



**UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA**

**TEKANAN KERJA DI KALANGAN PENGUASA KASTAM DI  
WILAYAH PERSEKUTUAN, KUALA LUMPUR**

**MOHD HUZAIMI MOHD HASHIM**

**FPP 2001 8**

**TEKANAN KERJA DI KALANGAN PENGUASA KASTAM DI WILAYAH  
PERSEKUTUAN, KUALA LUMPUR**

**Oleh**

**MOHD HUZAIMI MOHD HASHIM**

**Tesis Ini dikemukakan Sebagai Memenuhi Keperluan Untuk Ijazah Master Sains di  
Fakulti Pengajian Pendidikan  
Universiti Putra Malaysia**

**Julai 2001**



Abstrak Tesis ini dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia sebagai memenuhi keperluan untuk pengurniaan Ijazah Master Sains

**TEKANAN KERJA DI KALANGAN PENGUASA KASTAM  
DI WILAYAH PERSEKUTUAN, KUALA LUMPUR**

**Oleh**

**MOHD. HUZAIMI MOHD. HASHIM**

**Julai 2001**

**Pengerusi : Dr. Khairuddin Idris**

**Fakulti : Pengajian Pendidikan**

Kajian ini dijalankan untuk menentukan tahap tekanan kerja di kalangan Penguasa Kastam di Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur. Secara khususnya kajian ini dijalankan untuk menentukan faktor yang mempengaruhi tekanan kerja di kalangan Penguasa Kastam.

Kajian ini berbentuk deskriptif dan menggunakan soal selidik. Sampel kajian ini terdiri daripada 159 Penguasa Kastam di Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur. Hasil kajian menunjukkan bahawa lebih separuh daripada Penguasa Kastam iaitu 59% menghadapi tekanan yang sederhana. Didapati kajian juga menunjukkan tiada perkaitan di antara tekanan kerja dengan faktor tekanan kerja iaitu beban kerja ( $r = 0.118$ ), perhubungan kerja ( $r = 0.016$ ), persekitaran kerja ( $r = 0.074$ ), kekaburan peranan ( $r = -0.069$ ) dan keluarga ( $r = -0.032$ ).

Berasaskan penemuan kajian ini, dicadangkan pihak pengurusan dapat memberikan penerangan yang jelas terhadap tugas dan peranan kerja sebagai Penguasa Kastam. Tambahan pula, penganjuran program-program yang berkaitan dengan strategi mengatasi tekanan kerja serta mengawal tekanan dari berterusan bukan sahaja dapat mengurangkan tekanan di tempat kerja malahan dapat meningkatkan produktiviti pekerja. Dengan adanya program-program ini, ia bukan sahaja dapat meningkatkan prestasi kerja malah dapat menggalakkan budaya kerja positif semasa menjalankan tugas harian mereka.

Abstract of thesis submitted to the Senate of Universiti Putra Malaysia in  
fulfilment of the requirement for the Degree of Master of Science

**WORK STRESS AMONG CUSTOM ENFORCEMENT OFFICERS IN  
FEDERAL TERRITORY, KUALA LUMPUR**

**By**

**MOHD HUZAIMI MOHD HASHIM**

**July 2001**

**Chairman : Dr. Khairuddin Idris**

**Faculty : Educational Studies**

The aim of the study is to determine the work stress level among Custom Enforcement Officers in the Federal Territory, Kuala Lumpur. This research specifically determines the work stress factors experienced by Custom Enforcement Officers.

This was a descriptive study that used the questionnaire as the instrument for data collection. The sample of this study consisted of 159 Custom Enforcement Officers in the Federal Territory, Kuala Lumpur.

The findings indicated that more than half of the respondents (59%) had moderate level of work stress. The findings also showed that there was no correlation



between stress level with work stress factors, which were workload ( $r = 0.118$ ), work relationship ( $r = 0.016$ ), work environment ( $r = 0.074$ ), role ambiguity ( $r = -0.069$ ), and family ( $r = -0.032$ ).

Based on the findings of the study, it is suggested that the management team should provide a clear job description of Custom Enforcement Officers. In addition, programmes that are related to strategies of overcoming work stress as well as coping strategies should be planned and implemented to overcome stress at work and improve productivity of officers. These programmes would in turn inculcate positive work culture among Custom Enforcements Officers.

## PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah Yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani

Segala pujian bagi Allah S.W.T yang telah memberi kekuatan dan kesempatan masa kepada saya untuk menyiapkan kajian ini. Selawat dan salam ke atas junjungan besar Nabi Muhammad S.A.W., para sahabat serta muslimin dan muslimat.

