

Tekanan Kerja, Sokongan Sosial Rakan Sekerja Dan Konflik Kerja Dengan Keluarga: Satu Tinjauan

Azman Ismail
Salmah Mohd Yusoff
Wan Norhafizainee Wan Mahmood

ABSTRAK

Kajian ini dilaksanakan untuk mengkaji kesan tekanan kerja dan sokongan sosial rakan sekerja ke atas konflik antara kerja dan keluarga. Kaedah soal selidik telah digunakan untuk mengumpul 118 borang soal selidik daripada pensyarah yang berkhidmat di sebuah universiti awam di Malaysia Timur. Keputusan ujian analisis regresi hierarki menunjukkan bahawa (1) interaksi antara tekanan kerja yang berpunca daripada kekaburan peranan dan konflik peranan dengan sokongan sosial rakan sekerja mampu mengurangkan kesan gangguan tekanan kerja ke atas konflik kerja dengan keluarga. Manakala, (2) interaksi antara tekanan kerja yang berpunca daripada beban peranan dengan sokongan sosial rakan sekerja tidak mampu mengurangkan kesan gangguan tekanan kerja ke atas konflik kerja dengan keluarga. Dapatan ini mengesahkan bahawa sokongan sosial rakan sekerja hanya bertindak sebagai pembolehubah penyederhana separa dalam model tekanan kerja di organisasi kajian. Selanjutnya, implikasi dan limitasi kajian ini, serta arah kajian akan datang turut diberi perhatian dalam kertas kerja ini.

Azman Ismail, Ketua, Jabatan Pembangunan Sumber Manusia
Salmah Mohd Yusoff, Ketua, Jabatan Kaunseling
Wan Norhafizainee Wan Mahmood, Pembantu Penyelidik
Fakulti Sains Kognitif & Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak. 94300 Kota Samarahan. Sarawak
Tel. +082-581558/
Faks:+082-581567
Email:iazman@fcs.unimas.my
Email:mysalmah@fcs.unimas.my

PENGENALAN

Tekanan adalah manifestasi sistem minda-tubuh yang boleh diramalkan, akibat daripada tekanan dalaman dan luaran yang berterusan, boleh memudaratkan diri atau membawa penyakit (Hatta Sidi dan Mohamed Hatta Shahrom, 2002). Tekanan yang tidak dicegah boleh memudaratkan kesihatan dan membawa kepada penyakit seperti darah tinggi, insomnia, sakit kepala (migrain) dan sebagainya. Tekanan yang berpanjangan dari segi mental dan fizikal boleh menyebabkan individu mempunyai perasaan rendah diri dan juga tidak produktif dalam bekerja. Dalam konteks organisasi, tekanan kerja biasanya diertikan sebagai desakan atau kekangan yang berlaku di luar batasan atau jangkaan kebolehan individu sama ada dalam bentuk fizikal dan mental yang berpunca daripada masalah pekerjaan. Keadaan ini meningkatkan bebanan hidup dan ketidakselesaan individu (Basowitz, Persky, Karchin, & Grinker, 2001; Cartwright & Cooper, 1997; Hinkle, 1993).

Kajian awal tentang tekanan kerja banyak mengetengahkan unsur-unsur tekanan kerja yang dialami oleh individu. Sebagai contoh, kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan merupakan elemen-elemen tekanan kerja yang sangat penting (Hogarth, Hasluck, Pierre, Winterbotham & Vivian, 2000; Eby, Caper, Lockwood, Bodeaux & Brinley, 2005; Fisher & Gitelson, 1983). Kekaburan peranan sering kali berlaku apabila pekerja tidak mendapat gambaran yang jelas tentang apa yang dikehendaki oleh objektif kerjanya, kehendak penyelia dan skop tugas serta tanggungjawab sendiri yang boleh mengakibatkan pekerja mengalami perasaan murung, motivasi yang rendah untuk bekerja dan juga perasaan rendah diri (Cartwright & Cooper, 1997). Konflik peranan pula wujud apabila pekerja dikehendaki membuat kerja yang mereka tidak ingin buat atau mereka dikehendaki membuat kerja di luar skop kerja mereka. Beban peranan bermaksud pekerja menghadapi beban tugas melampau yang perlu disiapkan dalam satu jangka masa. Pengkaji mendefinisikan beban kerja dalam dua maksud iaitu kuantitatif dan kualitatif. Maksud beban dari sudut kuantitatif menunjukkan pelbagai kerja yang perlu dibuat oleh pekerja, manakala kualitatif di sini bermaksud kerja yang amat susah yang perlu disiapkan oleh individu.

Kajian baru-baru ini mendapati bahawa individu yang tidak mampu mengawal tekanan kerja boleh mengganggu keseimbangan kerja dan keluarga (Adams, King & King, 1996; Duxbury, Higgins & Mills, 1992; Frone, Russell & Cooper, 1992). Menurut kebanyakan Sarjana seperti Boles, Howard dan Donofrio (2001), Greenhaus dan Beutell (1985), dan Suvhet dan Barling (1986), keseimbangan kerja dan keluarga biasanya wujud dalam keadaan konflik yang terkawal di antara tuntutan kerja dan tuntutan keluarga. Ketidakseimbangan ini berlaku apabila wujud ketidakpuashatian terhadap kerja yang berpunca daripada masalah peribadi, perselisihan dengan rakan sejawat dan/atau majikan menjadi tidak terkawal hingga terbawa-bawa ke rumah. Dalam keadaan ini, individu yang mengalami tekanan kerja tidak dapat membuat perancangan diri yang teratur seperti memperuntukkan masa yang mencukupi untuk memenuhi aktiviti bersama keluarga kerana kerja lebih masa di pejabat, ketegangan yang mengganggu

peranan individu dalam kehidupan berkeluarga, dan kegagalan individu untuk membezakan antara sikap di tempat kerja dan di rumah (Adams, King & King, 1996; Greenhaus & Beutell, 1985).

Dalam konteks pengurusan tekanan kerja, ketidakupayaan individu untuk mengendalikan desakan kerja akan mendorong individu untuk membawa pulang masalah kerja ke rumah dan tidak dapat meluangkan masa dan tenaga yang mencukupi untuk menunaikan tanggungjawab keluarga. Akibatnya, keadaan ini akan mengganggu keharmonian hidup berkeluarga (Greenhaus & Beutell, 1975).

