

**PERLAKUAN BULI DI TEMPAT KERJA
DALAM PERKHIDMATAN AWAM
DI MALAYSIA**

Oleh

MUHAMAD AFFANDI BIN ISMAIL

**Thesis ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan,
Universiti Utara Malaysia,
Untuk memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)**

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas Projek ini adalah sebagai memenuhi sebahagian keperluan untuk mendapatkan Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan) daripada Universiti Utara Malaysia. Saya bersetuju membenarkan Perpustakaan Universiti Utara Malaysia untuk membuat salinan Kertas Projek ini bagi tujuan rujukan. Saya juga bersetuju membenarkan salinan Kertas Projek ini dibuat sebahagian atau keseluruhan, bagi tujuan akademik melalui kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, oleh Dekan Kolej Perniagaan. Sebarang salinan, penerbitan atau penggunaan ke atas keseluruhan atau sebahagian daripada Kertas Projek ini untuk perolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Pengikhtirafan yang sewajarnya harus diberikan kepada saya dan Universiti Utara Malaysia, Bagi sebarang penggunaan bahan daripada Kertas Projek ini untuk tujuan penulisan, permohonan untuk mendapat kebenaran membuat salinan atau lain-lain kegunaan secara keseluruhan atau sebahagian haruslah dibuat dengan menulis kepada,

Dekan Kolej Perniagaan
Universiti Utara Malaysia
06010 Sintok
Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menghuraikan tentang perlakuan buli di tempat kerja dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia serta perbezaan berdasarkan faktor demografi penjawat awam. Ia juga bertujuan untuk mendedahkan kepada semua penjawat awam tentang perlakuan buli di tempat kerana kebanyakan penjawat awam tidak sedar atau mengetahui bahawa mereka dibuli di tempat kerja. Jenis tingkahlaku buli yang dikaji adalah perlakuan buli secara serangan peribadi, perlakuan buli dengan memandang rendah, perlakuan buli berkaitan kerja dan perlakuan buli secara kekerasan fizikal. Hasil kajian menunjukkan perlakuan buli berlaku dalam Perkhidmatan awam berada dalam tahap yang rendah dimana tingkahlaku buli jenis secara serangan peribadi iaitu perlakuan dimana pendapat serta pandangan orang lain tidak dipedulikan merupakan tingkahlaku yang paling kerap dialami oleh penjawat awam. Berdasarkan ujian bagi hipotesis perbezaan perlakuan buli terhadap faktor demografi menunjukkan terdapat perbezaan antara penjawat awam lelaki dan perempuan, gred jawatan dan pengalaman kerja manakala bagi faktor bangsa dan tahap umur tidak menunjukkan perbezaan. Bagi perbezaan tahap jawatan, hasil kajian menunjukkan gred 1 hingga gred 17 adalah lebih tinggi dibuli di tempat kerja berbanding dengan gred jawatan yang lain. Bagi faktor tahap pengalaman kerja menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman kerja antara 1 tahun hingga 5 tahun paling tinggi dibuli secara serangan peribadi manakala penjawat awam yang mempunyai pengalaman kerja antara 16 tahun hingga 20 tahun paling tinggi dibuli dengan memandang rendah.

ABSTRACT

The purpose of this study is to describe about workplace bullying in Public Service among government servant and to define the differences based on demography factor. It also to expose all government servants about workplace bullying because most of them cannot realize or know that have been bullying at workplace. Types of bullying on this study are personal attack, physical threats, work-related and underestimating. The result of this study show that workplace bullying happened in Malaysia public sector at lower level. Workplace bullying behaviors most always happen to government servant are being ignored or facing a hostile reaction when someone approach. According to hypothesis test show that there are significant between workplace bullying based on gender, position level and job experience. Differences between position level show that grade 1 to grade 17 are being more bullying in the workplace. For the job experience show that between 1 year to 5 year are more personal attack bullying and for the job experience between 16 year to 20 year are more underestimating bullying.

PENGHARGAAN

Segala puji-pujian dipanjatkan kepada Allah S.W.T. kerana dengan izinNya, Kertas Projek ini berjaya disiapkan dengan kerjasama banyak pihak. Ucapan terima kasih ditujukan kepada Jabatan Perkhidmatan Awam dan Kementerian Pelajaran Malaysia kerana memberi peluang untuk mengikuti Program Diploma / Sarjana Sains (Pengurusan), Pengarah serta kakitangan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) dan Dekan serta kakitangan Kolej Perniagaan yang sentiasa bersedia membantu dan memberi kerjasama dalam menyiapkan Kertas Projek ini samada secara langsung mahupun tidak langsung. Setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih juga kepada Penyelia Kertas Projek ini Prof. Madya Dr. Hassan Ali dan Dr, Alauddin Sidal yang telah memberi bimbingan dan tunjuk ajar yang berharga dengan sabar dan ikhlas. Sokongan dan kerjasama pelbagai pihak dalam menjayakan penyelidikan ini amat dihargai terutamanya kepada semua responden. Sebuah penghargaan yang tidak ternilai untuk keluarga, terutamanya isteri tercinta Raja Intan Sulphida semoga ianya menjadi pembakar semangat untuk terus belajar dengan gigih dan cemerlang. Tidak dilupakan anak-anak yang disayangi Nur Fazelin Ashiqin dan Nur Farhana Ashiqin semoga menjadi pendorong kejayaan di masa hadapan. Kepada ibu bapa tercinta Ismail Yasin dan Fatimah Ismail yang tidak jemu-jemu mendoakan kejayaan dengan penuh kesabaran. Kepada abang Mohammad Annuar dan kakak Noor Anita serta adik-adik Muhamad Azham dan Noor Azira diucapkan terima kasih kerana mendoakan kejayaan ini.

KANDUNGAN

Perkara	Halaman
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
KANDUNGAN	v
DAFTAR JADUAL	viii
DAFTAR RAJAH	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar belakang masalah	2
1.3 Pernyataan masalah	4
1.4 Persoalan kajian	8
1.5 Objektif kajian	8
1.6 Skop kajian	9
1.7 Kepentingan kajian	10
1.8 Batasan kajian	11
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Definisi buli	12
2.2 Fenomena buli dalam perkhidmatan awam	15
2.3 Punca tingkahlaku buli	16
2.4 Kesan tingkahlaku buli	20
2.5 Kerugian terhadap pekerja dan majikan	23
2.6 Jenis-jenis kelakuan buli di tempat kerja	
2.6.1 Perlakuan buli secara fizikal	25
2.7 Perbezaan perlakuan buli berdasarkan faktor demografi	
2.7.1 Perlakuan buli berdasarkan perbezaan jantina dan kaum	26
2.7.2 Perlakuan buli berdasarkan tahap jawatan	30
2.7.3 Perlakuan buli berdasarkan tahap umur	33
2.7.4 Perlakuan buli berdasarkan pengalaman kerja	34

BAB 3 METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	35
3.2	Kerangka teori	35
3.3	Definisi konseptual	
	3.3.1 Perlakuan buli di tempat kerja	36
3.4	Hipotesis kajian	37
3.5	Persampelan	39
3.6	Instrumen	39
3.7	Analisis data	43

BAB 4 DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	44
4.2	Latar belakang responden	44
	4.2.1 Taburan responden mengikut jantina	46
	4.2.2 Taburan responden mengikut bangsa	47
	4.2.3 Taburan responden mengikut tahap jawatan	47
	4.2.4 Taburan responden mengikut tahap umur	48
	4.2.5 Taburan responden mengikut pengalaman kerja	49
4.3	Perlakuan buli di tempat kerja	
	4.3.1 Perlakuan buli secara serangan peribadi	50
	4.3.2 Perlakuan buli dengan memandang rendah	52
	4.3.3 Perlakuan buli berkaitan dengan dengan kerja	53
	4.3.4 Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	55
4.4	Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi	
	4.4.1 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan jantina	57
	4.4.2 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan bangsa	60
	4.4.3 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan tahap jawatan	62
	4.4.4 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan tahap umur	65
	4.4.5 Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan pengalaman kerja	68

4.5	Ringkasan dapatan	71
4.6	Rumusan	73

BAB 5 RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	74
5.2	Rumusan kajian	74
5.3	Perbincangan hasil dapatan kajian	
5.3.1	Fenomena buli di tempat kerja dalam sektor perkhidmatan awam di Malaysia	77
5.3.2	Perlakuan buli secara serangan peribadi	78
5.3.3	Perlakuan buli dengan memandang rendah	80
5.3.4	Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	80
5.3.5	Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	82
5.3.6	Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi	
5.3.6.1	Jantina	82
5.3.6.2	Bangsa	84
5.3.6.3	Gred jawatan	85
5.3.6.4	Tahap umur	87
5.3.6.5	Tahap pengalaman	88
5.4	Cadangan dan implikasi kajian	88
5.5	Cadangan kajian akan datang	92
5.6	Penutup	93