Setinggi – tinggi penghargaan dan terima kasih yang tidak terhingga saya tujukan kepada barisan penyelia yang terdiri daripada Dr. Khairuddin Idris, Dr. Jegak Uli, dan Prof. Rahim Md Sail yang banyak memberi sokongan, bimbingan dan nasihat sejak dari peringkat penyediaan cadangan hinggalah ke peringkat tesis ini disempurnakan. Ucapan penghargaan juga di tujukan kepada semua pensyarah dan pegawai di Jabatan Pemajuan Professional dan Pendidikan Lanjutan serta rakan-rakan seperjuangan yang turut membantu bagi menyempurnakan penyelidikan ini.

Seterusnya, ucapan terima kasih kepada Emak, Abah, Abang, Angah, Min, Hilmi dan Nabila yang sentiasa mendoakan kejayaan saya sepanjang pengajian di sini. Khas buat isteri yang tercinta, Norlaila Ismail Mokhtar yang menjadi sumber inspirasi dalam meneruskan pengajian Master Sains di Universiti Putra Malaysia



## KANDUNGAN

### Muka Surat

<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>ABSTRACT</b>	iv
<b>PENGHARGAAN</b>	vi
<b>PENGESAHAN</b>	vii
<b>PERAKUAN</b>	viii
<b>SENARAI JADUAL</b>	xii
<b>SENARAI RAJAH</b>	xiii

### BAB

<b>I</b>	<b>Pengenalan</b>	1
	Latarbelakang Masalah	7
	Kenyataan Masalah	9
	Objektif Kajian	11
	Objektif Umum Kajian	11
	Objektif Khusus	12
	Kepentingan kajian	12
	Skop Kajian	13
	Definisi Istilah	14
	Tekanan Kerja	14
	Kekaburan Peranan	14
	Beban Kerja	14
	Persekitaran Kerja	15
	Perhubungan Kerja	15
	Keluarga	15
	Penguasa Kastam	15
	Strategi Dayatindak	15
<b>II</b>	<b>Sorotan Literatur</b>	16
	Konsep Tekanan Kerja	16
	Faktor - Faktor Tekanan Kerja	20
	Beban Kerja	21
	Kekaburan Peranan	23
	Perhubungan Kerja	24
	Persekitaran Kerja	25
	Keluarga	26
	Model Tekanan Kerja	28
	Model Persekitaran Sosial	28
	Model Rangkakerja Organisasi	29
	Teori - Teori Tekanan Kerja	31
	Teori 'Person Environment Fit'	33
	Teori Personaliti	33



	Teori Kognitif	35
	Strategi Dayatindak	35
	Konsep Rangka Kerja Teoritikal	40
<b>III</b>	<b>METODOLOGI</b>	43
	Rekabentuk Kajian	43
	Prosedur Kajian	44
	Populasi Kajian dan Persampelan	44
	Alat Kajian	45
	Bahagian A	46
	Bahagian B	46
	Bahagian C	48
	Bahagian D	49
	Pemerihal Data	50
	Kesahan dan Kebolehan Percayaan	52
<b>IV</b>	<b>HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN</b>	54
	Pengenalan	54
	Latarbelakang Responden	55
	Jantina	55
	Umur	56
	Pengalaman	57
	Pendidikan	58
	Paras Tekanan Kerja	59
	Faktor Tekanan Kerja	62
	Strategi Dayatindak	63
	Analisis Korelasi Untuk Mengukur Hubungan Antara Paras Tekanan Dengan Faktor Tekanan Kerja	65
<b>V</b>	<b>RINGKASAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>	67
	Ringkasan	67
	Kenyataan Masalah	67
	Metodologi	68
	Hasil Kajian	69
	Kesimpulan	70
	Implikasi Kajian	75
	Cadangan	76
	Cadanagan Bagi Kajian Seterusnya	78
	<b>BIBLIOGRAFI</b>	80
	<b>LAMPIRAN</b>	81
	<b>VITA</b>	98

## **Rajah**

### **Rajah**

### **Tajuk**

### **Muka Surat**

- |                                 |    |
|---------------------------------|----|
| 1. Model Persekitaran Kerja     | 29 |
| 2. Model Rangkakerja Organisasi | 32 |

