmi, I. A. G. (2005). Kepuasan kerja: Kajian di kalangan pesyarah di Akademi Pengajian Islam dan Fakulti Bahasa dan Linguistik Universiti Malaya, *Jurnal Syariah*, 13(2), 112-124.
- Bakker, A.B. & Heuven, E. (2006). Emotional dissonance, burnout, and in-role performance among nurses and police officers. *International Journal of Stress Management*, Vol. 13 No. 4, pp. 423-440.
- Becker, C. B., Meyer, G., Price, J.S., Graham, M.M., Arsena, A., & Armstrong, D.A., et. al. (2009). Law enforcement preferences for PTSD treatment and crisis management alternatives. *Journal of Behavior Research Therapy*, 47:245–253
- Bernama, 3 Oktober (2008). Anggota Polis Lepaskan 58 Das Tembakan Dirujuk Ke Hospital Tanjung Rambutan. Malaysian National News Agency, Kuala Lumpur.
- Bernama, 18 Ogos (2009). Polis Jangan Takut Ambil Tindakan Walau Terhadap Anggota Parlimen. Malaysian National News Agency, Kuala Lumpur.
- Bradley, J. R., & Sutherland, V. (1994). Stress management in the workplace: taking employees' views into account. *Employee Counselling Today*, 6(1), 4-9.



- Brislin, R.W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross Cultural Psychology*. 1: 185-216.
- Brown, J., Cooper C.L., & Kirkcaldy B. (1996). Occupational stress among senior police officers. *British Journal of Psychology* 87:31 – 45.
- Brown, J. & Campbell, E. (1994). *Stress and Policing: Sources and Strategies*. John Wiley, Chichester
- Buchanan, G., Stephens, C. & Long, N. (2001). Traumatic events of new recruits and serving police. *Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies* 5(2).
- Burke, C.S., Stagl, K.C., Klein, C., Goodwin, G.F., Salas, E. & Halpin, S.M. (2006). What type of leadership behaviors are functional in teams? : a meta-analysis. *The Leadership Quarterly*, Vol. 17 No. 3, pp. 288-307.
- Buker, H., & Wiecko, F. (2006). Are causes of police stress global? : testing the effects of common police stressors on the Turkish national police. *Policing : An International Journal Of Police Strategies & Management*. Vol. 30, No.2, pp. 291-309.
- Cheong, J. & Yun, I. (2011). Victimization, stress and use of force among South Korean police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 34 No. 4, pp. 606-624.
- Chin, S. T. S., Raman, K., Yeow, J. A., & Eze, U. C. (2012). Relationship between Emotional Intelligence and Spiritual Intelligence in nurturing creativity and innovation among successful entrepreneurs: A conceptual framework. *Social and Behavioral Sciences*, 57(0), 261-267.
- Choudhury, K. (2013). *Managing Workplace Stress: The Cognitive Behavioural Way*. New York, London: Springer.
- Chua Yan Piaw (2011). *Kaedah Penyelidikan*. Malaysia: McGraw-Hill (Malaysia) Sdn Bhd.
- Ciarrochi, J., Forgas, J.P., & Mayer, J.D. (2002). *Emotional Intelligence in everyday life*. A Scientific Inquiry Psychology Press, Philadelphia, PA.
- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y. C., Caputi, P. & Roberts, R. (2001). Measuring emotional intelligence in Ciarrochi, Forgas dan Mayer (2001). *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry*. Philadelphia: Psychology Press.
- Cohen, L., & Manion, L. (1994). *Research methods in education* (4<sup>th</sup> ed). London: Routledge.