BIBLIOGRAFI

LAMPIRAN 1 BORANG SOAL SELIDIK	113
LAMPIRAN 2 KEPUTUSAN SPSS	117
LAMPIRAN 3 PERJAWATAN PERKHIDMATAN AWAM MALAYSIA	131

DAFTAR JADUAL

	Perkara	Halaman
Jadual 1.1	Bilangan kekerasan fizikal di tempat kerja bagi negara-negara maju	8
Jadual 3.1	Senarai hipotesis	41
Jadual 3.2	Taburan item mengikut jenis perlakuan buli di tempat kerja	42
Jadual 3.3	Nilai Cronbach Alpha bagi kajian rintis dan kajian sebenar	45
Jadual 4.1	Taburan responden mengikut kementerian	47
Jadual 4.2	Taburan responden mengikut jabatan / bahagian berdasarkan kementerian	48
Jadual 4.3	Taburan responden mengikut jantina.	49
Jadual 4.4	Taburan responden mengikut bangsa	49
Jadual 4.5	Taburan responden mengikut tahap jawatan dan kementerian	50
Jadual 4.6	Taburan responden mengikut tahap umur	51
Jadual 4.7	Taburan responden mengikut pengalaman kerja	52
Jadual 4.8	Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli secara serangan peribadi.	54
Jadual 4.9	Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli dengan memandang rendah.	56
Jadual 4.10	Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja.	58
Jadual 4.11	Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal.	60
Jadual 4.12	Keputusan ujian-t, min dan sisihan piawai bagi jantina dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja	63
Jadual 4.13	Keputusan ujian ANOVA bagi bangsa dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja	66

Jadual 4.14	Keputusan ujian-t, min dan sisihan piawai bagi gred jawatan dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja	69
Jadual 4.15	Keputusan ujian Analisis Varians Sehalu ke atas jenis perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan tahap umur	72
Jadual 4.16	Keputusan ujian Analisis Varians Sehalu ke atas jenis perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan pengalaman kerja	76
Jadual 4.17	Ringkasan dapatan ujian Hipotesis	77

DAFTAR RAJAH

Perkara	Halaman
Gambarajah 2.1 Model faktor penyebab bagi perlakuan buli di tempat kerja	21
Gambarajah 3.1 Kerangka teori	39

DAFTAR LAMPIRAN

	Perkara	Halaman
Lampiran 1	Borang soal selidik	113
Lampiran 2	Keputusan SPSS	117
Lampiran 3	Perjawatan Perkhidmatan Awam	131

SENARAI ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
BAB I	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar belakang masalah	2
	1.3 Pernyataan masalah	4
	1.4 Persoalan kajian	8
	1.5 Objektif kajian	8
	1.6 Skop kajian	9
	1.7 Kepentingan kajian	10
	1.8 Batasan kajian	11
BAB II	TINJAUAN LITERATUR	
	2.1 Definisi buli	12
	2.2 Fenomena buli dalam perkhidmatan awam	15
	2.3 Punca tingkahlaku buli	16
	2.4 Kesan tingkahlaku buli	20
	2.5 Kerugian terhadap pekerja dan majikan	23
	2.6 Jenis-jenis kelakuan buli di tempat kerja	
	2.6.1 Perlakuan buli secara fizikal	25
	2.7 Perbezaan perlakuan buli berdasarkan faktor demografi	
	2.7.1 Perlakuan buli berdasarkan perbezaan jantina dan kaum	26
	2.7.2 Perlakuan buli berdasarkan tahap jawatan	30

2.7.3	Perlakuan buli berdasarkan tahap umur	33
2.7.4	Perlakuan buli berdasarkan pengalaman kerja	34

BAB III METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	35
3.2	Kerangka teori	35
3.3	Definisi konseptual	
3.3.1	Perlakuan buli di tempat kerja	36
3.4	Hipotesis kajian	37
3.5	Persampelan	39
3.6	Instrumen	39
3.7	Analisis data	43

BAB IV DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	44
4.2	Latar belakang responden	44
4.2.1	Taburan responden mengikut jantina	46
4.2.2	Taburan responden mengikut bangsa	47
4.2.3	Taburan responden mengikut tahap jawatan	47
4.2.4	Taburan responden mengikut tahap umur	48
4.2.5	Taburan responden mengikut pengalaman kerja	49

4.3	Perlakuan buli di tempat kerja	
4.3.1	Perlakuan buli secara serangan peribadi	50
4.3.2	Perlakuan buli dengan memandang rendah	52
4.3.3	Perlakuan buli berkaitan dengan dengan kerja	53
4.3.4	Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	55
4.4	Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi	
4.4.1	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan jantina	57
4.4.2	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan bangsa	60
4.4.3	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan tahap jawatan	62
4.4.4	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan tahap umur	65
4.4.5	Perbezaan antara perlakuan buli di Tempat kerja dengan pengalaman kerja	68
4.5	Ringkasan dapatan	71
4.6	Rumusan	73

BAB V RUMUSAN, PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pengenalan	74
5.2	Rumusan kajian	74

5.3	Perbincangan hasil dapatan kajian	
5.3.1	Fenomena buli di tempat kerja dalam sektor perkhidmatan awam di Malaysia	77
5.3.2	Perlakuan buli secara serangan peribadi	78
5.3.3	Perlakuan buli dengan memandang rendah	80
5.3.4	Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	80
5.3.5	Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	82
5.3.6	Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi	
5.3.6.1	Jantina	82
5.3.6.2	Bangsa	84
5.3.6.3	Gred jawatan	85
5.3.6.4	Tahap umur	87
5.3.6.5	Tahap pengalaman	88
5.4	Cadangan dan implikasi kajian	88
5.5	Cadangan kajian akan datang	92
5.6	Penutup	93
	RUJUKAN	94
	SOAL SELIDIK	104
	LAMPIRAN 1	108
	LAMPIRAN 2	110

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Istilah perlakuan buli, kekerasan, ugutan, ancaman dan sebagainya dalam iklim organisasi terutamanya di tempat kerja mungkin terlalu baru bagi masyarakat di Malaysia. Akan tetapi jika dilihat di negara Eropah dan Amerika, ianya telah dikenalpasti sebagai suatu yang penting dalam keselamatan pekerja di tempat kerja serta semasa bekerja. Di Malaysia, satu definisi bagi kekerasan di tempat kerja telah didokumenkan dalam satu dokumen yang bertajuk '*Guidance of Prevention of Stress and Violence at Workplace*' oleh Bahagian Keselamatan dan Kesihatan Pekerja (DOSH) pada tahun 2001. Dalam dokumen tersebut telah dinyatakan bahawa kekerasan merupakan satu kejadian dimana pekerja dianiaya, diancam, diserang atau menjadi mangsa bagi perlakuan yang buruk dalam keadaan yang berkaitan dengan kerja (DiMartino & Mohtar, 2001).

Kajian yang telah dibuat oleh International Labour Organization (ILO) menunjukkan fenomena ini bukan sahaja berlaku di negara barat,

malahan ianya telah menjadi satu perhatian di seluruh dunia. Negara Eropah seperti Perancis dan Romania adalah negara yang paling tinggi bilangan berlakunya kekerasan di tempat kerja (McNamee, 1998). Negara Indonesia merupakan negara yang mencatatkan bilangan yang tertinggi bagi kawasan Asia dengan 0.3% mangsa adalah lelaki manakala 1.1% mangsa adalah perempuan yang telah dilaporkan menjadi mangsa kekerasan di tempat kerja. Walaupun ianya menunjukkan satu jumlah yang kecil, namun tidak mencerminkan keadaan sebenar yang berlaku kerana terdapat juga kes yang tidak dilaporkan (Atkinson, 2000).

Di Malaysia, berdasarkan kajian oleh ILO, kekerasan di tempat kerja belum mencapai tahap yang membimbangkan. Tetapi kita tidak boleh menafikan ianya telah berlaku dalam organisasi tempat kerja berdasarkan bilangan agensi kerajaan dan swasta yang terlibat secara langsung dengan kejadian serta perlakuan sebegini. Agensi kerajaan seperti Kementerian Sumber Manusia memainkan peranan untuk merekod serta mendokumenkan segala laporan yang telah dibuat oleh majikan dan pekerja mengenai perlakuan buli atau kekerasan di tempat kerja. Jabatan Imigresen Malaysia juga perlu memainkan peranan dan terlibat kerana kejadian perlakuan buli atau kekerasan juga berlaku dikalangan pekerja asing seperti pembantu rumah (Rohana, 1994).

1.2 Latar belakang masalah

Perlakuan buli boleh didapati dengan cara memanggil nama ejekan atau gelaran dan mengancam. Ianya merupakan bentuk buli yang paling banyak dilakukan secara langsung. Selain itu, perbuatan memencilkan individu atau sekumpulan individu dan menyebarkan khabar angin pula merupakan bentuk perlakuan buli secara tidak langsung (Laporan Disiplin SBP, 2002).

Tingkah laku buli memberi maksud perbuatan atau kesan yang boleh dilihat secara fizikal atau psikologikal. Oleh itu, konsep '*injury or discomfort*' menerangkan tentang dorongan kepada tindakan secara langsung atau tindakan kasar secara tidak langsung melalui jenaka atau tindakan licik terhadap seseorang (Azizan, 2004). Olweus (1993) menegaskan bahawa perlakuan buli terjadi hanya apabila terdapat ketidakseimbangan kuasa antara pembuli yang memiliki kelebihan kuasa, pengaruh dan kekuatan terhadap mangsa. Pepler, Connolly dan Craigh (1997) pula telah membahagikan perlakuan buli kepada tiga komponen utama iaitu pembuli, mangsa buli dan pihak lain selain daripada pembuli atau mangsa buli.