## Jadual

Jadual	Tajuk	Muka Surat
1.	Bentuk Hukuman Yang telah dijalankan	8
2.	Kategori Paras Tekanan Kerja	48
3.	Kesahan dan Kebolehpercayaan	53
4.	Penafsiran Korelasi	53
5.	Taburan Responden Berdasarkan Jantina	55
6.	Taburan Responden Berdasarkan Umur	56
7.	Taburan Responden Berdasarkan Pengalaman	57
8.	Taburan Responden Berdasarkan Tahap Pendidikan	58
9.	Paras Tekanan Kerja Berdasarkan Skor "Professional Life Stress Scale"	59
10.	Persentil Tekanan Kerja	61
11.	Faktor Tekanan Kerja	61
12.	Taburan Min Kategori Strategi Dayatindak	62
13.	Korelasi Di antara Tahap Tekanan dan Faktor Tekanan Kerja	64

## BAB I

### PENDAHULUAN

Wawasan 2020 yang diperkenalkan oleh Dato' Seri Dr Mahathir Mohammad adalah bertujuan mewujudkan sebuah negara yang maju dan berdaya saing dalam pelbagai aspek. Bagi mencapai Wawasan 2020, terdapat sembilan cabaran perlu dihadapi oleh semua lapisan masyarakat. Wawasan ini akan tercapai jika semua pihak saling berganding bahu dan memainkan peranan yang berkesan dalam menjalankan tanggungjawab dan fungsi masing-masing. Oleh itu dengan terdapatnya pelbagai organisasi kerajaan, mereka perlulah memperkukuhkan dan memperkemaskan halatuju organisasi masing-masing baik di peringkat atasan hingga ke peringkat bawahan.

Sebagaimana yang kita ketahui bahawa setiap organisasi kerajaan ditubuhkan adalah bagi melaksanakan urusan pembangunan negara dan pentadbirannya. Ini termasuklah Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja Malaysia atau singkatannya JAKED. Peranan JAKED ialah memungut hasil negara dari sumber Duti Eksais, Duti Import, Duti Eksport, Cukai Rokok, Cukai Jualan, Cukai Perkhidmatan, Cukai dalam Negeri dan Levi Kenderaan. JAKED juga bertanggungjawab untuk membentuk dan melaksanakan teknik-teknik pungutan cukai yang lebih berkesan bagi memastikan pungutan hasil negara dilaksanakan dengan lebih berkesan.

Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja merupakan salah sebuah organisasi kerajaan yang telah lama ditubuhkan sebelum Persekutuan Tanah Melayu mencapai kemerdekaan pada tahun 1957. Dalam pada itu pada 29 Oktober 1963, Jabatan Kastam dan Eksais telah dianugerahkan gelaran DiRaja oleh Duli Yang Maha Mulia Seri Paduka Baginda Yang Di Pertuan Agong. Penganugerahan ini adalah satu penghormatan besar ke atas segala sumbangan JAKED terhadap negara.

Dengan kemasukan Sabah, Sarawak dan Singapura ke dalam Persekutuan Malaysia pada 16 September 1963, Jabatan Kastam telah dibahagikan kepada tiga wilayah utama iaitu Semenanjung Malaysia (ketika itu dikenali sebagai Malaysia Barat), Sabah dan Sarawak, di mana setiap wilayah diketuai oleh seorang Pengawal Kastam Wilayah atau 'Regional Controller of Customs and Excise' (<http://www.customs.gov.my>).

Dalam era perkembangan dan kemajuan yang pesat, peranan dan cabaran JAKED semakin bertambah, pada tahun 1995 Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja Malaysia telah menyusun semula struktur organisasinya. Dalam pada itu, jawatan tertinggi iaitu jawatan Ketua Pengarah Kastam masih dikekalkan dan dibantu oleh tiga orang Timbalan yang bertanggungjawab ke atas program pelaksanaan, pencegahan dan pengurusan.

JAKED juga telah memperkenalkan satu program baru iaitu Program Perancangan dan Pembangunan Korporat. Bagaimanapun program ini hanya terdapat di peringkat Ibu Pejabat. Selaras dengan itu, aktiviti-aktiviti perkastaman di Ibu Pejabat juga disusun seperti berikut:-

1. Aktiviti-Aktiviti Kastam, Cukai Dalaman dan Perkhidmatan Teknik diletakkan di bawah Program Pelaksanaan.
2. Aktiviti Pencegahan - di bawah Program Pencegahan.
3. Aktiviti-Aktiviti Pengurusan Personel dan Pentadbiran, Pengurusan Kewangan dan Perolehan, Sistem Maklumat Pengurusan dan Perakaunan Hasil - di bawah Program Pengurusan.
4. Aktiviti-Aktiviti Perancangan Korporat dan AKMAL - di bawah Program Perancangan dan Pembangunan Korporat.