PTTA UTHM  
 PUSAT PENYELIDIKAN DAN PENKAJI TUN AMINAH

- Collins, R. A., & Gibbs, A. C. C. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53: 256 – 264.
- Collins, S., & Long, A. (2003). Working with the psychological effects of trauma: consequences for mental health-careworkers - a literature review. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 10: 417 – 424.
- Conroy, D.L. & Hess, K.M. (1992). *Officers at Risk: How to Identify and Cope with Stress*. Custom Publishing Co, Placerville, CA.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organisational Stress: A Review and Critique of Theory, Research and Applications*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cox, T. & Griffiths, A. (2010). Work-related stress: a theoretical perspective. In Ika, S. and Houdmont, J. (eds), *Occupational Health Psychology*, Wiley-Blackwell, Oxford, pp. 31-56.
- Crank, J.P. & Caldero, M. (1991). The production of occupational stress in medium-sized police agencies: a survey of line officers in eight municipal departments. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 19, pp. 339-49.
- Creswell, J.W. (2005). *Education research; Planning – conducting and evaluating quantitative and qualitative research*. Ed. ke-2. New Jersey: Pearson Education Inc.
- Dantzer, M.L. (1987). Police-related stress: a critique for future research. *Journal of Police and Criminal Psychology*, Vol. 3, pp. 43-48.
- Davidson, M.J. & Veno, A. (1979). Police stress in Australia: a current perspective. *Australian and New Zealand Journal of Criminology*, Vol. 12, pp. 153-61
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. D. (1998). Emotional intelligence: In search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75(4), 989-1015.
- De Almeida Carvalho, A. L., Del Bel Cury, A. A., & Rodrigues Garcia, R. C. M. (2008). Prevalence of bruxism and emotional stress and the association between them in Brazilian police officers. *Brazilian Oral Research*, 22(1), 31-35.
- De la Fuente Solana, E. I., Extremera, R. A., Pecino, C. V., & Cañadas de la Fuente, G. R. (2013). Prevalence and risk factors of burnout syndrome among Spanish police officers. *Psicothema*, 25(4), 488-493.



- Deb, S., Chakraborty, T., Chatterjee, P., & Srivastava, N. (2008). Job-related stress, causal factors and coping strategies of traffic constables. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 34:19-28.
- Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Ebbinghaus, M. (2002). From mental strain to burnout. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(4), 423-441.
- Farah Najwa Ismail. (2014). Kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah Jitra, Kedah. Tesis Ijazah Sarjana Pendidikan Teknik dan Vokasional. UTHM.
- Finn, P., & Tomz, J. E. (1997). *Developing A Law Enforcement Stress Program For Officers And Their Families*. Washington, DC: U.S. Department of Justice.
- Forushani, N. Z., & Besharat, M. A. (2011). Relation between emotional intelligence and perceived stress among female students. *Social and Behavioral Sciences*, 30(0), 1109-1112.
- Franke, W. D., Ramey, S. L., & Shelley, M.C. II. (2002). Relationship between cardiovascular disease morbidity, risk factors, and stress in a law enforcement cohort. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 44: 1182 – 1189.
- Franke, W. D., & Anderson, D. F. (1994). Relationship between physical activity and risk factors for cardiovascular disease among law enforcement officers. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 36(10), 1127-1132.
- Gana, K., & Boblique, C. (2000). Coping and burnout among police officers and teachers: test of a model. *European Review of Applied Psychology*, 50(4), 423-430.
- Gill, A.S., Flaschner, A.B., & Shachar, M. (2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(6), 469-481.
- Greven, C., Chamorro-Premuzic, T., Arteche, A., & Furnham, A. (2008). A hierarchical integration of dispositional determinants of general health in students: the big five. trait emotional intelligence and humour styles. *Personality and Individual Differences*, 22, 1562-1573.
- Gross, J. J., & John, O. P. (2003). Individual differences in two emotion regulation processes: Implications for affect, relationships, and well-being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 85(2), 348-362.