Smith dan Sharp (1994) pula mendedahkan bahawa antara jenis buli yang sering berlaku ialah (1) membuli secara fizikal seperti memukul, menendang, mengambil atau memusnahkan hak orang lain (2) menggunakan perkataan seperti memberi gelaran, mencaci, mencela dan mencemuh, mempersendakan secara berulang dan

mengaitkannya dengan keluarga dan (3) secara tidak langsung seperti menyebarkan keburukan melalui khabar angin dan menyingkir seseorang daripada lingkungan sosial.

Kajian lain yang dijalankan oleh Connell dan Farrington (1996) pula menjelaskan tentang jenis-jenis buli seperti berikut (1) serangan terhadap fizikal melalui pertuturan, (2) serangan psikologikal dan ugutan dengan tujuan untuk menyakiti dan menakut-nakutkan dan (3) mencederakan atau mengganggu perasaan mangsa buli yang sama secara berterusan dan berulang-ulang dari segi jasmani atau rohani.

Oleh itu adalah jelas sekali bahawa perlakuan buli boleh berlaku secara fizikal dan bukan secara fizikal, secara langsung iaitu berhadapan dan secara tidak langsung seperti gosip, menyingkirkan atau memulau (Olweus, 1991). Dalam kajian yang lain, didapati bentuk perlakuan buli telah dihuraikan dengan lebih terperinci seperti (1) menyerang dan melakukan kesengsaraan terhadap fizikal mangsa, (2) menggunakan perkataan seperti mengejek atau memanggil dengan panggilan yang tidak disenangi, (3) mengancam, mengugut dan menggertak. (4) memeras, mencuri wang, merampas harta benda dan (5) menyisihkan rakan dari kumpulan rakan sebaya (Sudermann, Jaffe & Schieck, 1996).

1.3 Pernyataan masalah.

Di Malaysia, kes perlakuan buli di tempat kerja amat kurang diambil perhatian dan lebih menumpukan kepada perlakuan buli di sekolah. Walaupun kes perlakuan buli di tempat kerja belum mencapai tahap kematian sebagaimana yang telah berlaku di sekolah, perkara ini tidak boleh diambil mudah oleh pihak kerajaan. Jika dilihat sektor perkhidmatan awam di Malaysia adalah sebuah organisasi yang besar (lihat lampiran 3) serta data dari kajian lepas yang dilakukan diluar negara menunjukkan fenomena buli di tempat kerja merupakan satu fenomena yang membimbangkan oleh kebanyakan organisasi pada masa kini. Oleh yang demikian, kajian ini akan meneliti sejauhmanakah perlakuan buli di tempat kerja dalam perkhidmatan awam di Malaysia berlaku dan tahap bagi perlakuan buli serta jenis perlakuan buli yang sering dialami oleh penjawat awam. Kajian ini juga akan mendedahkan kepada penjawat awam mengenai jenis perlakuan buli yang berlaku di tempat kerja kerana kebanyakan penjawat awam tidak mengetahui perlakuan yang dialami oleh mereka merupakan perlakuan buli di tempat kerja (Unison, 1997).

Setakat ini kajian mengenai perlakuan buli di tempat kerja amat kurang di lakukan di Malaysia sama dalam sektor perkhidmatan awam ataupun swasta. Satu kajian di Universiti Kebangsaan Malaysia oleh Khalib Abdul Latiff pada tahun 2006 mengenai latar belakang perlakuan buli di tempat kerja. Akan tetapi kajian ini hanyalah untuk

mengkaji punca bagi perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan model Zapf's iaitu faktor kerja, personaliti, kumpulan kerja dan organisasi.

Kajian yang telah dilakukan oleh Hershcovis telah mendapati bahawa perlakuan buli di tempat kerja adalah lebih teruk serta berbahaya berbanding gangguan seksual di tempat kerja (Rita, 2008). Dalam kajian itu juga, pengkaji telah menyatakan bahawa adalah lebih sukar kepada mangsa buli kerana mereka tidak mengetahui apa yang perlu dilakukan dan tiada polisi atau undang-undang yang boleh melindungi mereka berbanding mangsa gangguan seksual. Kebanyakan dari mereka akan berasa lebih stress serta kurang komited terhadap pekerjaan dan lebih suka untuk berhenti kerja. Dalam kajian lain oleh Hershcovis dan Barling yang membandingkan antara kesan perlakuan buli di tempat kerja dengan gangguan seksual di tempat kerja telah menunjukkan bahawa kedua-duanya adalah saling berhubungan tetapi perlakuan agresif atau perlakuan buli di tempat kerja adalah lebih tinggi kesannya berbanding gangguan seksual di tempat kerja.

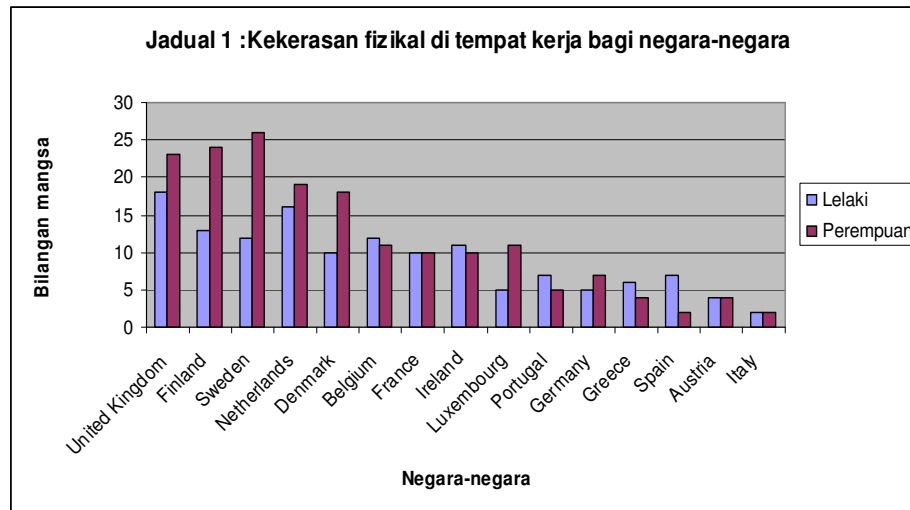
Oleh itu pihak kerajaan mestilah mengambil inisiatif untuk menangani masalah buli di tempat kerja sebagaimana yang telah dilakukan bagi menangani masalah gangguan seksual di tempat kerja dimana pihak Jabatan Perkhidmatan Awam telah mengeluarkan garis panduan mengendalikan gangguan seksual di tempat kerja dalam perkhidmatan awam pada tahun 1999 kerana dalam kajian lepas telah membuktikan

bahawa dalam setiap organisasi akan berlaku perlakuan buli dikalangan pekerjaannya samada sektor awam atau sektor swasta.

Peningkatan laporan hasil kajian dalam perlakuan buli di tempat kerja telah dikenalpasti di peringkat antarabangsa sebagai satu masalah yang serius di dalam persekitaran kerja. Ianya telah menunjukkan bahawa perlakuan buli akan menyebabkan suatu yang teruk kepada kepuasan kerja (Einarsen,S.& Raknes, B. 1997) dan tahap kesihatan mangsa buli tersebut (Björkqvist, Österman, & Hjelt-Bäck, 1994; Einarsen, Matthiesen, & Skogstad,1998; Zapf, Knorz & Kulla, 1996). Antara kesan perlakuan buli terhadap organisasi di mana peningkatan bilangan pekerja yang tidak hadir bekerja, peningkatan bilangan pekerja yang ingin berhenti atau meninggalkan organisasi, peningkatan bilangan penggantian pekerja (*turnover*) dan bilangan pekerja yang berhenti awal (Leymann,1996; Rayner, 1997).

Jadual 1.1

Kes mangsa bagi kekerasan fizikal di tempat kerja bagi negara-negara



Diubahsuai Dari: Violence, bullying and harassment in the workplace. (2007).

Jadual 1.1 menunjukkan bilangan kekerasan fizikal di tempat kerja di antara negara-negara maju. Bagi negara yang mempunyai sektor bantuan perkhidmatan yang besar terutamanya dalam perkhidmatan kesihatan dan perkhidmatan sosial dilaporkan mempunyai bilangan kekerasan fizikal di tempat kerja yang tinggi. Di Finland dan Sweden, sebahagian besar kaum perempuan terlibat dalam sektor ini dan menunjukkan bilangan perempuan lebih banyak menjadi mangsa berbanding lelaki berbanding dengan negara-negara lain.

Hasil kajian lepas telah menyatakan bahawa 53% daripada responden menyatakan bahawa mereka telah dibuli di tempat kerja (Rayner dan Cooper, 1997). Satu kajian seramai 5000 responden yang merentasi semua sektor pekerjaan di Britain telah menemui bahawa 1 dari 10 orang pekerja telah menyatakan bahawa mereka dibuli dalam tempoh

masa 6 bulan yang lepas yang mengakibatkan kerugian US18 juta dalam sehari pengeluaran (Keelan, 2000). Satu kajian yang lain pula dengan 9000 orang responden dikalangan penjawat sektor awam telah menyatakan bahawa kerugian sebanyak US180 juta bagi kehilangan masa dan produktiviti (Farrell, 2002).

Terdapat juga kajian pada 2005 yang membabitkan 1110 orang penjawat awam dalam Jabatan Kesihatan (NHS) di United Kingdom telah melaporkan bahawa 38% responden mempunyai pengalaman sekurang-kurangnya satu atau lebih jenis perlakuan buli dan 42% responden pernah menyaksikan perlakuan buli terhadap orang lain. Doktor muda adalah yang paling berisiko untuk mengalami pengalaman perlakuan buli berbanding jawatan lain (Quine, 2002). Terdapat juga kajian lain yang dilakukan di United Kingdom telah menyatakan bahawa kebanyakan pengurus adalah mangsa terhadap perlakuan buli di tempat kerja (*National Workplace Bullying Survey's December report, 2005*).