Setiap aktiviti tersebut adalah diketuai oleh seorang Pengarah Kastam yang bertanggungjawab sepenuhnya terhadap segala perancangan dan pengurusan dengan dibantu oleh kakitangannya.

Dengan perkembangan dan perubahan yang berlaku di negara kita misalnya kegawatan ekonomi yang dihadapi sejak suku tahun ke 4 1997 memberikan impak yang ketara kepada prestasi pungutan hasil yang dikendalikan oleh JAKED. Buat pertama kali

setelah sekian lama, pungutan Jabatan mengalami penurunan sebanyak 36%, iaitu daripada lebih RM21.4 billion pada tahun 1997 kepada RM13.6 billion pada tahun 1998 (Laporan tahunan 1998, JAKED).

Perkembangan teknologi yang serba canggih dan perkembangan pesat dalam sektor perindustrian, perkilangan dan perdagangan di negara ini telah menyebabkan pertambahan tugas dan peranan di kalangan kakitangan JAKED dalam menjalankan tugas mereka seharian. Tambahan pula, keadaan kerja itu memerlukan kemahiran, kebolehan dan pengetahuan. Apabila tuntutan kerja melebihi keupayaan seseorang pekerja akan menimbulkan reaksi tekanan (Beech, 1982). Maka tekanan akan timbul dan memberi implikasi yang mengganggu kesejahteraan seseorang itu.

Lazarus (1966) berkata bahawa tekanan berlaku apabila tekanan yang dihadapi oleh individu itu terlalu membebankan dan melebihi kemampuannya untuk menyesuaikan diri. Oleh itu, tekanan kerja akan lebih dirasai apabila keadaan kerja itu dirasakan menimbulkan beban disebabkan kemahiran, kebolehan dan pengetahuan.

Apabila pekerja merasa wujudnya tekanan di tempat kerjanya, ini boleh mengakibatkan pelbagai jenis reaksi misalnya kemarahan, kerungsingan, dan tidak ada kepuasan kerja. Tambahan pula, tekanan kerja boleh membawa kesan buruk kepada organisasi seperti daya pengeluaran yang rendah, ponteng, kadar pusingan ganti kerja yang tinggi dan fenomena peningkatan kemalangan.

Tekanan juga merupakan faktor yang menyebabkan masalah kesihatan di kalangan pekerja. Menurut Schor (1991), tekanan merupakan faktor utama bagi masalah kesihatan di seluruh dunia. Beliau juga mengatakan bahawa lebih kurang 70% daripada individu yang mendapat rawatan dari pakar perubatan adalah disebabkan oleh tekanan.

Tekanan boleh memberi kesan positif atau negatif terhadap kedua-dua pihak iaitu pekerja dan organisasi. Kesan positif tekanan akan bertindak sebagai satu dorongan untuk memberangsangkan pekerja supaya berprestasi baik dan kesan negatif boleh menjejaskan prestasi yang baik seseorang individu dan juga organisasi (Jaafar Mahmud, 1997).

Terdapat beberapa faktor yang berpotensi mewujudkan tekanan kerja antaranya ialah persekitaran, organisasi dan faktor individu (Jaafar Mahmud, 1997). Oleh itu, faktor – faktor ini boleh memberi kesan kepada tahap tekanan di kalangan pekerja dalam sesebuah organisasi. Menurut Robbins (1993) terdapat lima faktor tekanan yang berpunca dari dalam organisasi itu sendiri yang disebut sebagai faktor organisasi antaranya ialah;

1. Tuntutan tugas – tekanan yang disebabkan keadaan bentuk kerja itu.
2. Tuntutan peranan – faktor-faktor yang melibatkan peranan dimainkan ketika individu melakukan kerja itu sendiri.
3. Interpersonal – tekanan berpunca dari hubungan antara majikan dan rakan sekerja.



4. Struktur organisasi – tekanan yang wujud berpunca daripada perbezaan dalam aras organisasi seperti perbezaan peraturan, penglibatan dan perbezaan mendapat kemudahan yang disediakan oleh organisasi.
5. Kepimpinan organisasi – stail kepimpinan ketua dalam organisasi yang mewujudkan suasana yang diinginkan.