Pengamatan yang lebih mendalam terhadap perhubungan tersebut mendapati bahawa gangguan tekanan kerja ke atas keseimbangan kerja dan keluarga adalah tidak konsisten sekiranya sokongan sosial rakan sekerja wujud dalam organisasi (Fu & Shaffer, 2001). Kebanyakan Sarjana seperti Beeher and McGrath (1992), Rhoades & Eisenberger (2002), dan Adam et al., (2002) mentakrifkan sokongan sosial rakan sekerja adalah rakan sekerja terdekat yang boleh menghulur bantuan bagi menghadapi individu yang bermasalah. Sifat perhubungan saling tolong-menolong ini sama ada dalam bentuk formal dan/atau tak formal berupaya mewujudkan persekitaran yang positif seperti mesra, rapat, saling bantu-membantu, setiakawan, prihatin, kerjasama, kepercayaan dan saling hormat-menghormati (Fu & Shaffer, 2001; Sylvia & Hutchison, 1988).

Dalam kerangka pengurusan tekanan kerja, keupayaan individu membina hubungan yang bersifat tolong-menolong dengan rakan sekerja akan mewujudkan suasana yang aman dan harmoni. Keadaan yang kondusif ini boleh mengurangkan tekanan kerja dan mengelak tercetusnya konflik keluarga (Goldsen & Scharlach, 2001; Greenberg, 1988). Sebaliknya, hilang kasih sayang dan amalan tolong-menolong di antara rakan sekerja tidak dapat membantu individu mengatasi tekanan kerja seperti tertekan dan kemurungan (Beehr & Mc Grath, 1992; Matteson & Ivancevich, 2003; Von Glinow & McShane, 2006). Keadaan ini menyebabkan individu tidak dapat mengimbangi antara tuntutan kerja dengan kehidupan keluarga, seterusnya boleh mencetuskan konflik keluarga (Greenhaus & Beutell, 1985; Higgins & Duxbury, 1992). Sungguhpun sifat perhubungan ini adalah menarik, sedikit sahaja diketahui tentang peranan sokongan sosial rakan sekerja sebagai pembolehubah penyederhana dalam model pengurusan tekanan kerja (Galinsky, Bond & Friedman 1993; Fu & Shaffer 2001). Oleh itu, keadaan ini telah mendorong pengkaji untuk mengukur peranan sokongan sosial rakan sekerja sebagai pembolehubah penyederhana dalam perhubungan di antara tekanan kerja dan keseimbangan kerja dengan keluarga di sebuah universiti awam di Malaysia Timur.

KAJIAN LITERATUR

Konteks Kajian

Organisasi kajian ini merupakan sebuah universiti awam yang telah ditubuhkan pada 1992 di Malaysia Timur. Secara umumnya, Pensyarah yang berkhidmat di

universiti ini melaksanakan tugas bagi mencapai sasaran kerja tahunan. Semua Pensyarah yang tidak memegang jawatan pentadbiran diwajibkan mengajar sekurang-kurangnya dua subjek dalam setiap semester. Manakala Pensyarah yang memegang jawatan pentadbiran (iaitu Dekan, Timbalan Dekan dan Ketua Jabatan) hanya mengajar satu subjek dalam setiap semester kerana mereka dikehendaki menjalankan tugas dan tanggungjawab pentadbiran. Pensyarah yang memegang jawatan pentadbiran dan tidak memegang jawatan pentadbiran dikehendaki mengendalikan sekurang-kurangnya satu projek kajian dalam masa dua tahun. Selain itu, mereka juga dikehendaki membentangkan kertas kerja berasaskan penyelidikan dalam bidang masing-masing dalam kolokium fakulti dan persidangan bertaraf domestik dan/atau antarabangsa.

Dapatan temuduga terperinci yang melibatkan enam Pensyarah berpengalaman yang memegang jawatan pentadbiran dan tidak memegang jawatan pentadbiran menyatakan bahawa mereka tidak mempunyai masa dan tenaga yang mencukupi untuk menyiapkan tugas pengajaran, penyeliaan, penyelidikan dan khidmat masyarakat. Beban tugas ini mengganggu mereka melaksanakan tanggungjawab keluarga. Kebanyakan Pensyarah berusaha mengurangkan tekanan kerja dengan meluahkan masalah dan membincangkan masalah berkaitan dengan perihal kerja dan keluarga bersama rakan sekerja. Mereka juga sering membantu dari segi moral, mewujudkan suasana kasih sayang dan cuba mengurangkan konflik tugas melalui perjumpaan-perjumpaan formal dan tidak formal. Sungguhpun Pensyarah mengalami masalah untuk membantu rakan sekerja kerana mereka mempunyai beban kerja yang tersendiri untuk disiapkan, mereka hanya berupaya membantu Pensyarah yang tidak jelas tentang skop kerja dan masalah-masalah kerja rutin sahaja. Sifat perhubungan ini adalah menarik tetapi keberkesanan sokongan rakan sekerja dalam model pengurusan tekanan kerja di organisasi kajian sedikit sahaja diketahui.

Perhubungan Di Antara Tekanan Kerja, Sokongan Sosial Rakan Sekerja dan Keseimbangan Kerja Dengan Keluarga

