



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***TEKANAN DAN KEPUASAN KERJA DI KALANGAN DOKTOR-DOKTOR
PERUBATAN DI HOSPITAL UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA***

NURZIMA ZAIHAN PI'I

FPP 2007 32



**TEKANAN DAN KEPUASAN KERJA DI KALANGAN DOKTOR-DOKTOR
PERUBATAN DI HOSPITAL UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

Oleh

NURZIMA ZAIHAN PI'I

**Tesis Ini Dikemukakan Kepada Sekolah Pengajian Siswazah, Universiti Putra
Malaysia, Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Master Sains**

Jun 2007

HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis ini, termasuk tanpa had teks, logo, ikon, gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis ini dibenarkan untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis terdahulu yang nyata daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak cipta © Universiti Putra Malaysia





Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia Sebagai memenuhi keperluan untuk ijazah Master Sains

**TEKANAN DAN KEPUASAN KERJA DI KALANGAN DOKTOR-DOKTOR
PERUBATAN DI HOSPITAL UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

Oleh

NURZIMA ZAIHAN PI'I

Jun 2007

Pengerusi: Profesor Madya Sidek Mohd. Noah, PhD
Fakulti: Pengajian Pendidikan

Sejak awal 1980an, penyelidikan berkenaan tekanan dan kepuasan kerja dalam kalangan doktor-doktor perubatan telah bermula dari Barat dan semakin berkembang semenjak tahun 1987 sehingga kini. Terdapat banyak kajian yang menunjukkan adanya korelasi di antara tekanan dengan kepuasan kerja. Walau bagaimanapun, hanya sedikit sahaja kajian terhadap tekanan dan kepuasan kerja di kalangan doktor-doktor perubatan di Malaysia. Oleh itu, objektif kajian ini adalah untuk mengenalpasti korelasi di antara tekanan dengan kepuasan kerja di kalangan doktor-doktor perubatan di HUKM, Malaysia.

Selain dari itu, tujuan kajian ini adalah untuk meneroka perbezaan dalam tekanan dan kepuasan kerja di kalangan doktor-doktor perubatan mengikut jantina. Pembolehubah-pembolehubah dalam tekanan mengandungi hubungan interpersonal, tuntutan fizikal kerja/keadaan persekitaran kerja serta minat kerja dan penglibatan manakala kepuasan kerja merangkumi pekerjaan, gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan dan rakan sekerja. Sampel-sampel rawak berlapis daripada 113 orang doktor-doktor perubatan dari 10 Jabatan di Fakulti Perubatan, HUKM dan HUKM telah diambil. Lima hipotesis telah dikemukakan dan data dianalisis dilakukan dengan program SPSS 14.0 menggunakan Korelasi *Pearson Product-Moment*, Ujian-*t* dan Analisis Regresi Pelbagai.

Terdapat korelasi negatif yang signifikan di antara tekanan dengan kepuasan kerja di kalangan doktor-doktor perubatan ($r = -.772, p < .01$). Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara jantina dengan tekanan dan kepuasan kerja di kalangan doktor-doktor perubatan di HUKM [$t(111) = -.768, p > .005$]; [$t(111) = -.206, p > .05$]. Dapatan kajian juga mendapati hubungan interpersonal dan minat kerja dan penglibatan boleh dianggap sebagai peramal kepada kepuasan kerja. Hasil kajian juga mendapati bahawa pekerjaan, penyeliaan dan rakan sekerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap tekanan. Sebagai kesimpulannya, penemuan ini menunjukkan bahawa tekanan mempunyai kesan signifikan terhadap kepuasan kerja di kalangan para doktor perubatan di HUKM. Justeru itu, kajian ini menitikberatkan bahawa tekanan sebagai penanda aras yang penting di dalam meramalkan kepuasan kerja di kalangan doktor-doktor perubatan. Berdasarkan kepada penemuan kajian ini, keperluan di dalam memperuntukkan kemahiran-kemahiran di dalam pengurusan tekanan adalah dicadangkan bagi menambahbaikkan kualiti kehidupan kerja doktor-doktor perubatan secara umumnya.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfilment
of the requirement for the degree of Master of Science

**STRESS AND JOB SATISFACTION AMONG PHYSICIANS IN HOSPITAL
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA**

By

NURZIMA ZAIHAN PI'I

Jun 2007

Chairman: Associate Professor Sidek Mohd. Noah, PhD
Faculty: Educational Studies

Early 1980's, research on stress and job satisfaction among medical practitioners has been started in Western and increasing since 1987 until now. There are so many research demonstrated that there is a correlation between stress and job satisfaction. However, there are only a few researches on stress and job satisfaction among physicians in Malaysia. Therefore, the study objective was to identify the correlation between stress and job satisfaction among physicians in HUKM, Malaysia.