Berdasarkan laporan-laporan kejadian perlakuan buli yang lepas menunjukkan perlakuan buli di tempat kerja adalah seperti di bawah aras yang membahayakan akan tetapi terdapat ramai mangsa terlalu takut untuk melaporkan kepada pihak tertentu dan terdapat juga sesetengah perlakuan buli yang dilakukan tidak disedari oleh mangsa. Terdapat juga mangsa perlakuan buli berpendapat jika melaporkan ianya akan melibatkan proses yang kurang efektif untuk diselesaikan dan hanya membazirkan masa untuk membuat aduan dan mengambil

keputusan untuk menghadapinya sehingga bertukar tempat kerja (Unison, 1997).

Menurut keim (1999), dalam tahun 1994, kos kerugian bagi kesan kekerasan di tempat kerja dan kekerasan yang berkaitan dengan kerja di Amerika adalah USD1.751 juta bagi kerugian dalam hari bekerja dan USD55 juta kerugian bagi gaji atau upah.

1.4 Persoalan kajian

Persoalan kajian ini adalah seperti berikut;

- 1.4.1 Adakah perlakuan buli di tempat kerja berlaku dalam sektor perkhidmatan awam di Malaysia?
- 1.4.2 Apakah kekerapan bagi item dalam setiap bentuk tingkah laku buli dikalangan penjawat sektor awam di Malaysia?
- 1.4.3 Apakah tahap bagi item dalam setiap bentuk tingkah laku buli dikalangan penjawat sektor awam di Malaysia?
- 1.4.4 Adakah terdapat perbezaan bentuk tingkah laku buli dikalangan penjawat awam sektor awam berdasarkan faktor demografi ?

1.5 Objektif kajian

Fokus utama kajian ini adalah tentang perlakuan buli di kalangan penjawat awam di Jabatan Kerajaan. Strategi pengenalpastian perlakuan buli digunakan sebagai pengukuran perlakuan buli. Dimensi perlakuan buli adalah merangkumi 4 perkara iaitu Perlakuan buli

secara serangan peribadi, perlakuan buli dengan memandang rendah, perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja dan perlakuan buli secara kekerasan fizikal.

Objektif kajian ini adalah seperti berikut;

- 1.5.1 Untuk menentukan samada berlaku perlakuan buli di tempat kerja dalam sektor awam di Malaysia.
- 1.5.2 Untuk menentukan samada terdapat perbezaan tahap perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi.

1.6 Skop kajian

Kajian ini bertujuan untuk menentukan samada perlakuan buli berlaku dalam perkhidmatan awam dan apakah tahap bagi setiap jenis perlakuan buli serta perbezaan perlakuan buli berdasarkan faktor demografi di kalangan penjawat awam di Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah, Kementerian Pertahanan Malaysia dan Jabatan Perdana Menteri. Fokus penyelidikan adalah kekerapan serta tahap bagi perlakuan buli di tempat kerja dalam kalangan penjawat awam mengikut jantina, bangsa, tahap jawatan, tahap umur dan pengalaman kerja.

Kajian ini juga mentukan samada terdapat perbezaan di antara penjawat awam berdasarkan faktor demografi serta menentukan tahap

bagi setiap tingkah laku buli dalam perlakuan buli di tempat kerja dalam perkhidmatan awam.

1.7 Kepentingan kajian

Sesuai kajian itu dianggap penting dalam tiga cara iaitu (1) ianya dapat menyumbangkan kepada pengetahuan, (2) ianya dapat digunakan serta bermakna kepada pembentukan polisi atau dasar yang berkaitan dan (3) ianya mestilah berguna kepada pengamal atau orang yang terlibat dalam kajian tersebut (Baker, 1994).

Kajian ini adalah kajian sistematik yang diharapkan dapat menghasilkan data empirikal berhubung dengan kewujudan perlakuan buli di tempat kerja di kalangan penjawat awam di Jabatan Kerajaan. Secara tidak langsung ia juga dapat memberi gambaran berkenaan dengan tahap perlakuan buli di kalangan penjawat awam serta perbezaan di antara faktor demografi.

Kajian ini perlu dijalankan memandangkan terdapat kewujudan masalah yang terselindung serta meninggalkan kesan yang mendalam dan berpanjangan terhadap mangsa. Walaupun tingkah laku buli ini masih baru untuk dikaji di Malaysia dan mungkin belum mencapai tahap yang membimbangkan berbanding di Negara maju, ia perlu diberi perhatian yang serius kerana isu seperti ini secara umumnya telah mewujudkan suasana yang kurang sihat di tempat kerja dalam

perkhidmatan awam dan bertentangan dengan hak seorang penjawat awam atau pekerja untuk bekerja dalam keadaan selamat tanpa rasa takut.

Kajian ini juga dapat menentukan jenis perlakuan buli di tempat kerja yang paling tinggi dan kritikal di kalangan penjawat awam di Jabatan Kerajaan dan mencadangkan pelan tindakan yang sesuai bagi menangani atau mengurangkan lagi tahap perlakuan buli di tempat kerja tersebut berdasarkan dimensi dalam perlakuan buli iaitu serangan peribadi, pengasingan sosial, berkaitan kerja dan kekerasan fizikal.

Kajian ini juga dapat dijadikan sumber maklumat tentang perlakuan buli di tempat kerja di kalangan penjawat awam di Jabatan Kerajaan bagi merangka pelan tindakan yang bersesuaian dengan keadaan semasa serta dijadikan sumber rujukan bagi kajian mengenai perlakuan buli di tempat kerja pada masa akan datang.

1.8 Batasan kajian

Kajian ini hanya melibatkan penjawat awam di Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, Kementerian Kemajuan Luar Bandar dan Wilayah, Kementerian Pertahanan Malaysia dan Jabatan Perdana Menteri di Putrajaya dan Lumut sahaja. Dapatan yang terhasil daripada kajian ini hanyalah hasil daripada analisis terhadap bilangan yang

terhad sahaja dan ianya bergantung kepada kejujuran responden dalam memeberikan jawapan yang tepat dan benar kepada soal selidik yang dikemukakan. Responden di beri jaminan bahawa segala respon mereka dalam kajian ini adalah rahsia. Kesahan dan kebolehpercayaan sangat bergantung kepada keikhlasan dan kejujuran jawapan responden.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Definisi buli

Umumnya, buli boleh didefinisikan sebagai satu bentuk tingkah laku atau perbuatan yang disengajakan dengan keinginan untuk menyakitkan dan mencederakan mangsa buli lebih kecil atau lemah atau tiada pengaruh. Pembuli mengamalkan tingkah laku negatif dengan tujuan untuk menimbulkan rasa tidak senang di kalangan mangsa buli secara berulang-ulang atau berterusan, perbuatan membuli mangsa berlaku melalui dua cara iaitu secara langsung dan tidak langsung yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan pembuli dengan tujuan menunjukkan status kekuatan atau kuasa atau pengaruh yang dimiliki oleh pembuli (Shapiro, Baumeister & Kessler, (1991).

Buli didefinisikan sebagai suatu perbuatan negatif yang berulang dan dalam masa yang berpanjangan oleh seseorang atau sekumpulan terhadap mangsa. Semua tindakan negatif yang melibatkan perbuatan atau percubaan yang akan mengakibatkan sesuatu kecederaan atau

perasaan tidak selesa terhadap orang lain (Olweus, 1993). Tindakan negatif tersebut samada dilakukan secara langsung oleh agen (pembuli) ke atas sasaran atau mangsa secara lisan, fizikal atau secara psikologi (Shapiro, Baumeister dan Kessler, 1991). Tingkah laku buli dilakukan tidak mengira jantina lelaki atau perempuan (Rigby, 1998), dan perbuatan buli ini termasuklah tingkah laku memencilkan mangsa dalam lingkungan sosial. Kanak-kanak dan remaja perempuan biasa melakukan pengasingan sosial seperti melakukannya terhadap rakan dengan cara mengejek dengan perkataan, menjatuhkan harga diri atau status sosial. Sesetengah perbuatan tersebut adalah merupakan suatu tingkah laku yang disengajakan dengan tujuan menunjukkan status kekuatan atau kuasa yang dimiliki oleh pembuli.

Namun, banyak kajian terdahulu juga telah mengemukakan berbagai-bagai definisi buli. Umpamanya Olweus (1991) mendefinisikan buli sebagai hubungan secara kasar di antara individu yang kuat (pembuli) ke atas individu yang lemah (mangsa buli). Manakala kajian Noran Fauziah Yaakub et al (2001) mendapati bahawa buli boleh bersifat serangan jasmani atau rohani yang bertujuan untuk menakutkan, mewujudkan suasana yang tidak menyenangkan atau menyebabkan kegelisahan perasaan yang dilakukan secara berulang-ulang.