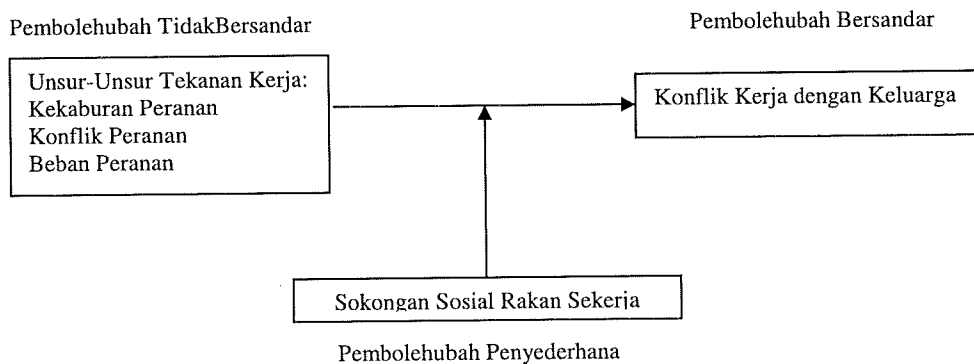
Kebanyakan kajian dahulu menfokuskan terhadap perkaitan secara langsung di antara tekanan kerja dan keseimbangan kerja dengan keluarga. Sebagai contoh, Major, Klein dan Ehrhart (2002) mengkaji punca-punca tekanan kerja berdasarkan sampel 513 pekerja yang bekerja di Syarikat Fortune Amerika Syarikat. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan adalah unsur-unsur yang menyebabkan tekanan kerja. Ketidakupayaan untuk mengurus keadaan tekanan kerja boleh menyebabkan berlakunya peningkatan konflik kerja dengan keluarga. Selanjutnya, Fu dan Shaffer (2001) mengkaji tekanan kerja menggunakan 800 pekerja akademik dan pentadbiran di Universiti Hong Kong. Mereka mendapati bahawa sokongan sosial rakan sekerja berupaya menyederhanakan kesan tekanan kerja ke atas konflik kerja dengan keluarga. Secara khususnya, dapatan kajian menunjukkan bahawa hubungan yang tidak formal memberi peluang kepada individu untuk berkongsi masalah kepada rakan dan ini boleh mengurangkan tekanan dalam diri individu tersebut.

Penemuan kajian ini adalah selari dengan kajian yang dilakukan oleh Galinsky, Bond and Friedman (1993), Khaleque dan Rahman (1996), dan Allan (2001), iaitu sokongan moral yang positif daripada rakan dan hubungan yang baik dengan rakan sekerja membolehkan pekerja melakukan kerja dalam keadaan tenang, dan ini boleh membantu pekerja mengurangkan konflik kerja dengan kepentingan keluarga.

Literatur kajian tekanan kerja di atas menyokong saranan-saranan yang dikemukakan oleh teori tekanan kerja, iaitu teori limpahan (spillover theory) (Edwards & Rothbard, 2000), dan teori sempadan keluarga/kerja (work/family border theory) (Clark, 2000). Teori limpahan menerangkan bahawa pengalaman pertama menjejaskan pengalaman yang terjadi seterusnya. Sebagai contoh, sikap seseorang semasa di tempat kerja sering mempengaruhi minda seseorang pekerja apabila beliau pulang ke rumah (ketika di luar tempat kerja) (Edwards & Rothbard, 2000). Teori sempadan keluarga/kerja menerangkan bahawa keseimbangan hidup berlaku apabila seseorang individu mampu menguruskan perkara-perkara berkaitan kerja dan keluarga secara teratur. Sebagai contoh, apabila keseimbangan kerja dan keluarga tidak tercapai akibat tekanan kerja yang tidak mampu dikawal oleh seseorang individu maka ini akan mendorong konflik dalam keluarga (Clark, 2000). Aplikasi teori-teori ini dalam kerangka kajian tekanan kerja menunjukkan bahawa ketidakupayaan seseorang pekerja mengawal tekanan kerja akan mendorong beliau membawa masalah kerja ketika berada bersama keluarga, seterusnya keadaan ini boleh mencetuskan konflik kerja dengan keluarga (Allan, 2001; Fu & Shaffer, 2001; Galinsky et al, 1993; Khaleque & Rahman, 1996).

Kajian literatur telah digunakan sebagai dasar bagi membentuk kerangka kerja konseptual kajian ini seperti ditunjukkan dalam Rajah 1.

Rajah 1: Kerangka Konseptual



Berasaskan kerangka teori di atas, ia boleh diandaikan bahawa persepsi sokongan sosial rakan sekerja terhadap pekerja yang mengalami gangguan tekanan kerja akan mempengaruhi pekerja di UNITIMUR sebagaimana persepsi ini mempengaruhi pekerja di negara Barat. Teori-teori berkaitan sokongan sosial rakan sekerja mencadangkan bahawa jika pekerja di UNITIMUR merasakan rakan sekerja memberi sokongan terhadap pekerja yang mengalami tekanan kerja, ini boleh mengurangkan konflik keluarga. Oleh itu, kita boleh membuat hipotesis seperti di bawah:

- H1: Sokongan sosial rakan sekerja menyederhana kesan keaburan peranan ke atas konflik kerja dengan keluarga.
- H2: Sokongan sosial rakan sekerja menyederhana kesan konflik peranan ke atas konflik kerja dengan keluarga.
- H3: Sokongan sosial rakan sekerja menyederhana kesan beban peranan ke atas konflik kerja dengan keluarga.

Metodologi

Kajian ini menggunakan kaedah keratan rentas seksyen yang membenarkan pengkaji menggunakan kajian literatur, temuduga terperinci, kajian rintis dan borang soal selidik sebagai prosedur utama mengumpul data kajian yang relevan, kurang pilih kasih dan bermutu (Cresswell; Sekaran, 2000). Unit analisis kajian ini ialah pekerja yang berkhidmat di sebuah universiti awam di Malaysia Timur, Malaysia. Langkah pertama dalam pengumpulan data, temuduga terperinci telah dikendalikan dengan melibatkan 6 orang Pensyarah yang berpengalaman daripada fakulti berasaskan sains dan teknologi, dan fakulti berasaskan sains sosial dan kemanusiaan. Maklumat temuduga telah digunakan untuk membina kandungan borang soal selidik bagi digunakan dalam kajian rintis. Selepas ini, kajian rintis dilaksanakan dengan membincangkan borang soal selidik dengan tiga Pensyarah yang memegang jawatan pentadbiran dan tiga Pensyarah yang tidak memegang jawatan pentadbiran. Maklumbalas yang diterima mereka telah digunakan untuk menambahbaik kandungan dan format borang soal selidik bagi digunakan dalam kajian sebenar. Kaedah "back translation" telah digunakan untuk menterjemahkan borang soal selidik dalam bahasa Melayu dan bahasa Inggeris bagi memastikan kesahihan dan kebolehpercayaan instrumen kajian ini (Cresswell, 1998; Davis, 1996).