Sesebuah organisasi yang ingin maju dan efektif perlulah mempunyai pengetahuan asas mengenai tekanan kerja. Pengetahuan mengenai faktor-faktor tekanan kerja adalah penting untuk diketahui supaya langkah-langkah berjaga-jaga untuk memastikan prestasi pekerja sentiasa berada di tahap yang tinggi. Begitu juga pengetahuan tentang cara mengurus dan mengawal tekanan kerja di tempat kerja.

Pengetahuan ini sangat berguna bukan sahaja kepada organisasi tetapi kepada setiap pekerja. Oleh itu, pengetahuan ini boleh digunakan untuk membentuk objektif-objektif organisasi serta strategi-strategi untuk mempertingkatkan prestasi dan kepuasan kerja di kalangan pekerja.

Oleh yang demikian, setiap pihak sama ada individu atau organisasi perlulah mengetahui sejauhmanakah pengetahuan dan pemahaman mereka terhadap faktor-faktor kerja yang mempengaruhi tekanan kerja dan strategi dayatindak terhadap tekanan kerja di tempat kerja.

### **Latarbelakang Masalah**

JAKED adalah agensi kerajaan yang bertanggungjawab terhadap kerja-kerja pencegahan, penyeludupan dan memungut hasil negara melalui pungutan cukai import dan cukai eksport. Tugas atau peranan JAKED melibatkan perhubungan yang rapat dengan masyarakat dan mudah terdedah kepada kritikan orang ramai. Tambahan pula, mereka juga terdedah kepada pelbagai karenah orang ramai yang sentiasa inginkan perkhidmatan yang cekap lagi berkesan. (MAMPU, 1995).

Laporan tahunan JAKED 1999 melaporkan bahawa kawalan tata tertib adalah salah satu daripada bentuk kawalan yang telah diadakan terhadap pegawai-pegawai awam bagi memastikan tidak berlaku sebarang penyelewengan, penyalahgunaan kuasa dan rasuah. Salah laku tersebut bukan sahaja menjejaskan imej dan kepercayaan kepada perkhidmatan awam bahkan merugikan rakyat dan melemahkan pentadbiran serta pembangunan negara. Objektif kawalan tata tertib di bawah unit tata tertib memastikan bahawa pengurusan tata tertib yang diambil adil dan saksama.

Bagi tahun 1999, Lembaga Tata tertib Ibu Pejabat telah mendengar kes tata tertib yang melibatkan seramai 85 anggota Jabatan berbanding dengan 46 orang anggota pada tahun 1998. Ini menunjukkan peningkatan sebanyak 39 anggota. Manakala, pada tahun 1997 Lembaga Tata tertib Ibu Pejabat hanya mendengar kes tata tertib yang melibatkan seramai 32 anggota sahaja.

Kes pelanggaran tata tertib yang sering dilakukan oleh anggota JAKED ini seperti tidak hadir bertugas, penglibatan dalam najis dadah, rasuah, engkar perintah dan akta Keselamatan Dalam Negeri. Hukuman yang dikenakan sepanjang tahun 1997, 1998 dan 1999 adalah seperti dalam jadual 1.

**Jadual 1: Bentuk Hukuman Yang Telah Dijalankan (Tahun 1997,1998 dan 1999)**

Hukuman	1997	1998	1999
Buang kerja dan warta	4	22	11
Turun gaji	-	1	1
Tanggung pergerakan gaji	-	2	6
Lucut hak emolumen	2	1	7
Lucutkan perkhidmatan	2	-	-
Denda	-	1	33
Amaran	1	10	19
Prosiding	-	-	48
<b>Jumlah</b>	<b>9</b>	<b>37</b>	<b>95</b>

Sumber : *Laporan tahunan JAKED 1997, 1998 dan 1999, JAKED.*

Berdasarkan laporan tahunan JAKED pada tahun 1996 pula adalah didapati bahawa bilangan tindakan tata tertib yang paling tinggi ialah Wilayah Persekutuan (6 kes) dan

kesalahan tidak jujur atau perlakuan rasuah merupakan kesalahan utama. Manakala, pada tahun 1997 JAKED Wilayah Persekutuan mempunyai bilangan kes tatertib yang paling tinggi berbanding dengan negeri-negeri lain walaupun kes tatertib yang dilaporkan ialah 3 kes. Kecenderungan Kumpulan Pengurusan dan Profesional melibatkan diri dalam amalan rasuah di akhir-akhir ini perlu diberikan perhatian serius kerana ia boleh memberi kesan yang serius kepada kepercayaan orang ramai dan kerajaan terhadap jabatan.