PTTA UTHM  
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH

- Gross, R.A.Z., Neria, Y., Tao, X., Massa, J., Ashwekk, L., Davis, K. & Geyh A. (2006). Posttraumatic stress disorder and other psychological sequelae among world trade center clean up and recovery workers. *Annals of the New York Academy of Sciences*, 1071(1):495–499
- Harian Metro, 20 Julai (2012). Tekanan Masalah Keluarga. New StraitsTimes Press (M) Bhd, Kuala Lumpur.
- Harian Metro, 20 Julai (2012). Polis Mengamuk di Seremban di Dakwa Hari Ini. New Straits Times Press(M) Bhd, Kuala Lumpur.
- Hasmizal, H. (2007). Stres Pekerjaan dan Penggunaan Strategi Daya Tindak di Kalangan Anggota Polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Haslina Abd. Rahim (1996). Pengaruh Iklim Organisasi ke atas Kepuasan Kerja guru-guru sekolah menengah di Bandaraya Ipoh. Thesis M.Sc. Universiti Utara Malaysia.
- He, N., Zhao, J. & Archbold, C. (2002). Gender and police stress: the convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, Vol. 25 No. 4, pp. 687-708.
- Higgs, M., & Dulewicz, V. (2013). Antecedents of well-being: a study to examine the extent to which personality and emotional intelligence contribute to well-being. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(5), 718-735.
- Idrus Hanapiah, (2005). Hubungan Ketegangan Kerja dengan Prestasi Kerja di Kalangan Pegawai Rendah Polis : Kajian di Daerah Polis Ipoh Perak. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Iran Herman & Mohamed Fadzil A. Rahman. (2010). Tekanan kerja dan strategi daya tindak dalam kalangan anggota polis diraja Malaysia dilembah kelang. *Jurnal Psikologi Perkhidmatan Awam Malaysia*, bil. 5 ISSN : 1985-8108.
- Jang, J., & George, R. T. (2011). *The Relationship of Emotional Intelligence to Job Stress, Affective Commitment, and Turnover Intention Among Restaurant Employees*. Paper presented at the Proceeding of The 16th Graduate Student Research Conference in Hospitality and Tourism, Houston, TX.
- Jiang, Amy Yao Chu. (2008). *Emotional Intelligence as A Moderator of The Relationship Between Occupational Stress Characteristics and Job*



PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH



*Satisfaction*. Masters Diss., Universiti Malaysia Sarawak (UNIMAS), Kota Samarahan, Sarawak, Malaysia.

- Joseph, P.N., Violanti, J.M., Donahue, R., Andrew, M.E., Trevisan, M., Burchfiel, C.M., & Dorn, J. (2009). Police work and subclinical atherosclerosis. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 51:700-7.
- Jude, A. M. (2011). Emotional intelligence, gender and occupational stress among secondary school teachers in Ondo State. *Pakistan Journal of Social Sciences*, 8 (4), 159-65.
- Kaur, R., Chodagiri, V. K., & Reddi, N. K. (2013). A psychological study of stress, personality and coping in police personnel. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 35(2), 141-147. doi: 10.4103/0253-7176.116240
- Kohan, A., & O'Connor, B.P. (2002). Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being, and alcohol consumption. *The Journal of Psychology*, 136(3), 307-318.
- Kop, N., Euwema, M., & Schaufeli, W. (1999). Burnout, job stress, and violent behaviour among dutch police officers. *Work & Stress*, 13:326-340.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research. Educational & Psychological Measurement.
- Landsbergis, P., Schnall, P., Dietz, D., Warren, K., Pickering, T., & Schwartz. (1998). Job strain and health behaviors: results of a prospective study. *American Journal of Health Promotion*, 12(4), 237-245.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1980). Stress, Appraisal, and coping, New York : Springer Publishing Company
- Lazarus, R. S. (1990). Theory-based stressmeasurement. *Psychological Inquiry*, 1(1), 3-13. doi:10.1207/s15327965pli0101\_1
- Liberman, A. M., Best, S. R., Metzler, T. J., Fagan, J. A., Weiss, D. S., & Marmar, C. R. (2002). Routine occupational stress and psychological distress in police. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 25 421 – 439.
- Lim, Ngok Moi. (1998). Hubungan Tekanan dengan kesakitan fizikal dan peranan sokongan sosial sebagai perantara di kalangan pelajar. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Lipp, M.E. (2009). Stress and quality of life of senior brazilian police officers. *The Spanish Journal of Psychology*, Vol.12(2), 593-603.