Borang soal selidik kajian ini mempunyai tiga bahagian. Pertama, keaburan peranan telah diukur menggunakan 4 item yang diubahsuai daripada Item-item yang digunakan untuk mengukur pembolehubah ini ialah: (1) Saya mempunyai skop tugas yang amat jelas, (2) Saya tahu apa yang majikan harapkan daripada saya, (3) Kriteria penilaian prestasi yang diamalkan di tempat kerja saya adalah amat jelas, dan (4) Saya menerima arahan yang menepati etika kerja saya.

Kedua, konflik peranan telah diukur menggunakan 5 item yang diubahsuai daripada

Item-item yang digunakan untuk mengukur pembolehubah ini ialah: (1) saya menerima arahan yang menepati etika kerja saya, (2) Tugas saya adalah bertepatan dengan objektif organisasi, (3) Kadang kala saya perlu membuat tugas tambahan yang tidak tersenarai di dalam senarai tugas saya, (4) Tugas yang saya lakukan selaras dengan kehendak pihak atasan, dan (5) Masa yang diberikan untuk menyiapkan tugas akademik dan penyelidikan adalah terlalu singkat.

Ketiga, beban peranan telah diukur menggunakan 4 item yang diubahsuai daripada

Item-item yang digunakan untuk mengukur pembolehubah ini ialah: (1) Bebanan tugas saya adalah terlalu berat, (2) Kadang kala saya perlu menyiapkan beberapa tugas dalam satu masa, (3) Saya sering diberikan tugas yang baru sebelum menyiapkan tugas yang sedia ada, dan (4) Saya dapat menghasilkan tugas yang lebih berkualiti sekiranya diberi masa yang mencukupi.

Keempat, sokongan sosial rakan sekerja telah diukur menggunakan 7 item yang diubahsuai daripada

Item-item yang digunakan untuk mengukur pembolehubah ini ialah: (1) Saya mempunyai rakan sekerja yang aktif bekerja sama ada secara bersendirian ataupun berkumpulan, (2) Saya mempunyai rakan sekerja yang suka membantu dan peramah, (3) Saya mempunyai rakan sekerja yang bertanggungjawab melaksanakan tugas yang diberikan, (4) Saya mempunyai rakan sekerja yang suka menolong antara satu sama lain, (5) Rakan-rakan sekerja saya selalu memberi dorongan dan sokongan kepada saya untuk melakukan kerja dengan baik, (6) Rakan sekerja saya sering memberi sokongan sekiranya saya menghadapi masalah dengan keluarga, dan (7) Pergaulan saya dengan rakan sekerja dapat mengurangkan tekanan yang saya hadapi.

Kelima, keseimbangan kerja dengan keluarga telah diukur menggunakan 7 item yang diubahsuai daripada

Item-item yang digunakan untuk mengukur pembolehubah ini ialah: (1) Saya percaya bahawa sikap saya di rumah tidak dipengaruhi oleh sikap saya di tempat kerja, (2) Saya mempunyai masa yang cukup bersama keluarga, (3) Saya mempunyai masa yang cukup untuk melakukan aktiviti peribadi saya, (4) Prestasi saya dalam menjalankan peranan di rumah tidak terganggu apabila saya menghadapi konflik di tempat kerja, (5) Tekanan kerja tidak mempengaruhi hubungan saya dengan keluarga, dan (6) Tumpuan terhadap keluarga tidak terganggu apabila saya menghadapi masalah berkaitan dengan kerja. Semua item dalam borang soal selidik telah diukur menggunakan skala 7 jawapan pilihan yang bermula daripada "Sangat Tidak Setuju" (1) hingga Sangat Setuju" (7). Ciri-ciri demografi responden telah digunakan sebagai pembolehubah kawalan kerana kajian ini menfokuskan terhadap sikap pekerja.

Selepas keizinan diberikan oleh ketua organisasi untuk menjalankan kaji selidik, 200 borang soal selidik telah diedarkan secara rawak kepada Pensyarah yang berkhidmat di fakulti berasaskan sains dan teknologi, dan fakulti berasaskan sains sosial dan kemanusiaan. Daripada jumlah ini, sebanyak 118 borang soal selidik telah dipulangkan kepada pengkaji, mewakili kadar maklumbalas sebanyak 73.7 peratus. Responden kajian ini menjawab borang soal selidik dengan sukarela

dan tanpa paksaan. Jumlah responden kajian ini melebihi jumlah sampel minimum iaitu 30 individu seperti yang ditetapkan oleh sampel kebarangkalian. Ini membolehkan data kajian ini dianalisa menggunakan statistik inferens (REF). Pakej Sains Sosial untuk Sains Sosial versi 14.0 telah digunakan untuk menganalisis kesahihan dan kebolehpercayaan borang soal selidik dan seterusnya menguji hipotesis kajian.

Keputusan Kajian

Jadual 1 menunjukkan latar belakang demografi responden. Kebanyakan responden terdiri daripada Pensyarah lelaki (57.6 peratus) berbanding Pensyarah perempuan, berumur dalam lingkungan 40-45 tahun (36.5 peratus), berkahwin (80.5 peratus) dan tempoh perkhidmatan antara 1 hingga 5 tahun (44.1 peratus).

Jadual 1: Latar Belakang Responden

Latar Belakang	Sub Profil	Peratusan
Jantina	Lelaki	57.6
	Perempuan	42.4
Umur	< 27	22.9
	28-33	8.5
	34-39	23.7
	40-45	36.5
	> 45	7.9
Status Perkahwinan	Bujang	19.5
	Berkahwin	80.5
	Duda/ Janda	-
Tempoh Perkhidmatan	1-5 tahun	44.1
	6-10 tahun	19.5
	11-15 tahun	23.7
	> 16 tahun	12.7