Apart from that, the aim of the study was to explore the differences in stress and job satisfaction among physicians with reference to gender. Variables in stress include interpersonal relationship, physical demand of work/job environment condition and job interest and involvement while job satisfaction consists of work, salary, promotion, supervision and colleague.

Proportionate stratified samples of 113 physicians from 10 departments of Medical Faculty, HUKM and HUKM were collected. Five hypotheses were formulated and the analysis of the data has been done with SPSS 14.0 program by using Pearson Product-Moment Correlations, T-test and Multiple Regression Analysis.

It was found that there were significantly negative correlation between stress and job satisfaction among physicians ($r = -.772$, $p < .01$). No significant differences were found between gender with stress and job satisfaction among physicians in HUKM [$t(111) = -.768$, $p > .005$]; [$t(111) = -.206$, $p > .05$]. The findings of the study also showed that interpersonal relationship and job interest and involvement can be used as predictors to job satisfaction. The result also shown that work, supervision and colleague had a significant influence on stress. As a conclusion, the findings showed that stress have a significant effect on job satisfaction among physicians. Hence, the study emphasise that stress is a vital parameter in predicting the job satisfaction among physicians. Based on the research findings, the need of providing skills on stress management was strongly recommended in improving the quality of physicians working life generally.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah diucapkan kesyukuran kepada Allah s.w.t dengan segala rahmat dan limpah kurnianya memberikan kesempatan dan peluang kepada saya untuk menyempurnakan kajian ini. Kata-kata penghargaan ini juga dikhususkan buat Prof. Madya Dr. Sidek Mohd. Noah, Prof. Madya Dr. Rohani Ahmad Tarmizi dan Dr. Samsilah Roslan yang sentiasa sudi memberikan bimbingan, panduan dan bantuan serta sangat-sangat bersabar dengan diri saya sepanjang saya berada di UPM. Akan sentiasa saya kenang budimu jua.

Untuk arwah abah, terima kasih di atas segala jagaan dan didikan. Emak, Is, Eti dan Fatiha kerana sentiasa bersama saya memahami kesukaran dan keperitan yang dihadapi. Kasih-sayang kalian sentiasa dalam ingatan saya walau di mana saya berada. Buat Fakulti Pengajian Pendidikan, UPM, pihak pentadbiran HUKM, Fakulti Perubatan, HUKM dan warga kerja HUKM, terima kasih di atas segala kerjasama dan bantuan yang diberikan di dalam menyiapkan tesis ini. Tidak dilupakan juga buat sahabat-sahabat di Fakulti Pengajian Pendidikan, UPM, Fakulti Ekologi Manusia, UPM, sahabat-sahabat Taman Sri Serdang yang sentiasa berada bersama-sama saya. Juga tidak dilupakan Dr. Lee Boon Cheok di HUKM. Terima kasih di atas segala dorongan, bantuan dan sokongan moral. Terima kasih juga kerana sentiasa berada bersama saya ketika dalam keadaan sukar dan senang. Amat sukar untuk mencari sahabat-sahabat seperti kalian. Hanya Allah s.w.t sahaja yang mampu membalas jasa kalian semua. Terima kasih.

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 13 Jun 2007 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Nurzima Zaihan binti Pi'i bagi menilai tesis beliau yang bertajuk "Tekanan dan Kepuasan Kerja Di Kalangan Doktor-Doktor Perubatan di Hospital Universiti Kebangsaan Malaysia" mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P. U. (A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains.