PTT ALU THM  
PEPUSAKAAN TUNKU TUN AMINAH

- Lord, V.B. (1996). An impact of community policing: reported stressors, social support, and strain among police officers in a changing police department. *Journal of Criminal Justice*, 24(6), 503-522.
- Mardiah Yaacob, (2012). Strategi daya tindak sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Tesis Sarjana, Tidak Diterbitkan, Universiti Teknologi Malaysia.
- Masilamani, R., Bulgiba, A., Chinna, K., Darus, A., Isahak, M., Kandiben, S., & Koh, D. (2013). Prevalence and associated factors of stress in the Malaysian police force. *ScienceDirect - Preventive Medicine*, 57, S57-S59.
- Mayer J. D. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?*. New York: Basic Books.
- Mayer, J.D., Dipaolo, M.T., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli: A component of emotional intelligence. *Person, Asserss* 54, 772-781.
- Medina, A. M. (2007). The role of personality and coping in police patrol officer stress and burnout. PhD Diss., Fuller Theological Seminary, School of Psychology, Ann Arbor.
- McCreary, D.R., and Thompson, M.M. (2006). Development of two reliable and valid measures of stressors in policing: The operational and organizational police stress questionnaires. *International Journal of Stress Management*, 13:494-518.
- McMillan dan Schumacher. (2006). *Research in education: evidence-based inquiry*. Boston: Pearson Education Inc.
- McEwen, B., & Lasley, E.N. (2009). *The end of Stress as We Know It*. Washington, DC: John Henry Press.
- McEwen, B.S., & Wingfield, J.C. (2003). The concept of allostasis in biology and biomedicine. *Hormones and Behavior*, 43(1), 2-15.
- Medina, A. M. (2007). The role of personality and coping in police patrol officer stress and burnout. PhD Diss., Fuller Theological Seminary, School of Psychology, Ann Arbor.
- Mendelsohn, C. (2012). Smoking and depression: a review. *Australian Family Physician*, 41(5), 304.



PTIAUTHM  
PERPUSTAKAAN TUN AMINAH



- M. M. Zafir, & M. H. Fazilah. (2006). Stres di tempat kerja dan kesannya terhadap keselamatan dan kesihatan pekerjaan. *Malaysian Journal of Community Health*, 6: Vol. 12
- Mohamed Sazif Mohamed Subri. (2011). *The Stress Effect Towards PDRM Personnel: A Case Study on Health Problems and Job Satisfaction in Kedah. Masters Diss*: Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Mohd Awang Idris, Dollard, M., F. & Winefield, A., H. (2010). Lay theory explanations of occupational stress : the malaysian contex. *Cross Culture Management : An International Journal*, 17 (2), 135-153.
- Mohd Majid Konting. (1990). Kaedah penyelidikan pendidikan. Kuala Lumpur: Dewan Pustaka dan Pustaka.
- Mohd Reduan, A. (1990). Jenayah di Malaysia: Aliran, Punca dan Penyelesaian. Kuala Lumpur: AMK Interaksi Sdn. Bhd.
- Moon, M.M., & Jonson, C.L. (2012). Theinfluence of occupational strain onorganizational commitment amongpolice: a general strain theoryapproach. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 40, pp. 249-258.
- Morash, M., Haarr, R., & Kwak, D.M. (2006). Multilevel influences in police stress. *Journal of Contemporary Criminal Justice*, 22: 26 – 43.
- Nel, J., & Burgers, T. (1998). Stress andtrauma in the work environment: thesouth african police service. *Unisa Psychologia*, 25(2), 17-25.
- Neylan, T.C., Metzler, T.J., Best, S.R., Weiss, D.S., Fagan, J.A., Libermam, A. et. al. (2002). Critical incident exposure and sleep quality in police officers. *Psychosomatic Medicine*, 64(2), 345-352.
- Ng, Geik Ying (2017) *Hubungan kecerdasan emosi dan prestasi kerja dalam kalangan guru SJKC daerah Kota Tinggi*. Masters thesis, Universiti Teknologi Malaysia, Faculty of Management.
- Nikolaou, I., & Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organisational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10, 327–342.
- Norvell, N., Belles, D., & Hills, H. (1998). Perceived stress levels and physicalsymptoms in supervisory lawenforcement personnel. *Journal ofPolice Science & Administration*, Vol. 16, 75 – 79
- Nursyazlin Yatie Mohd Zaidi dan Noraini Abd Abdol Raop. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi tekanan kerja dalam kalangan anggota polis: satu kajian