N=118

Jadual 2 di bawah menunjukkan kesahihan dan kebolehpercayaan skala pengukuran. Jumlah soalan dalam borang soal selidik kajian ialah mempunyai 27 soalan, mewakili lima pembolehubah, iaitu kekaburan peranan (4 soalan), konflik peranan (4 soalan), beban peranan (5 soalan), sokongan sosial rakan sekerja (7 soalan) dan keseimbangan kerja dengan keluarga (7 soalan). Analisis faktor telah dilaksanakan mengguna "*varimax rotation*" bagi menentukan tahap kesahihan item-item yang mewakili pembolehubah kajian. Kemudian, "Kaiser Meyer-Olkin (KMO)" dan ujian sferasiti Bartlett's dilaksanakan untuk memeriksa tahap kecukupan sampel kajian sama ada wajar atau tidak wajar bagi menjalankan ujian kesahihan dan kebolehpercayaan terhadap skala pengukuran. Secara khusus, keputusan ujian statistik mengesahkan bahawa (1) semua pembolehubah mempunyai nilai KMO yang melebihi 0.60, dengan ujian sferasiti Bartlett's yang signifikan bagi semua pembolehubah, (2) semua pembolehubah adalah signifikan mengikut ujian sferasiti Bartlett's, (3) semua pembolehubah mempunyai nilai Eigen lebih dari 1 (Hair, Anderson & Tatham 1998), dan (4) semua pembolehubah mempunyai nilai alpha Cronbach lebih daripada 0.70, menunjukkan pembolehubah mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi (Nunally &

Bernstein, 1994). Keputusan ujian statistik di atas menunjukkan bahawa skala pengukuran kajian mempunyai tahap kesahihan dan kebolehpercayaan yang tinggi seperti yang ditunjukkan dalam Jadual 2.

Jadual 2: Kesahihan dan Kebolehpercayaan Skala Pengukuran

Pembolehubah	Item	Nilai Analisis Faktor	KMO	Ujian Sferasiti	Nilai Eigen	Penerangan Varian	Nilai Alpha Cronbach
Kekaburan Peranan	4	0.872 ke 0.534	0.734	325.345, p=.000	2.865	71.628	0.802
Konflik Peranan	4	0.669 ke 0.766	0.598	156.198, p=.000	2.349	58.724	0.753
Beban Peranan	5	0.736 ke 0.763	0.750	241.632, p=.000	3.058	61.168	0.836
Sokongan Sosial Rakan Sekerja	7	0.662 ke 0.662	0.707	624.285, p=.000	4.302	61.461	0.893
Konflik Kerja Dengan Keluarga	7	0.818 ke 0.952	0.778	681.061, p=.000	4.497	74.953	0.927

Jadual 3 menunjukkan statistik diskriptif dan analisa korelasi Pearson. Nilai min bagi pembolehubah kajian berada di antara 4.83 dan 5.69, menunjukkan bahawa tahap tekanan kerja yang berpunca dari kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan, sokongan sosial rakan sekerja, dan konflik kerja dengan keluarga adalah berada dalam kategori tinggi (4) dan sangat tinggi (7). Nilai pekali korelasi yang menunjukkan perhubungan di antara (1)pembolehubah tidak bersandar (kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan) dengan pembolehubah penyederhana (sokongan sosial rakan sekerja), dan (2) pembolehubah tidak bersandar (kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan) dengan pembolehubah bersandar (Konflik kerja dengan keluarga) mempunyai nilai yang kurang daripada 0.90, bererti data kajian yang dikaji ini adalah bebas daripada masalah kolineariti yang serius (pembolehubah adalah konstruk yang berbeza) (Hair et al., 1998).

Jadual 3: Statistik Deskriptif dan Analisa Korelasi Pearson

Pembolehubah	Min	Sisihan Piawai	Korelasi Pearson (r)				
			1	2	3	4	5
1. Kekaburan Peranan	5.53	0.83	(1)				
2. Konflik Peranan	5.52	0.76	0.27(**)	(1)			
3. Beban Peranan	5.69	0.86	0.33(*)	0.06(*)	(1)		
4. Sokongan Sosial Rakan Sekerja	5.49	0.86	0.21(*)	0.50(**)	0.17(**)	(1)	
5. Konflik Kerja dengan Keluarga	4.83	1.22	0.14(*)	0.32(**)	0.41(**)	0.50(**)	(1)

Nota: *p<0.05, **p<0.01, p***<0.001= tahap signifikan kebolehpercayaan ditunjukkan secara diagonal (1).

Kesan moderasi merupakan satu jenis interaksi yang menunjukkan darjah keteguhan perhubungan antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar mengalami perubahan jika pembolehubah lain wujud dalam perhubungan ini (Cohen & Cohen, 1983; Jaccard et. al., 1990; Kleinbaum et. al., 1988). Analisis Korelasi Pearson tidak berkeupayaan untuk menentukan peranan keadilan distributif sebagai pembolehubah penyederhana dalam kerangka konseptual kajian. Analisis regresi hirarki moderasi disyorkan oleh Cohen & Cohen (1983), kerana ia mampu mengenalpasti kehadiran kesan moderasi dan darjah kekuatan kesan interaksi dalam sampel data. Analisis regresi ini dapat menunjukkan kehadiran kesan interaksi atau kesan moderasi dalam kerangka konseptual sekiranya perhubungan antara pembolehubah interaksi dengan pembolehubah bersandar adalah signifikan (contoh, $p < 0.05$; $p < 0.01$; $p < 0.001$). Sekiranya analisis regresi menunjukkan bahawa pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah moderasi adalah signifikan, ia tidak mengganggu tahap signifikan yang terdapat pada pembolehubah moderasi itu (Baron & Kenny, 1986). Sekiranya nilai berkolerasi berganda kuasa dua bagi pembolehubah interaksi lebih tinggi daripada pembolehubah tidak bersandar, bererti kesan interaksi mempunyai darjah kekuatan yang tinggi dalam sampel data (Cohen & Cohen, 1983; Jaccard et. al., 1990). Keputusan ujian hipotesis menggunakan analisa regresi hierarki ditunjukkan dalam Jadual 4.