Kajian Kendrick (1997) menyatakan bahawa tingkah laku buli sebagai perbuatan oleh individu atau sekumpulan individu yang menyebabkan kesengsaraan kepada mangsa dengan cara mengancam dari segi

fizikal seperti menyerang dan penderaan secara lisan atau ugutan melampau. Jelas di sini daripada kajian Kendrick (1997) buli boleh berlaku apabila seseorang atau sekumpulan orang cuban untuk mengganggu emosi orang lain. Buli yang menyentuh emosi orang lain pula melibatkan kata-kata nista atau perkataan yang menyakitkan hati secara berulang kali (Noran Fauziah Yaakub et al, 2001).

Kajian Olweus (1993) juga menyatakan bahawa buli adalah sebarang perbuatan negatif yang berulang-ulang dan berpanjangan terhadap mangsa oleh seseorang atau sekumpulan pembuli. Malah mangsa buli akan merasakan hidup mereka tidak senang kerana tidak dapat menghentikan aktiviti membuli ini atau bimbang akan berlaku lagi (Mellor, 1990). Perbuatan membuli ini juga termasuk tingkah laku pembuli memencilkan mangsa dari lingkungan sosial (Hazler, 1996).

Perlakuan buli di tempat kerja dinyatakan sebagai suatu serangan, perlakuan menakutkan, khabar angin, desas-desus atau gosip yang jahat, perkataan menghina atau mencerca, perlakuan yang memalukan, penyalahgunaan kuasa yang akan mencuba untuk menjatuhkan atau menggagalkan orang atau kumpulan lain di kalangan pekerja yang akan menyebabkan mangsa menderita atau stress (Unison, 1997).

Oleh itu, dapatlah dirumuskan bahawa perbuatan membuli secara berulang kali menunjukkan bahawa buli berlaku melalui perbuatan

kasar sesama individu yang dikenali secara langsung. Kadang kala perbuatan ini berlaku secara tidak langsung di mana pembuli tidak menunjukkan tanda-tanda ingin melakukan perbuatan membuli tersebut kerana pembuli yang bijak menyembunyikan perbuatan mereka malah menafikan perbuatan mereka terhadap mangsa (Azizan, 2004).

2.2 Fenomena buli dalam perkhidmatan awam

Perlakuan buli dan kekerasan di tempat kerja terutamanya di dalam sektor perkhidmatan awam amat membimbangkan. Ianya telah tersebar luas (Yandrick, 1999). Sekarang ianya merupakan suatu isu yang signifikan di tempat kerja. Kajian yang dilakukan telah menunjukkan implikasi dari perlakuan buli ini akan memberi kesan samada kepada individu atau organisasi. Di Ireland, pihak kerajaan telah menubuhkan satu '*taskforce*' untuk membendung perlakuan buli di tempat kerja pada tahun 1999. Dalam tahun 2004, pihak kerajaan Ireland telah bekerjasama bersama kumpulan pakar sebagai penasihat kerajaan dalam usaha membanteras gejala perlakuan buli di tempat kerja (P.J.O'Connell, E.Calvert and D.Watson, 2007).

Berdasarkan kajian berkaitan perlakuan buli di tempat kerja yang dilakukan di Ireland pada tahun 2007 menunjukkan 7.9% penjawat awam telah dibuli dalam masa 6 bulan yang lepas berbanding 7% pada tahun 2001. Perempuan adalah golongan yang lebih berisiko untuk dibuli iaitu 10.7% pada tahun 2007 berbanding 9.5% pada tahun

2001. Jabatan atau kementerian yang menunjukkan perlakuan buli yang paling tinggi adalah dari sektor pendidikan, Perkhidmatan awam dan Organisasi kesihatan dan sosial. Kajian ini juga menyatakan bahawa perlakuan buli lebih banyak berlaku di dalam sektor perkhidmatan awam berbanding sektor perkhidmatan swasta. Dari segi saiz organisasi perlakuan buli berlaku di dalam saiz organisasi yang besar dan sederhana sahaja. Penjawat awam dalam unit atau bahagian khidmat pengurusan menunjukkan lebih berisiko terhadap perlakuan buli berbanding unit atau bahagian lain (<http://www.finfacts.com>).

2.3 Punca tingkah laku buli

Kajian-kajian lepas yang telah dijalankan menunjukkan bahawa pembuli mungkin berasal dari mangsa yang pernah mengalami perlakuan ganas atau deraan (Corsaro & Eder, 1993; Verlinden et al, 2000). Tindakan mereka membuli adalah bertujuan untuk membalas dendam. Pembuli-pembuli juga cenderung untuk mengaggap bahawa diri mereka sentiasa diancam serta dalam bahaya. Mereka akan bertindak meyerang sebelum diserang sebagai justifikasi dan sokongan terhadap tingkah laku agresif yang telah dilakukan. Pembuli-pembuli lazimnya adalah terdiri daripada mereka yang secara fizikalnya kuat dan penghargaan sendiri yang baik dan berkembang. Mereka tidak mempunyai rasa tanggungjawab terhadap tindakan yang telah mereka lakukan, sering berasa ingin mengawal dan

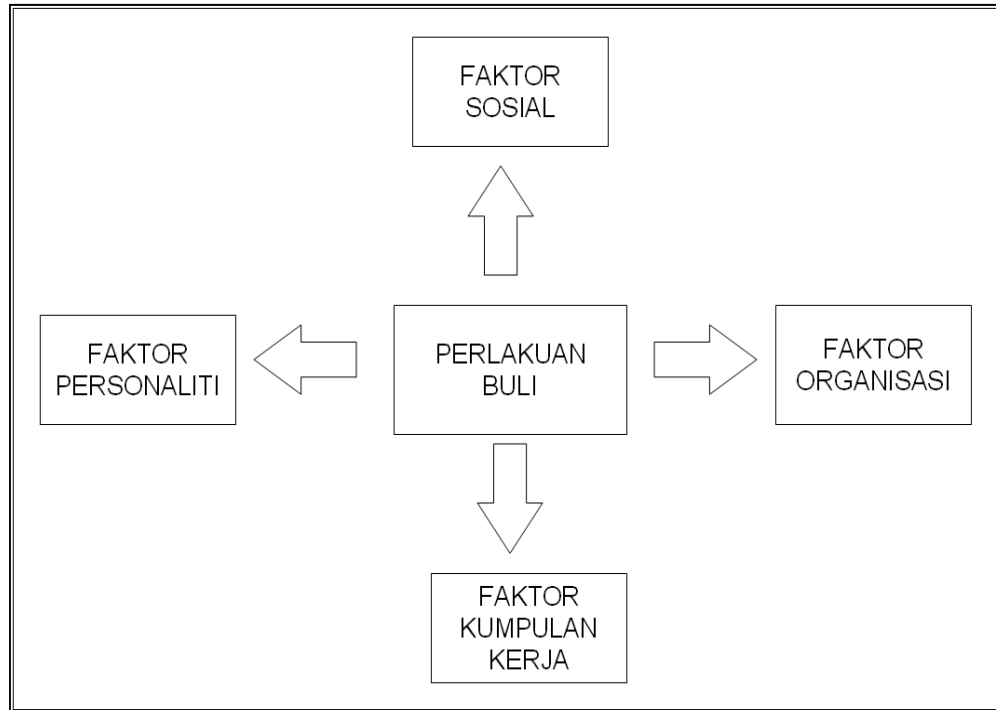
mendominasi serta tidak mampu memahami dan menghargai orang lain (Twemlow, 2000).

Dalam kajian oleh Olweus (1993) pula mendapati bahawa terdapat mangsa-mangsa buli yang berkelakuan menyakitkan hati orang lain disekeliling mereka. Perlakuan mereka ini seterusnya mencetuskan pula reaksi negatif daripada orang lain. Mangsa buli provokatif ini secara langsung akan mengumpun atau menarik perhatian pembuli untuk membuli mereka. Mereka juga sering membangkitkan kemarahan orang lain untuk membuli mereka dengan penggunaan kata-kata yang menyakitkan hati (Matusova, 1997). Individu ini juga dikatakan mempunyai sifat yang mudah bergaduh, pemarah dan berkelakuan yang menjelikkan orang lain.

Berdasarkan gambarajah 2.1, Zapf (1999) telah mengenalpasti 5 jenis perlakuan yang boleh menyebabkan berlakunya buli di tempat kerja yang merangkumi perlakuan buli berkaitan dengan kerja iaitu;

- a) Perubahan senarai tugas, diberi tugas yang tidak berkaitan, maklumat berkaitan kerja yang sedikit atau tidak berkaitan dan perubahan tanggungjawab yang diberikan serta pemerhatian atau pemeriksaan kerja yang terlalu kerap.
- b) Pengasingan sosial
- c) Diserang secara personal seperti diejek atau dipulaukan.
- d) Ancaman secara lisan
- e) Penyebaran khabar angin.

Gambarajah 2.1
Model faktor penyebab bagi perlakuan buli di tempat kerja



Diubahsuai dari model Zapf's (1999).

Ini telah menunjukkan bahawa perlakuan buli bukanlah termasuk dalam aspek fizikal semata-mata (Zapf, 1999; Einarsen, 1999). Vartia & Hyyti (2002) dalam kajian yang dilakukan dikalangan warden penjara di Finland, telah menyatakan bahawa gossip, penyebaran khabar angin dan tahap penglibatan terhadap kerja atau kehendak kerja itu sendiri merupakan satu bentuk perlakuan buli.

Dalam kajian kebangsaan negara Irish tahun 2007 telah menyatakan bahawa bagi golongan lelaki perlakuan buli lebih tinggi berlaku secara penyebaran khabar angin manakala bagi golongan perempuan pula

bilangan yang tinggi berlaku secara penghinaan atau dicerca (O'Connell, Calvert & Watson, 2007).