PTA UTM  
PERPUSTAKAAN TUNKU TUN AMINAH

- di Kem Batalion 9 PGA Kuala Terengganu. *Jurnal Sains Sosial*. 2(2017): 103-116.
- Noorhafeza Herliani Adey dan Farlis Bhari. (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan* 16(2010). 71-82.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 18(2), 167-175.
- Ooi, Y. K. (2002). Kepentingan kecerdasan emosi (EQ) dalam organisasi masa kini. *Jelapang*, 3(1), 45-53.
- Patterson, G. T. (2001). Reconceptualizing traumatic incidents experienced by law enforcement personnel. *The Australasian Journal of Disaster and Trauma Studies*, Vol. 2001-2 ISSN: 1174-4707
- Patterson, G. T. (2009). Mental stress and workers' compensation claims among police officers. *Journal of Workplace Rights*, 14(4), 441-455.
- Petrone, S. and Reiser, M. (1985). A home visit program for stressed police officers. *The Police Chief*, Vol. 52, pp. 36-7.
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., & Roberts, J. (2011). Emotional intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, 31(8), 855-860.
- Porter, L., Mowday, R. and Steers, R. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*. 14: 224 –247.
- Ranta, R. S. 2009. Management of stress and coping behaviour of police personnel through indian psychological techniques. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, 35, 47-53.
- Razali bin Mohd (2004) Kecerdasan emosi dan hubungannya dengan pencapaian akademik dan tingkah laku kenakalan pelajar. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Rao, G.P., Moinuddin, K., Sai, P.G., Sarma, E., Sarma. A. & Rao, A.S. (2008). A study of stress and psychiatric morbidity in central industrial security force. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 30(1), 39.
- Reese, J. (1986). Policing the violent society: the american experience. *Stress Medicine*, Vol. 2, pp. 233-40.



- Rogis Baker, (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen pekerja : kajian di kalangan pegawai polis. Tesis Sarjana, Universiti Malaysia Sarawak, Kota Samarahan, Sarawak, Malaysia.
- Rothmann, S., & Strijdom, G. (2002). Suicide ideation in the south african police service in the north west province. *South African Journal of Industrial Psychology*, 28 (1). 44–48.
- Ruslan Khalid. (2007). *Stressor dan efektif komitmen : Kajian Ibu Pejabat Polis Klang*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah.
- Russell, L. M. (2014). An empirical investigation of high-risk occupations: leader influence on employee stress and burnout among police. *Management Research Review*, 37(4), 367-384. doi: 10.1108/MRR-10-2012-0227
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business : a skill-building approach*. Fourth Edition. United State of America : John Wiley and Sons, Inc.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Bztilding Approach*. (5th edition). A John Wiley and Sons, Ltd, Publication.
- Salmah Othman, (2009). *Kecerdasan emosi dan tekanan kerja serta hubungannya dengan komitmen kerja dalam kalangan anggota polis diraja malaysia*. Tesis Sarjana, Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah, Malaysia.
- Samsinar Razali (2014). *Faktor Penyumbang Komitmen Kerja Organisasi Dalam Kalangan Guru Sekolah Rendah Kebangsaan Daerah Segamat*. Sarjana Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia, tidak diterbitkan.
- Sayles, L.R. & Strauss. (1974). *Human behaviour in organizations*. Englewoos Cliff , New Jersey. Prentice Hall. Smigla, J.E.
- Schutte N.S., Malouff J.M., Hall L.E., Haggerty D.J., Cooper T.J., Golden C.J.& Dornheim L. (1998). Development and validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences* 25 (1998):167-177.
- Shane, J.M. (2010). Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 38, pp. 807-818.
- Sheehan, D.C., & Van Hasselt, V.B. (2003). Identifying law enforcement stress reactions early. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 72(9), 12-19.
- Sinar Harian, (2012). Anggota polis Istana Anak Bukit maut ditembak. [Online] 26 April. Terdapat di: <http://www.sinarharian.com.my/nasional/anggota-polis-istana-anak-bukit-mati-ditembak-1.43368>. [30 Mac 2017].