Jadual 4: Keputusan Ujian Regresi Hierarki

Pembolehubah	Pembolehubah Bersandar		
	Model 1	Model 2	Model 3
Pembolehubah Terkawal			
Jantina	-0.27***	-0.25***	-0.21***
Umur	0.33**	0.34**	0.44***
Status Perkahwinan	0.42***	0.41***	0.22
Tempoh Perkhidmatan	-0.67***	-0.64***	-0.44***
Pembolehubah Tidak Bersandar			
Kekaburan Peranan		0.10	-1.68**
Konflik Peranan		0.11	1.67***
Beban Peranan		-0.08	-0.62
Pembolehubah Penyederhana			
Kekaburan Peranan x Sokongan Sosial Rakan Sekerja			2.64**
Konflik Peranan x Sokongan Sosial Rakan Sekerja			-3.03***
Beban Peranan x Sokongan Sosial Rakau Sekerja			0.87
R ²	0.66	0.67	0.81
R ² Terlepas	0.42	0.44	0.62
? R ²	0.44	0.03	0.18
F	21.96***	13.99***	19.66***
F ? R ²	21.96***	2.33	17.87***

Nota:- Tahap Signifikau pada nilai * $p < 0.05$; ** $p < 0.01$; *** $p < 0.001$

Jadual di sebelah menunjukkan keputusan ujian hipotesis dalam Model 3. Pertama, interaksi di antara sokongan sosial rakan sekerja dan kekaburan peranan mempunyai hubungan yang signifikan dengan Konflik kerja dengan keluarga ($\beta=2.641$, $p<0.01$), oleh itu H1 disokong. Dapatan ini menunjukkan bahawa kemasukan sokongan sosial rakan sekerja ke dalam analisis telah mengurangkan gangguan kekaburan peranan ke atas keharmonian keluarga. Kedua, Pertama, interaksi di antara sokongan sosial rakan sekerja dan konflik peranan mempunyai hubungan yang signifikan dengan Konflik kerja dengan keluarga ($\beta=-3.025$, $p<0.005$), oleh itu H2 disokong. Dapatan ini menunjukkan bahawa kemasukan sokongan sosial rakan sekerja ke dalam analisis telah mengurangkan gangguan konflik peranan ke atas keharmonian keluarga. Ketiga, interaksi di antara sokongan sosial rakan sekerja dan bebanan peranan mempunyai hubungan yang signifikan dengan konflik kerja dengan keluarga ($\beta=0.868$, $p>0.005$), oleh itu H3 ditolak. Dapatan ini menunjukkan bahawa kemasukan sokongan sosial rakan sekerja ke dalam analisis tidak mengurangkan gangguan beban peranan ke atas keharmonian keluarga.

PERBINCANGAN, IMPLIKASI, LIMITASI DAN ARAH TUJU KAJIAN MASA DEPAN

Dapatan kajian ini mengesahkan bahawa sokongan sosial rakan sekerja bertindak sebagai pembolehubah penyederhana separa di antara tekanan kerja dan konflik kerja dengan keluarga di organisasi kajian. Dalam organisasi kajian ini, Pensyarah dikehendaki melaksanakan tugas dengan jayanya dalam enam bidang utama, iaitu pengajaran, penyeliaan, penyelidikan, penulisan, khidmat masyarakat dan pentadbiran. Pelaksanaan tugas-tugas ini menyebabkan Pensyarah mengalami tahap tekanan kerja yang tinggi. Di samping itu, kebanyakan Pensyarah merasakan bahawa tahap sokongan sosial rakan sekerja juga tinggi bagi membantu rakan-rakan mengurangkan gangguan tekanan kerja. Seterusnya, kebanyakan Pensyarah juga merasakan bahawa gangguan kerja terhadap keharmonian keluarga adalah tinggi. Analisis selanjutnya mendapati bahawa amalan sokongan sosial di antara rakan sekerja berupaya mengurangkan kesan gangguan tekanan kerja yang berpunca daripada kekaburan peranan dan konflik peranan ke atas keharmonian keluarga. Dapatan ini menyokong hasil kajian lepas yang dilakukan oleh Manakala, amalan sokongan sosial di antara rakan sekerja tidak berupaya mengurangkan kesan gangguan tekanan kerja yang berpunca dari bebanan peranan ke atas keharmonian keluarga. Dapatan ini menyokong dapatan kajian yang dilakukan oleh

Maklumat yang diperolehi daripada temubual terperinci menunjukkan bahawa kegagalan sokongan sosial rakan sekerja menyederhanakan gangguan beban peranan ke atas keharmonian keluarga mungkin disebabkan oleh faktor luaran. Pertama,

Implikasi kepada kajian boleh dibahagikan kepada tiga aspek: teori, pemantapan kaedah penyelidikan dan pengamal. Dari segi teori, kajian ini adalah diadaptasikan

daripada kajian-kajian yang dijalankan oleh pengkaji-pengkaji sebelum ini, kerangka konseptual yang dibina juga adalah berdasarkan kajian-kajian yang lepas. Dapatan kajian yang diperolehi mendapati bahawa sokongan sosial rakan sekerja bertindak sebagai moderator di antara tekanan kerja (kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan) dan konflik campurtangan hal kerja dan keluarga yang telah dibuktikan oleh kajian-kajian yang lepas. Contohnya Fu dan Shaffer (2001), Allen (2001), McDonald, Brown dan Bradley (2003), Watkins (1995). Teori-teori yang menyokong kajian ialah Teori "Spillover" (Edward & Rothbard, 2001) dan Teori yang menyokong kajian ialah teori "work/family border theory" yang dibangunkan oleh Clark (2000). Dapatan kajian yang diperolehi hasil daripada kajian ialah sokongan sosial rakan sekerja bertindak sebagai separa moderator di antara perhubungan tekanan kerja dan konflik campur tangan hal kerja dan keluarga. Hipotesis H1c ditolak menunjukkan beban peranan tidak signifikan dalam kaitan hubungan antara tekanan kerja dan konflik campurtangan hal kerja dan keluarga.

Dari sudut pemantapan kaedah penyelidikan, prosedur mengumpul data yang dibentuk menggunakan kaedah kualitatif dan kuantitatif telah membuktikan bahawa pembolehubah-pembolehubah kajian ini mempunyai tahap kesahihan dan kebolehpercayaan yang tinggi. Ini boleh membantu menghasilkan dapatan kajian yang mempunyai tahap kesahihan dan kebolehpercayaan yang tinggi.

Dari segi pengamal, hasil kajian ini dapat digunakan sebagai panduan untuk pengamal sumber manusia bagi menangani permasalahan yang berlaku dalam organisasi. Selain itu, kajian ini juga dapat dijadikan sebagai alat pengukuran tahap tekanan kerja yang berlaku dalam organisasi. Tindakan majikan untuk menangani masalah individu seperti menghantar latihan, adanya penyelia yang boleh membantu dari segi kemahiran kaunseling dapat mengurangkan tekanan dalam bekerja. Selain daripada itu, kajian ini juga dapat menunjukkan arah kepada organisasi untuk membina polisi dan juga memilih pekerja yang sesuai dengan skop tugas yang dikehendaki pihak majikan.