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

Mohd. Sofian Omar Fauzee , PhD

Profesor Madya
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Mohamed Fadzil Che Din, PhD

Pengarah, Institut Sosial Malaysia
No. 22 Jalan P14a ½
Precinct 14, 62050
Putrajaya
(Pemeriksa Dalam)

Jamaludin Ahmad, PhD

Pensyarah
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Zuria Mahmud, PhD

Profesor Madya
Fakulti Pendidikan
Universiti Kebangsaan Malaysia
(Pemeriksa Luar)

HASANAH MOHD. GHAZALI, PhD

Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Sidek Mohd. Noah, PhD

Timbalan Dekan
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Rohani Ahmad Tarmizi, PhD

Pensyarah
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

Samsilah Roslan, PhD

Pensyarah
Fakulti Pengajian Pendidikan
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

BUJANG KIM HUAT, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

PERAKUAN

Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa:

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain;
- hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperolehi sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2-13) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: _____

Tarikh: 27 Jun 2007

Nama dan No. Matrik: NURZIMA ZAIHAN PI'I GS05720

JADUAL KANDUNGAN

ABSTRAK	Muka surat
ABSTRACT	ii
PENGHARGAAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERAKUAN	v
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI SINGKATAN	xiv
	xv

BAB

1	Pengenalan Kajian	1
1.1	Latar Belakang Kajian	1
1.2	Pernyataan Masalah	2
1.3	Objektif Kajian	4
1.3.1	Objektif Umum	4
1.3.2	Objektif Khusus	5
1.4	Hipotesis Kajian	5
1.4.1	Hipotesis Umum	5
1.4.2	Hipotesis Khusus	5
1.5	Skop dan Batasan Kajian	6
1.6	Kesignifikanan Kajian	6
1.7	Definisi Konsep	8
1.7.1	Tekanan	8
1.7.2	Tekanan Kerja	8
1.7.3	Hubungan Interpersonal	8
1.7.4	Tuntutan Fizikal Kerja/Keadaan Persekitaran Kerja	9
1.7.5	Minat Kerja dan Penglibatan	9
1.7.6	Kepuasan Kerja	10
1.8	Definisi Operasional	10
1.8.1	Tekanan	10
1.8.2	Kepuasan Kerja	10
1.8.3	Doktor-doktor Perubatan	10
1.9	Kesimpulan	11
2	Sorotan Literatur	12
2.1	Pengenalan	12
2.2	Tekanan	12
2.2.1	Pendekatan Teori/Model	12
2.2.2	Tekanan dari Sudut Teori Psikodinamik	12
2.2.3	Tekanan dari Sudut Teori Tingkahlaku	13
2.2.4	Tekanan dari Sudut Kognitif	13
2.2.5	Model Tekanan Kerja	16
2.2.6	Model <i>Person-Environment Fit</i> (P-E)	17
2.2.7	Model <i>Demand-Control</i>	17
2.2.8	Model Cooper	18

	2.2.9 Model Tekanan Kerja dalam Organisasi	21
2.3	Konsep Tekanan	23
2.4	Kajian Literatur Tekanan Kerja	25
	2.4.1 Jantina	29
	2.4.2 Hubungan Interpersonal	30
	2.4.3 Tuntutan Fizikal Kerja/Keadaan Persekitaran Kerja	31
	2.4.4 Minat Kerja dan Penglibatan	33
2.5	Kepuasan Kerja	33
	2.5.1 Teori Kepuasan Kerja	33
	2.5.2 Teori Kandungan	34
	2.5.3 Teori Hierarki Keperluan Maslow	34
	2.5.4 Teori Herzberg	35
	2.5.5 Teori Kewujudan, Hubungan dan Perkembangan	39
	2.5.6 Teori Proses	39
	2.5.7 Teori Keseimbangan	39
	2.5.8 Teori Jangkaan	40
	2.5.9 Teori Nilai	41
	2.5.10 Teori Kumpulan Rujukan	41
2.6	Konsep Kepuasan Kerja	42
2.7	Kajian Literatur Kepuasan Kerja	44
	2.7.1 Jantina	52
	2.7.2 Pekerjaan	54
	2.7.3 Gaji	55
	2.7.4 Kenaikan pangkat	56
	2.7.5 Penyeliaan	56
	2.7.6 Rakan sekerja	57
2.8	Kajian Literatur Tekanan dan Kepuasan Kerja	57
2.9	Rumusan	63
3	METODOLOGI	65
3.1	Pengenalan	65
3.2	Rekabentuk Kajian	65
3.3	Subjek Kajian	67
	3.3.1 Populasi	67
	3.3.2 Populasi Kajian	67
	3.3.3 Sampel Kajian	68
	3.3.4 Penentuan Saiz Sampel	68
	3.3.5 Teknik Persampelan	69
3.4	Alat Kajian/Instrumen Penyelidikan	71
	3.4.1 Bahagian A: Soal Selidik Sosio-Demografi	72
	3.4.2 Bahagian B: Soal Selidik Mengenai Tekanan Kerja	72
	3.4.3 Bahagian C: Soal Selidik Mengenai Kepuasan Kerja	73
3.5	Kajian Rintis	75
3.6	Prosedur Pengumpulan Data	76
3.7	Kesahan Instrumen dan Kebolehpercayaan Instrumen	77