- Sinar Harian, 12 Disember (2009). Anggota polis bunuh diri. Sinar Karang kraf Sdn. Bhd., Selangor, Malaysia.
- Sinar Harian, 3 Disember (2012). Polis sangkal dakwaan nurul izzah, nisbah sebenar 1:500. Sinar Karang kraf Sdn. Bhd, Selangor, Malaysia.
- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, 18, 63-68.
- Slate, R. N., Johnson, W. W., & Colbert, S.S. (2007). Police stress: a structural model. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 22: 102 – 112.
- Stinchcomb, J. B. (2004). Searching for stress in all the wrong places: combating chronic organizational stressors in policing. *Police Practice and Research*, 5: 259 – 277.
- Suzyanty Mohd Shokory, Wan Salmuni Wan Mustaffa, & Norsamsinar Samsudin. (2005). Kepuasan kerja kakitangan akademik: Satu perbandingan Jantina. *Kertas Kerja Bagi Pembentangan Persidangan Psikologi Malaysia 2005*.
- Tang, T.L. & Hammontree, M.L. (1992). The effects of hardiness, police stress, and life stress on police officers' illness and absenteeism. *Public Personnel Management*, Vol. 21 No.4, pp. 493-510.
- Thapisa, A. P. N. & Jain, P. (2000). Bio-factor analysis of library productivity. *Library Management*, 21(2): 86-93.
- Terry, D.J., Nielsen, M. & Perchard, L. (1993). Effects of work stress on psychological wellbeing and job satisfaction: the stress-buffering role of social support. *Australian Journal of Psychology*, 45 (3), pp 168-75.
- Utusan Malaysia, 3 Oktober (2008). Anggota polis lepaskan 58 das tembakan. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 10 Oktober (2008). Beri perhatian kesihatan mental anggota polis. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 03 Februari (2011). Anggota polis maut ditembak dikepala. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 11 Julai (2013). Jumlah anggota polis masih tidak cukup tangan jenayah. kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 14 September (2013). Polis tembak isteri, bapa mertua. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Utusan Malaysia, 15 September (2013). Kesihatan mental anggota pdrrm dipertingkatkan. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.



- Utusan Malaysia, 15 September (2013). Polis sakit mental larikan 4WD, budak 5 tahun. Kumpulan Utusan : Bangi, Selangor.
- Van Hasselt, V.B., Sheehan, D.C., Malcolm, A.S., Sellers, A.H., Baker, M.T., & Couwels, J. (2008). The law enforcement officer stress survey (leoss), evaluation of psychometric properties. *Behavior Modification* 32(1):133 – 151.
- Venugopal Navaretnam. (2011). The influence of leadership styles/behavior and competencies towards the job satisfaction of employees in the royal Malaysia police. Master's Diss., Universiti Utara Malaysia, Sintok, Kedah, Malaysia.
- Violanti, J. M., Charles, L. E., Gu, J. K., Burchfiel, C. M., Andrew, M. E., Joseph, P. N., & Dorn, J. M. (2013). Associations of depressive symptoms and brachial artery reactivity among police officers. *Safety and Health at Work*, 4(1), 27-36. doi: <http://dx.doi.org/10.5491/SHAW.2013.4.1.27>
- Violanti, J.M. & Aron, F. (1995). Police stressors: variations in perception among police personnel. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 23 No. 3, pp.287-294.
- Violanti, J.M., Vena, J.E., & Petralia, S., (1998). Mortality of a police cohort: 1950-1990. *American Journal of Industrial Medicine*, 33(4), 366-373.
- Webb, S.D., & Smith, D.L. (1980). Police stress: a conceptual overview. *Journal of Criminal Justice*, Vol. 8, pp. 251-7.
- Wong, K. (2003). *Police Studies in Asia*. Proceedings of the International Police Studies Conference, College of Justice & Safety, Eastern Kentucky University, Richmond, KY (USA).
- Wright, K.N., & Saylor, W.G. (1991). Male and female employees' perceptions of prison work: is there a difference? *Justice Quarterly*, 8(4), 505-524.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Social and Behavioral Sciences*, 75(0), 518-524.
- Yun, Ilhong., Kim, Seung-Gon., Jung, Sejong., & Borhanian, Shahin. (2013). A study on police stressors, coping strategies, and somatization symptoms among South Korean frontline police officers. *Policing : An International Journal Of Police Strategies & Management*. Vol. 36, No.4 pp.787-802.
- Zafir Mohd Makhbul, Nor Liza Abdullah & Noor Azuan Hashim (2013). Stress di tempat kerja: isu global dalam melestarikan organisasi. *Jurnal of social Sciences and Humanities*. 8(1):41-59.



PTTA UTM  
 PERPUSASTAKAAN TUN KU TUN AMINAH