Kajian mengenai perlakuan buli di sekolah telah meningkat dalam masa 10 tahun yang lepas. Ianya mempunyai perkaitan di antara perlakuan buli di sekolah dan perlakuan buli di tempat kerja, penghargaan sendiri, perasaan keyakinan, perasaan bagi mangsa dan perlakuan agresif (Smith & Madsen 1996; Tritt & Duncan 1997). Dari kajian tentang perlakuan buli di sekolah, Rayner dan Hoel (1997) telah menyatakan bahawa definisi perlakuan buli adalah berdasarkan beberapa faktor deskriptif seperti frekuensi, ketidak seimbangan kuasa dan kesungguhan. Oleh itu gangguan atau perlakuan buli di sekolah boleh berlaku secara terus atau tidak terus (Rayner dan Hoel, 1997). Kajian juga telah menunjukkan bahawa 15 hingga 20 peratus pelajar sekolah terlibat dalam perlakuan buli lebih dari sekali atau dua kali sebagai subjek atau mangsa buli (Marano, 1995).

Bagi tindakan yang agresif telah menyebabkan mereka tidak sesuai untuk berhubungan dengan orang lain, memahami perasaan orang lain atau memahami perasaan kegelisahan yang diwujudkan (Marano, 1995). Kajian telah menunjukkan bahawa pembuli akan menunjukkan kuasa atau pengaruh mereka dengan memilih mangsa yang sesuai seperti lebih kecil, lebih muda, berlainan dari orang lain atau individu yang lemah. Kesemua mangsa buli ini adalah mereka yang kurang

berupaya untuk mempertahankan diri mereka serta melawan pembuli (Marano, 1995; Maslen, 1994).

2.4 Kesan tingkah laku buli

Banyak kajian yang telah memberi suatu penekanan tentang kesan dan akibat daripada perlakuan buli di tempat kerja samada terhadap individu mahupun organisasi. Ianya sama-sama memberi kesan yang tinggi jika dibiarkan berlarutan dalam jangkamasa yang lama. Ianya telah menjadi satu isu yang penting dimana satu strategi yang efektif mestilah dirangka dan diimplikasikan bagi membendung gejala ini dari menjadi suatu epidemik yang berbahaya (Khalib, 2006).

Kebiasaannya, terdapat dua keadaan seseorang itu menjadi mangsa buli; sebelum dibuli dan selepas mangsa dibuli. Kejadian mangsa buli selepas kejadian pertama merupakan perbuatan ulangan terhadap mangsa apabila pembuli berjaya menguasainya. Oleh yang demikian, mangsa buli mempunyai pengalaman yang berbeza antara satu tindakan membuli dengan yang lain (Charach et al, 1995; Pepler et al, 1997). Malah pembuli kurang mempunyai rasa simpati terhadap mangsa (Olweus, 1993). Oleh sebab itu, melalui perbuatan secara berulang, pembuli menguasai mangsa dengan lebih kuat sehingga mangsa berasa tertekan dan sangat takut (Perry, Kusel & Perry, 1988).

Noran Fauziah Yaakub et al. (2001) telah mendapati bahawa tindakan-tindakan negatif atau perlakuan buli secara tidak langsung boleh berlaku secara lisan dan juga secara bukan lisan. Cara lisan ialah dengan menggunakan perkataan misalnya menggertak, mengejek, menghina, mencemuh dan memberi gelaran. Manakala cara bukan lisan ialah seperti memek muka, isyarat yang memalukan atau tidak memenuhi harapan orang lain. Olweus (1993) menyatakan perbuatan membuli secara langsung atau secara fizikal biasanya adalah seperti memukul, menolak, menendang, mencubit atau merenggangkan hubungan dan lain-lain yang seumpamanya. Semua jenis perbuatan buli yang dilakukan boleh mencetuskan pergaduhan apabila mangsa cuba membalas tindakan pembuli.

Akibat perbuatan membuli, tindakan kasar yang disengajakan (*willful*) dan keinginan untuk menyakitkan atau mencederakan seseorang menyebabkan mangsa mengalami tekanan (Tattum & Tattum, 1992). Ekoran itu kajian Farrington (1993) juga mendedahkan bahawa buli dan perlakuan kasar terhadap mangsa meninggalkan kesan negatif yang berpanjangan. Malah kanak-kanak yang pernah dibuli semasa kecil akan cenderung untuk melakukan tindakan yang sama apabila meningkat remaja. Begitu juga dengan kanak-kanak yang pernah dikasari dengan kejam, akan melakukan perbuatan yang sama apabila mencapai umur dewasa (Farrington, 1993).

Menurut kajian Olweus (1993) lagi, biasanya apabila individu yang menjadi subjek atau mangsa buli akan berasa tidak suka untuk ke tempat yang berlaku. Ekoran itu lahirlah pula keadaan fizikal lain yang tidak menentu seperti demam, murung, suka menyendiri, pendiam, memberontak dan sifat-sifat emosional yang lain. Jika tidak ada sokongan atau masalahnya tidak dapat difahami oleh orang lain maka pelajar tersebut akan mengalami tekanan perasaan yang berpanjangan. Hantler (1994) juga menyatakan bahawa mangsa buli akan berperasaan demikian kerana berlaku ketidakadilan yang terpaksa ditanggung oleh mereka akibat tekanan kesan buli yang tidak difahami oleh orang lain.

Dapatan kajian Besag (1989) menunjukkan bahawa mangsa buli sama ada lelaki atau perempuan telah melaporkan bahawa mereka mengalami kemurungan seperti kesedihan yang amat sangat, hilang keupayaan dan kebolehan dalam sesuatu bidang jika dibandingkan dengan rakan sekerja yang lain. Selain itu mangsa buli menjalani kehidupan seharian dengan rasa takut, bimbang dan tertekan kerana sering diperhatikan oleh pembuli (Slee, 1995).

Sharp dan Smith (1994) menyatakan membuli merupakan satu bentuk perlakuan yang kasar yang kebiasaannya menyakitka mangsa dengan sengaja dan akan mengalami gangguan emosi yang berterusan untuk beberapa minggu, berbulan-bulan atau bertahun-tahun. Perasaan yang tidak seronok begini akan seringkali menyelubungi mereka dan akan

menjejaskan penumpuan mereka terhadap pelajaran. Malah sesetengah pelajar akan menunjukkan tanda-tanda '*stress*' seperti sakit kepala serta mungkin mengigau dengan ancaman rasa takut yang menggerunkan.

Dalam jangka masa panjang, tingkahlaku buli akan menyebabkan tekanan yang berpanjangan terhadap seseorang dan ianya boleh mempengaruhi kehidupan mangsa sehingga menyebabkan kecederaan, kematian malah membunuh diri sekali pun (Farrington, 1994).

Dapatan kajian oleh Weinhold (2000) pula telah mendapati bahawa mangsa buli menghadapi pelbagai masalah kesan tingkah laku serta perlakuan buli seperti rasa rendah diri, rasa tidak selamat, mudah tersinggung, pasif dan sentiasa bimbang, sensitif, kurang kemahiran sosial, pendiam, kurang keupayaan, tidak menonjol, masalah percakapan, kurang perhatian, meradang atau bertindak balas terhadap orang lain dan tidak berupaya mempertahankan diri sendiri.

Banyak kajian telah menyatakan bahawa perlakuan buli adalah berkaitan dengan pengurangan tahap kepuasan kerja, pengurangan tahap produktiviti, peningkatan jumlah ketidakhadiran, peningkatan jumlah pekerja yang berhenti dan komitmen terhadap kerja yang semakin berkurangan (Foster et al, 2004; Zapf, 1999).

2.5 Kerugian terhadap pekerja dan majikan.

Kos serta kerugian yang terpaksa ditanggung oleh majikan serta pekerja jika perlakuan buli di tempat kerja berlaku dalam organisasi adalah yang berkaitan dengan kewangan. Bagi majikan, kos tersebut adalah seperti tuntutan-tuntutan melalui prosiding mahkamah, kos yang ditanggung oleh organisasi dari pekerja yang diganti (turnover), tempoh tidak hadir yang panjang, kos penggantian bagi pekerja yang berpengalaman, kos bagi pekerja yang pencen awal dan kos bagi menjalankan program kaunseling. Samada perbelanjaan tersebut dilakukan secara terus atau tidak terus, ianya adalah kos terhadap perlakuan yang menyebabkan masalah ini berlaku (Smith, 1999). Ini juga termasuk faktor seperti keruntuhan moral, motivasi dan produktiviti; dan peningkatan kos penggantian dan ketidakhadiran. Keadaan ini juga menjadi potensi yang tinggi bagi organisasi dan pekerja bermusuhan jika terdapat sebarang tindakan mahkamah yang diambil oleh pekerja terhadap majikan. Sebagai contoh, lebih 50 juta USD terpaksa di bayar kepada dua orang bekas pekerja Wal Mart selepas prosiding mahkamah yang berhubung dengan perlakuan buli di tempat kerja (Wall Street Journal, 1995).