Terdapat juga fenomena masalah terlalu banyak perubahan hendak dibuat pada suatu masa di mana pada masa ini terdapat tiga program utama sedang dilancarkan oleh jabatan. Ketiga-tiga program iaitu Program Produktiviti, Kumpulan Meningkatkan Mutu Kerja dan Perlaksanaan Konsep KSA (*Knowledge, Skill dan Attitude*), masing-masing digerakkan pada masa yang sama oleh Jawatankuasa yang berlainan. Keadaan ini mewujudkan kekeliruan dan bebanan kepada pihak yang terlibat. Suatu cara pendekatan yang lebih berkesan mestilah difikirkan (Abdul Rahman, 1987).

### **Kenyataan Masalah**

Kebanyakan kajian ke atas tekanan banyak berkisarkan dalam aspek hubungan di antara tekanan di tempat kerja dengan kepuasan kerja (Kassim, 1990; dan Teo Chin Yap, 1988). Terdapat juga kajian yang hanya membincangkan tekanan kerja dan kepuasan kerja sahaja (Hasmah, 1983). Kajian-kajian ini didapati tidak memfokuskan

faktor – faktor yang menyebabkan wujudnya tekanan di kalangan individu atau golongan yang dikaji.

Kajian mengenai faktor tekanan kerja yang menyebabkan tekanan kerja masih berkurangan. Walau bagaimanapun, terdapat juga kajian seperti Sarina (1997) dan Rosmawati (1999) yang mengkaji faktor tekanan yang menyebabkan wujudnya tekanan kerja di kalangan guru-guru sekolah. Kebanyakan kajian-kajian ini mengkaji faktor tekanan yang wujud di kalangan guru-guru sekolah sahaja.

Kajian secara ilmiah perlu dilakukan di kalangan pekerja yang luar dari bidang guru. Ini kerana dimensi dan corak kerja berbeza di antara guru dengan jenis pekerjaan yang lain khususnya tugas sebagai Penguasa Kastam di Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja (JAKED) yang melibatkan perhubungan yang rapat dengan pelbagai masyarakat yang sentiasa inginkan perkhidmatan yang cekap dan professional.

Perkhidmatan yang tidak cekap dan professional bukan sahaja boleh menjejaskan imej JAKED di negara sendiri malah di peringkat antarabangsa. Bagi memastikan perkhidmatan yang cekap, para kakitangan JAKED perlu melengkapkan diri mereka dengan kemahiran, kebolehan dan pengetahuan yang tinggi khususnya keadaan kerja sebagai Penguasa Kastam. Keperluan ini memerlukan keupayaan yang tinggi dalam tuntutan kerja mereka dari pelbagai pihak khususnya masyarakat. Menurut Beech (1982) apabila tuntutan kerja melebihi keupayaan, seseorang pekerja itu akan menimbulkan reaksi tekanan.

Menurut laporan tahunan JAKED dari tahun 1996 sehingga 1999, kes tatatertib yang dilakukan oleh kakitangan JAKED sentiasa meningkat. Tambahan pula, berdasarkan perbincangan dengan pegawai latihan Ibupejabat JAKED, Encik Harmi Harun, kemungkinan kes tatatertib yang sentiasa meningkat ini berlaku disebabkan beban kerja dan peranan kerja yang bertambah. Tambahan pula tugas kakitangan JAKED sentiasa berhadapan dengan pelbagai karenah masyarakat. Pertambahan kerja dan peranan mungkin menyebabkan kakitangan JAKED khususnya Penguasa Kastam mengalami tekanan kerja.

Peranan JAKED untuk memungut hasil cukai dengan cekap dan mempertingkatkan pematuhan perundangan bagi memelihara kepentingan ekonomi, sosial dan keselamatan negara sering menjadi perhatian pelbagai pihak. Khususnya pencapaian objektif JAKED diukur berdasarkan penurunan kadar penyeludupan, jumlah hasil cukai dipungut dan peningkatan kadar kepuasan pelanggan terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh kakitangan JAKED (Rancangan Lima tahun 1991–1995, JAKED).

Dalam pada itu mungkinkah masalah-masalah yang telah dibincangkan di atas akan menimbulkan tekanan kerja di kalangan Penguasa Kastam ? Sejauhmanakah tahap tekanan yang dialami oleh Penguasa Kastam? Apakah faktor utama yang menyebabkan berlakunya tekanan kerja di kalangan Penguasa Kastam di Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja ? Adakah Penguasa Kastam mempunyai cara tertentu untuk mengawal dan mengurus tekanan kerja yang wujud di kalangan mereka ?