Batasan Kajian

Kesimpulan kajian ini perlu mengambil kira had-had kajian yang wujud. Pertama, kajian ini hanya tertumpu kepada pekerja di bahagian akademik Universiti Malaysia Sarawak. Mereka menjadi responden yang mengisi borang soal selidik yang diedarkan. Analisis dibuat berdasarkan maklum balas yang diterima melalui borang kaji selidik yang diedarkan.

Kajian ini juga hanya terhad kepada sebuah universiti sahaja, jadi maklumat yang diperolehi tidak dapat dibandingkan dengan pekerja-pekerja akademik di universiti-universiti yang lain. Maklumat yang didapati juga mungkin terhad jika dibandingkan apabila kajian dibuat dengan membandingkan pekerja-pekerja di beberapa buah universiti.

Responden yang dipilih adalah secara rawak dan sukarela untuk membantu mengisi borang soal kaji selidik. Aspek kerjasama perlu diambil kira kerana

pekerja akademik merupakan golongan profesional yang sentiasa sibuk dalam tugas seharian.

Batasan kajian di atas dapat mengurangkan keupayaan mengeneralisasikan dapatan kajian ini ke organisasi-organisasi yang lain

Cadangan untuk Kajian akan Datang

Cadangan untuk pengkaji pada masa yang akan datang adalah pengkaji boleh memperluaskan data kajian dengan mempelbagaikan responden seperti contoh pekerja-pekerja di syarikat swasta. Ini kerana pekerja di syarikat swasta mempunyai lebih banyak beban kerja dan konflik yang berlaku juga lebih kerap. Jadi kajian yang dilakukan lebih tepat dan pengkaji juga boleh membuat perbandingan antara persepsi pekerja sektor kerajaan dan sektor swasta dalam konflik yang berlaku dalam kehidupan seharian. Mungkin konflik yang berlaku kepada pekerja di sektor swasta lebih tinggi daripada pekerja di sektor kerajaan kerana bebanan kerja yang tinggi yang boleh menyebabkan konflik campur tangan hal kerja dan keluarga.

Cadangan lain untuk pengkaji yang akan datang juga adalah pengkaji boleh membuat kajian dari sudut komponen yang berbeza tapi mempunyai perkaitan juga dengan tekanan kerja iaitu mengkaji konflik campur tangan hal keluarga dengan kerja. Ini kerana individu yang mempunyai konflik dengan keluarga juga boleh menyebabkan individu mendapat tekanan dalam kerja. Kajian ini juga telah dibuat oleh Fu dan Shaffer di Hong Kong pada 2001. Jadi pengkaji yang akan datang boleh mengadaptasikan ia dalam budaya di Malaysia dan mengetahui adakah perkara ini juga berlaku di Malaysia.

Selain itu, pengkaji juga boleh membuat kajian dengan mengkaji faktor sokongan sosial rakan sekerja yang bertindak secara mediator di antara perhubungan tekanan kerja dan konflik campur tangan hal kerja dan keluarga.

Kelemahan-kelemahan yang terdapat dalam kajian ini dapat dijadikan sebagai panduan dalam memperkukuhkan kerangka teori dan kaedah penyelidikan dalam kajian akan datang. Pertama, pembolehubah-pembolehubah khusus yang berkaitan dengan faedah kerja, teori psikologi, sikap dan tingkah laku individu perlu ditambah supaya dapat menghasilkan kesimpulan kajian yang lebih mantap. Kedua, elemen-elemen demografi responden dan organisasi perlu dimasukkan dalam kerangka konseptual kajian akan datang. Ini dapat digunakan untuk mengenalpasti ciri-ciri demografi responden dan organisasi yang mempunyai persamaan dan perbezaan dalam mempengaruhi keberkesanan sistem faedah kerja. Ketiga, perlu ditambah pembolehubah tidak bersandar lain (contohnya, bonus, pengiktirafan, anugerah, melanjutkan pelajaran), pemboleh ubah penyederhana lain (contohnya, keadilan prosedur dan keadilan interaksi), serta sikap dan tingkah laku individu lain (contohnya, kepuasan kerja, komitmen kerja dan keinginan untuk berhenti) agar dapatan kajian lebih mantap. Keempat, kaedah kajian berturutan (longitudinal study) perlu digunakan kerana ia mampu mengambil-kira perkara-perkara yang lebih dinamik dalam sampel data pada masa akan datang. Cadangan di atas perlu diambilkira bagi memantapkan kajian akan datang.

Kesimpulan

Interaksi antara rakan sekerja berlaku setiap hari di tempat kerja. Rakan sekerja juga merupakan teman untuk meluahkan dan berkongsi masalah. Oleh itu, sokongan sosial rakan sekerja adalah amat penting dalam mempengaruhi sikap pekerja dan mengurangkan tekanan kerja yang berlaku dalam persekitaran kerja. Keputusan analisis regresi hierarki yang dijalankan menunjukkan bahawa sokongan sosial rakan sekerja bertindak sebagai separa moderator di antara tekanan kerja (kekaburan peranan, konflik peranan dan beban peranan). Keputusan yang diperolehi menunjukkan bahawa salah satu hipotesis yang diadaptasi daripada kajian yang lepas tidak diterima, ini mungkin kerana budaya di UNIMAS dan persepsi responden di UNIMAS tidak sama dengan persepsi individu di barat. Jadi kajian yang lebih mendalam lagi harus dilakukan oleh pengkaji yang akan datang bagi menguatkan dapatan kajian dan seterusnya menjadi panduan dan rujukan kepada pengkaji-pengkaji yang akan datang.