Bagi pekerja pula, perlakuan buli di tempat kerja akan memberikan kesan psikologikal terhadap kesihatan. Ianya termasuklah perasaan tidak berdaya dan memncilkan diri, rasa terbuang, takut di label sebagai pemberi masalah, takut terhadap kehilangan kerja serta naik

pangkat, hilang selera makan, perasan menyalahkan diri sendiri, stress, insomnia, sakit kepala serta belakang dan kemerosotan prestasi kerja dan moral (Alderman, 1997 ; Beasley & Rayner, 1997 ; Hindell, 1997 ; MacLeod, 1996 ; Mendelson, 1990 ; Overell, 1995; *Queensland Nurse*, 1998 ; Spiers, 1996).

2.6 Jenis-jenis kelakuan buli di tempat kerja

Menurut Olmeus (1991) perlakuan buli boleh berlaku secara fizikal dan seperti dengan cara berhadapan atau langsung.

2.6.1 Perlakuan buli secara fizikal

Berdasarkan Organisasi Kesihatan Sedunia (WHO), satu perlakuan menggunakan keupayaan fizikal ke atas orang atau kumpulan lain yang menyebabkan secara fizikal, seksual atau gangguan emosi. Ianya terbahagi kepada 2 iaitu pengalaman sebenar terhadap perbuatan tersebut dan perasaan terhadap ancaman dari gangguan tersebut. Oleh itu, kekerasan fizikal boleh dibahagikan kepada 2 iaitu pengalaman sebenar menjadi mangsa terhadap kekerasan di tempat kerja dan perasaan atau kesedaran tentang berlakunya kekerasan di tempat kerja.

Definisi oleh WHO telah menyatakan bahawa *'the use of physical force against another person or group that results in*

physical, sexual or psychological harm. Ianya terbahagi kepada dua bahagian iaitu pengalaman sebenar bagi perlakuan yang dialami dan perasaan terhadap ancaman bagi gangguan tersebut semasa bekerja di tempat kerja (European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, 2007).

2.7 Perbezaan kelakuan buli berdasarkan faktor demografi

Secara umum perlakuan buli adalah merujuk kepada perlakuan negatif yang dilakukan terhadap individu atau kumpulan. Perlakuan negatif ini boleh berlaku dan berhubungkait dengan sesuatu seperti jantina atau kumpulan bangsa. Dalam sesetengah kes, ia juga berlaku dalam gangguan seksual atau diskriminasi bangsa (Helen et al.,2002).

2.7.1 Perlakuan buli berdasarkan perbezaan jantina dan kaum.

Banyak kajian yang lepas dilakukan telah menunjukkan bilangan yang tinggi dalam perlakuan buli di tempat kerja di sektor awam berbanding sektor swasta (Einarsen & Skogstad, 1996). O'Connell & Williams (2001) telah melakukan kajian di Ireland menyatakan bahawa risiko terdedah terhadap perlakuan buli di tempat kerja adalah lebih tinggi dalam sektor awam. Perlakuan buli ditempat kerja bagi dimensi jantina pula telah banyak dilakukan di Eropah, walau bagaimanapun ianya menunjukkan hasil yang tidak sama di antara satu sama lain. Akan tetapi

golongan perempuan lebih banyak dibuli berbanding golongan lelaki. Terdapat juga sesetengah pengkaji yang mempersoalkan hasil kajian ini dengan alasan taburan jantina di dalam sample kajian tersebut. Di Ireland, perlakuan buli adalah tinggi bilangannya bagi golongan perempuan pada tahun 2001. Dalam kajian tersebut juga menyatakan pembuli lelaki lebih tinggi membuli lelaki berbanding perempuan manakala pembuli perempuan lebih tinggi membuli perempuan berbanding lelaki dan pembuli perempuan lebih tinggi membuli lelaki dan perempuan berbanding pembuli lelaki (O'Connell & Williams, 2001).

Kajian lepas telah menunjukkan bahawa golongan yang berisiko tinggi terhadap perlakuan dibuli di tempat kerja adalah dari kalangan golongan perempuan berbanding golongan lelaki (Zapf et al, 2003). Ianya telah di sokong oleh Schuster (1996) bahawa golongan minoriti yang berbeza dari golongan yang dominan di atas perlakuan yang menonjol akan terdedah kepada pengasingan sosial dari kumpulan kerja. Penemuan ini boleh diterangkan oleh 2 faktor iaitu pertama golongan perempuan adalah kurang dalam kedudukan berkuasa dan kedua golongan perempuan yang terdapat dalam sampel kajian mungkin dilihat sebagai orang yang suka masuk campur dalam budaya mendominasi golongan lelaki dalam organisasi (Zapf et al, 2003). Dalam kajian yang dilakukan dibalai bomba dari

United Kingdom dan Amerika, Archer (1999) telah menyatakan bahawa golongan minoriti perempuan sebagaimana golongan minoriti yang terdiri dari golongan lelaki bukan kulit putih akan lebih berisiko dan terdedah untuk dibuli di tempat kerja. Archer telah berpendapat bahawa individu yang dibuli adalah berdasarkan fakta bahawa mereka dari golongan yang minoriti berdasarkan faktor jantina dan bangsa adalah disebabkan dari perasaan untuk mengekalkan serta menyambung budaya bahawa anggota bomba adalah lelaki dari golongan kulit putih.

Walaupun, terdapat segelintir kajian yang telah dilakukan untuk mengkaji tentang golongan lelaki di dalam pekerjaan yang didominasi oleh golongan perempuan juga terdapat peningkatan dalam risiko untuk dibuli di tempat kerja. Ott (1989) telah menyatakan bahawa jururawat lelaki gemar terhadap perhatian positif di tempat kerja dan jururawat lelaki yang mewakili golongan minoriti lebih senang diterima berbanding golongan jururawat lelaki yang mewakili golongan dominan di dalam sesuatu kumpulan tersebut. Dalam kajian tersebut juga menunjukkan keputusan yang sama bagi golongan polis perempuan. Ott telah merumuskan bahawa kedudukan minoriti pada perlakuan di tempat kerja adalah sebagai golongan yang besar pada zahirnya serta status seseorang yang menumpukan di dalam komuniti yang besar, dan kedudukan minoriti di tempat kerja adalah suatu kelebihan

terhadap golongan perempuan. Leymann (1993), bagaimanapun telah membandingkan dalam kajiannya terhadap 115 guru tadika lelaki dimana ianya adalah merupakan tempat kerja yang terdiri dari golongan lelaki yang minoriti dengan 115 guru tadika perempuan. Ianya telah menemui bahawa 8% daripada guru tadika lelaki dan 4% dari guru tadika perempuan adalah mangsa buli di tempat kerja. Manakala dalam kajian di Sweden, golongan lelaki di dalam pekerjaan yang didominasi oleh golongan perempuan adalah lebih berisiko tinggi untuk dibuli di tempat kerja berdasarkan pengambilan cuti sakit bagi masalah psikiatri minor yang kecil (Hensing, Alexanderson, Åkerlind, & Bjurulf, 1995). Di Britain pula kajian menunjukkan bahawa jururawat lelaki lebih banyak mengambil cuti sakit berbanding jururawat perempuan (Evans & Steptoe, 2002). Walaubagaimanapun kajian terhadap kekerapan pengambilan cuti sakit adalah tidak menunjukkan terhadap perlakuan buli kerana buli adalah merupakan satu agen atau faktor penyebab yang berhubungan dengan kekerapan cuti sakit dan psikiatri minor (Einarsen & Mikkelsen, 2003).

Oleh itu kajian ini akan melihat perbezaan jantina di kalangan penjawat awam di dalam sektor awam di Malaysia berdasarkan perlakuan buli di tempat kerja. Walaubagaimanapun berdasarkan statistik bilangan jantina penjawat awam di Malaysia menunjukkan golongan perempuan dan golongan

lelaki adalah dalam kedudukan bilangan yang lebih kurang sama banyak iaitu seramai 477,064 orang lelaki manakala 539,443 orang perempuan. Tetapi ianya adalah bergantung kepada jenis pekerjaan yang dilakukan oleh mereka serta kesesuaian jenis pekerjaan tersebut dengan jantina seseorang bagi menyatakan golongan yang dominan dan minoriti.

2.7.2 Perlakuan buli berdasarkan tahap jawatan

Secara sepintas lalu, ramai yang akan berpendapat bahawa pengurus atau pekerja dalam jawatan yang tinggi adalah lebih sedikit dibuli berbanding pekerja di peringkat bawahan, berdasarkan kepada kuasa yang diberikan, serta kemungkinan bahawa mereka akan mempertahankan diri mereka dengan kuasa yang dimiliki. Walaubagaimanapun, kajian lepas telah menyatakan bahawa faktor-faktor ini tidak dapat dijadikan sebagai imunisasi daripada dibuli di tempat kerja. Dalam kajian oleh Leymann, H. (1992a) telah menunjukkan bahawa pekerja di kalangan pengurusan atasan sebenarnya paling banyak dibuli di tempat kerja. Manakala dalam kajian oleh Hoel & Cooper(2000) telah melaporkan bahawa pekerja di kalangan pengurusan pertengahan paling banyak dibuli di tempat kerja. Einarson dan lain-lain (2003) dalam kajiannya telah menyatakan bahawa perlakuan buli di tempat kerja boleh berlaku dalam pergerakan melintang iaitu diantara rakan kerja yang sama

tahap jawatan dan juga pergerakan secara menegak iaitu dari tahap jawatan di atas terhadap tahap jawatan di bawah.