3.7.1	Kesahan Instrumen	77
3.7.2	Kebolehpercayaan Instrumen	78
3.8	Tempat Kajian	79
3.9	Limitasi	80
3.10	Penganalisan Data Statistik	81
3.10.1	Analisis Deskriptif	81
3.10.2	Analisis Korelasi	81
3.10.3	Ujian-t	81
3.10.4	Analisis Regresi Pelbagai	81
4	KEPUTUSAN KAJIAN	84
4.1	Pendahuluan	84
4.1.1	Taburan Kekerapan Sampel Mengikut Ciri Sosio-Demografi	85
4.1.2	Taburan Kekerapan Mengikut Jantina	85
4.1.3	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Tahap Tekanan	85
4.1.4	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Sub-Dimensi Hubungan Interpersonal	86
4.1.5	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Sub-Dimensi Tuntutan Fizikal Kerja/Keadaan Persekitaran Kerja	86
4.1.6	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Sub-Dimensi Minat Kerja dan Penglibatan	86
4.1.7	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Tahap Kepuasan Kerja	87
4.1.8	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Sub-Dimensi Pekerjaan	88
4.1.9	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Sub-Dimensi Gaji	88
4.1.10	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Sub-Dimensi Kenaikan Pangkat	88
4.1.11	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Sub-Dimensi Penyeliaan	89
4.1.12	Taburan Kekerapan Sampel Berdasarkan Sub-Dimensi Rakan Sekerja	89
4.2	Penganalisan Statistik Deskriptif Data Kajian	90
4.2.1	Tahap Tekanan di Kalangan Doktor-Doktor Perubatan di HUKM	90
4.2.2	Tahap Kepuasan Kerja di Kalangan Doktor-Doktor Perubatan di HUKM	91
4.3	Penganalisan Pengujian Hipotesis	93
4.3.1	Hubungan di antara Tahap Tekanan dengan Tahap Kepuasan Kerja	93
4.3.2	Perbezaan Tahap Tekanan antara Jantina	94
4.3.3	Perbezaan Tahap Kepuasan Kerja antara Jantina	95
4.3.4	Tekanan Sebagai Peramal kepada Kepuasan Kerja	96
4.3.5	Kepuasan Kerja Sebagai Peramal	99

	kepada Tekanan	
4.4	Kesimpulan	102
5	PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN	103
5.1	Pendahuluan	103
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	103
5.2.1	Tahap Tekanan dan Hubungannya Dengan Tahap Kepuasan Kerja	103
5.2.2	Perbezaan Tahap Tekanan antara Jantina	104
5.2.3	Perbezaan Tahap Kepuasan Kerja antara Jantina	106
5.2.4	Tekanan Sebagai Peramal Kepuasan Kerja	106
5.2.5	Kepuasan Kerja Sebagai Peramal Tekanan	107
5.3	Implikasi Kajian	108
5.3.1	Bidang Kaunseling	108
5.3.2	Doktor Perubatan	109
5.3.3	Organisasi	111
5.3.4	Pesakit	112
5.4	Cadangan/Saranan	113
5.5	Cadangan dan Saranan bagi Kajian Lanjutan	117
5.5.1	Kajian <i>Ex-Post Facto</i> (Perbandingan Sebab-Akibat)	118
5.5.2	Penggunaan Alat Instrumen	118
5.5.3	Pembolehubah yang Dikaji	119
5.6	Kesimpulan	120
	BIBLIOGRAFI	121
	LAMPIRAN	151
	BIODATA PELAJAR	165