Rujukan

- Adams, G.A., King, L.A., King, D.W., (1996). Relationships of job and family involvement, family social support, and work-family conflict with job and life satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 81, 411-420.
- Allen, T. D., Herst, D. E. L., Bruck, C. S., Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for the future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5, 278-308.
- Baron, R.M. and Kenny, D.A (1996). This moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychological*.
- Barrett, J., and Herriotts, P. (1996). *Work stress in modern industries and traditional crafts in Malaysia*. Malaysia: Unimas, 1996.
- Basowitz, H., Persky, H., Karchin, S.J., and Grinker, R.R. (2001). *Anxiety and stress*. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Bedeian, A.G., Burke, B.G., Moffett, R.G. (1988). Outcomes of work-family conflict among married male and female professional. *Journal of Management*, 14, 471-91.
- Beehr, T.A., and McGrath, J.E. (1992). Social support, occupational stress anxiety. *Anxiety, Stress, and Coping*, 5, 7-19.
- Beehr, T.A., and Bhagat, R.S. *Introduction to Human Stress and Cognition in Organizations*. New York: Wiley, 2000.

- Boles, J., Howard, W.G., & Donofrio, H. (2001). An investigation into the inter-relationships of work-family conflict, family-work conflict, & work satisfaction. *Journal of Managerial Issues*, 13, 376-391.
- Carlson, D.S. and Kacmar, K.M. (2000). An examination of two aspects of work-family conflict: time and identity. *Women in Management Review*, 10, 17-25.
- Cartwright, S., and Cooper, C.L. (1997). Manager stress and road accidents. *Journal of General Management*, 19, 78-85.
- Churchill, G. A. (1999). *Marketing research: Methodology foundations*. Chicago: The Dyrden Press.
- Cooper, C.L. and Hensman, R. (1985). A comparative investigation of executive stress: a ten-nation study. *Stress Medicine*, 1, 29-38.
- Cohen, J. and Cohen, D. (1998). *Applied multiple regression / correction analysis for the behavioural science*. Hills Dale, NJ: Erlbaum.
- Davis, D. (1996). *Business Research for Decision Making (4 Ed.)*. Belmont: Duxbury Press.
- Duxbury, L.E., Higgins, C.A., Mills, S. (1992). After-hours telecommuting and work-family conflict: a comparative analysis. *Information Systems Research*, 3, 173-190.
- Eby, L.T., Casper, W.J., Lockwood, A., Bordeaux, C., and Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980-2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66, 124-197.
- Edwards, J. R., and Rothbard, N. P. (2000). Mechanisms linking work and family: clarifying the relationship between work and family constructs. *Academy of Management Review*, 25, 178-199.
- Frone, M.R., Russell, M., Cooper, M.L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: testing a model of the work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65-78.
- Fu, C.K., and Shaffer, M.A. (2001). The tug of work and family: direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict. *Personnel Review*, 30, 502-522.
- Galinsky, E., Bond, J. and Friedman, D. (1993). *The changing workforce: Highlights of the National study*. New York: Families and Work Institute.
- Goldsen, K.I. and Scharlach, A.E. (2001), *Families and work: New directions in the twenty-first century*. New York: Oxford University Press.

- Greenberg, J., and Baron, R.A. (2001). *Behavior in organizations: Understanding and managing the human side of work*, 5th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Greenhaus, J.H., and Beutell, N.J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gutek, B.A., Searle, S., Klepa, L. (1991). Rational versus gender role explanations for work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 76, 560-568.
- Hair, J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L., and Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Prentice-Hall International, Inc.
- Higgins, C.A, Duxbury, L.E. (1992). Work-family conflict: a comparison of dual-career and traditional-career men. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 389-411.
- Hinkle, L.E. (1973). The concept of stress in the biological sciences. *Stress Medicine and Man*, 1, 31-48.
- Hogarth, T., Hasluck, C., Pierre, G., Winterbotham, M., and Vivian, D. (2000). *Work-life balance 2000: Results from the baseline study*. London: Department of Education and Employment.
- House, J.S. (2003). *Work stress and social support*. Reading Mass: Addison-Wesley.
- Jaccard, J., Turrisi, R. and Wan, C.K. (1990). *Interaction effects in multiple regression*, 72. Newsbury Park, California: SAGE Publications, Inc.
- Jones, F., Burke, R.J., and Westman, M. (2006). *Work-life balance: A psychological perspective*. New York: Psychology Press.
- Kahn, R.L, Wolfe, D.M., Quinn, R., Snoek, J.D., Rosenthal, R.A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. NY: Wiley New York.
- Kanter, R. M. (1977). *Work and family balance in United States: A critical review and agenda for research and policy*. New York: Russell Sage Foundation.
- Kopelman, R. E., Greenhaus, J. J., and Collony, T. F. (1983). A model of work, family, and interrole conflict: a construct validation study. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 198-215.
- Kleinbaum, D.G., Kupper, L.L. and Muller, K.F. (1988). *Applied regression analysis and other multivariable methods*. Boston, Mass: PWS-Kent Publishing, Co.

- Matteson, M.T. and Ivancevich, J.M (2003). *Controlling Work Stress: Effective Human Resource and Management Strategies*. San Francisco: Oxford, 2003.
- McDonald, P., Brown, K., and Bradley, L. (2003). Explanations for the Provision-Utilisation Gap in Work-Life Policy. *Women in Management Review*, 20, 37-55.
- Nunally, J.C. and Bernstein, I.H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rhoades, L. and Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-714.
- Seashore, C. (2002). Developing and using a personal support system. *The reading book for human relations training*. Maine: NTL Institute for Applied Behavioral Science.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill building approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Simpson, M.E. (2000). Societal support and education. *Handbook on stress and anxiety: Contemporary knowledge, theory and treatment*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Smith, M.J. (1986). *Contemporary Communication Research Methods*. Belmont, CA: Wadsworth Publishing, 223-225.
- Thomas, L.T., Ganster, D.C. (1995). Impact of family-supportive work variables on work-family conflict and strain: a control perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
- Turner, R.J., Frankel, B.G. and Levin, D. (2004). *Social support: Conceptualization, measurement, and implications for mental health*. Ontario: Health Career Research Unit, University of Western Ontario.
- Watkins, K.E. (1995). Changing Manager's Defensive Reasoning about Work/Family Conflicts. *The Journal of Management Development*, 14, 77-88.
- Wright, I.L. (1996). Quality International management Research. In Punnett, B.J. & Shenkar, O. *Handbook for International Management Research*. Oxford, UK: BlackWell Publishers Inc., 63-81.