Walaupun kajian lepas menunjukkan bahawa pekerja di peringkat pengurusan telah dibuli samada lebih atau kurang berbanding pekerja lain, ianya adalah bergantung kepada perbezaan perlakuan buli itu tersebut. Sebagaimana yang dinyatakan bahawa perlakuan buli di kalangan pekerja di peringkat pengurusan adalah lebih kepada tekanan stress serta tekanan persaingan, iaitu perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja seperti diberikan beban tugas yang tarikh serahan tidak munasabah dengan maklumat yang perlu diuruskan adalah sedikit. Ianya lebih kepada perlakuan yang biasa bagi pekerja manakala bagi perlakuan yang tidak berkaitan dengan kerja seperti tidak dipedulikan dan dihina atau dicerca terhadap kehidupan peribadi dimana ianya merupakan perlakuan yang luar biasa bagi pekerja. Berkenaan dengan tekanan persaingan, dapat dinyatakan bahawa perlakuan buli dikalangan pekerja di peringkat pengurusan adalah berkaitan dengan situasi politik di tempat kerja atau perlakuan perebutan tugas seperti persaingan merebut jawatan yang lebih tinggi atau lebih penting dalam organisasi ("One in Eight", 1997). Dalam kajian kebangsaan negara Irish tahun 2007 telah menyatakan bahawa perlakuan buli di tempat kerja lebih tinggi berlaku secara menakutkan berbanding pemberian tugas yang tidak munasabah.

Dalam organisasi di tempat kerja, kebanyakan melaporkan bahawa penyelia dan pengurus adalah sebagai pembuli kepada pekerja lain. Seorang ketua yang berkuasa dengan rasa hormat dan toleransi yang rendah terhadap pekerja lain adalah faktor kepada berlakunya perlakuan buli di tempat kerja (Winbolt, 2005).

Dalam satu penyelidikan yang dilakukan oleh *Chartered Management Institute*, United Kingdom telah menemui bahawa 60% pengurus sahaja yang menghormati pekerja lain. Pengurus yang tidak adil serta bengis dan pengurus yang sentiasa mencari ruang untuk menunjukkan kuasa adalah merupakan seorang pembuli yang besar. Kelemahan dalam kecekapan mengurus adalah merupakan sebab yang tertinggi (66%) bagi perlakuan buli dalam penyelidikan oleh CMI keatas pegawai eksekutif di United Kingdom, dimana 58% menganggap cara pengurusan adalah sebagai punca. Hasil yang sama juga diperolehi dalam kajian dikalangan ahli persatuan perniagaan pendidikan tinggi di Wales (Lewis, 1999).

Terdapat juga persoalan adakah kaum perempuan yang mewakili dikalangan pekerja di peringkat pengurusan atasan yang lebih terdedah untuk dibuli di tempat kerja berbanding kaum lelaki. Kajian lepas yang telah dilakukan di Scandinavian telah menyatakan bahawa angka mangsa buli di tempat kerja

adalah sama sahaja antara lelaki dan perempuan (Einarsen & Skogstad, 1996; Leymann, 1992b; Niedl, 1995; Vartia, 1996). Walaubagaimanapun kajian oleh Hoel & Cooper (2001) telah menyatakan bahawa kumpulan pengurusan di kalangan perempuan adalah lebih banyak dibuli berbanding kumpulan pengurusan di kalangan lelaki. Oleh sebab itu, kajian ini akan menjawab adakah perlakuan buli berbeza di antara kaum lelaki dan perempuan dalam perkhidmatan awam di Malaysia.

Dalam kajian kebangsaan negara Irish tahun 2007 telah menyatakan bahawa pembuli di tempat kerja adalah paling banyak adalah perorangan yang sama taraf jawatan diikuti dengan perorangan yang berjawatan lebih tinggi. Jika dilihat dari faktor jantina menunjukkan bahawa golongan perempuan lebih banyak dibuli oleh perorangan yang sama tahap jawatan manakala golongan lelaki lebih banyak dibuli oleh perorangan yang lebih tinggi jawatannya (O'Connell, Calvert & Watson, 2007).

2.7.3 Perlakuan buli berdasarkan tahap umur

Dalam kajian kebangsaan negara Irish tahun 2007 telah menyatakan bahawa bagi golongan lelaki dalam lingkungan umur 46 hingga 55 tahun lebih berisiko terhadap perlakuan buli manakala bagi golongan perempuan pula bilangan yang tinggi

telah menunjukkan lingkungan umur 25 tahun ke bawah (O'Connell, Calvert & Watson, 2007).

Dalam satu kajian yang menggunakan '*cross-sectional*' bagi sampel orang Amerika dewasa, Felson (1992) telah menyatakan bahawa golongan responden yang muda adalah lebih kepada pembuli dan menjadi mangsa buli. Walaubagaimanapun bagi responden perempuan muda, menjadi subjek bagi gangguan seksual di tempat kerja

2.7.4 Perlakuan buli berdasarkan pengalaman kerja

Secara umumnya terdapat pendapat yang mengatakan bahawa pekerja yang baru akan dibuli oleh pekerja yang lama atau senior. O'Connell & Williams (2001) dalam kajiannya telah menyatakan bahawa golongan pengurusan atasan dan pertengahan lebih signifikan untuk dibuli oleh pekerja lain.

BAB 3

METODOLOGI KAJIAN

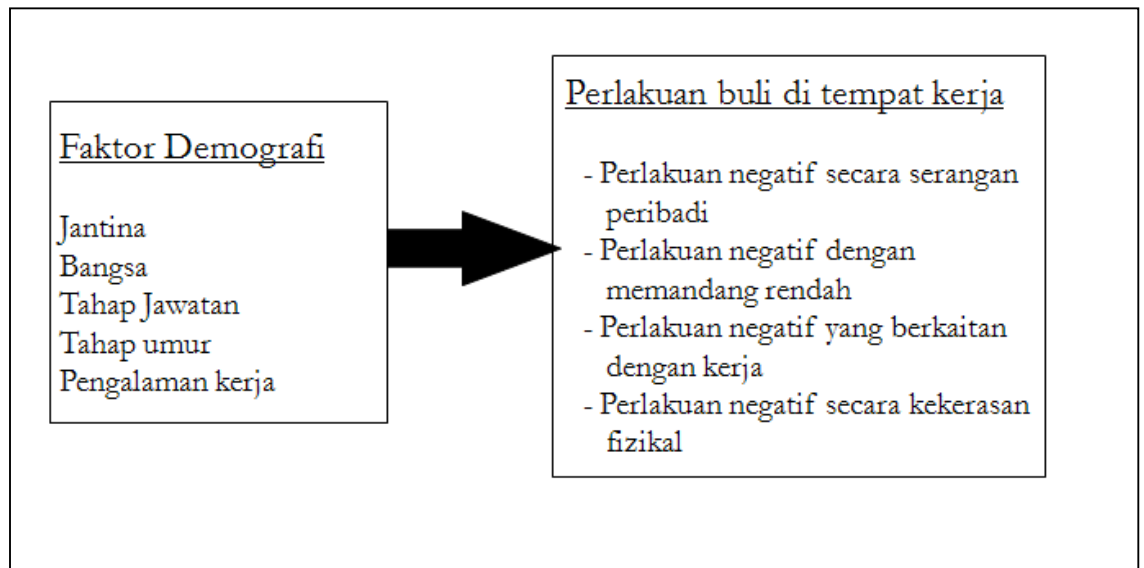
3.1 Pengenalan

Bahagian ini akan menghuraikan metodologi kajian yang meliputi pengenalan, rekabentuk kajian, instrumen kajian, kajian rintis, prosedur kajian dan cara menganalisa kajian. Unit analisis adalah penjawat awam di bawah Perkhidmatan Awam Malaysia dari setiap peringkat tahap jawatan, tahap umur dan tahap pengalaman kerja di 4 kementerian yang terletak di Pusat Pentadbiran Kerajaan, Wilayah Persekutuan Putrajaya dan Lumut, Perak. Data dikumpul melalui soal selidik bertujuan mengukur tahap perlakuan buli di tempat kerja. Perancangan untuk kajian ini bermula Mei 2009. Kerja-kerja mentadbir soal selidik untuk mengukur tahap perlakuan buli di tempat kerja dimulakan pada Ogos 2009 setelah mendapat kebenaran bertulis dari INTAN.

3.2 Kerangka teori

Berdasarkan gambarajah 3.1, kerangka teori bagi kajian ini adalah untuk mengkaji perbezaan di antara perlakuan buli di tempat kerja mengikut jenis perlakuan buli tersebut dengan faktor demografi. Perlakuan buli di tempat kerja yang dikenalpasti adalah seperti tingkahlaku negatif yang di lakukan secara serangan peribadi, dengan memandang rendah, berkaitan dengan kerja dan secara kekerasan fizikal. Kajian ini juga akan menentukan tahap serta kekerapan bagi setiap jenis perlakuan buli di tempat kerja.

Gambarajah 3.1
Kerangka teori



3.3 Definisi konseptual

3.3.1 Perlakuan buli di tempat kerja

Berdasarkan kamus Dewan (1994), perkataan buli boleh disamakan dengan perbuatan menyakut dengan membawa maksud mengusik atau mengganggu supaya menimbulkan rasa takut, menangis dan perasan yang tidak menyenangkan, oleh pelaku yang lebih kuat terhadap mangsa yang kecil atau lemah.

Terdapat berbagai-bagai terminologi yang telah digunakan dalam menerangkan perlakuan buli di tempat kerja. Paling banyak istilah perlakuan buli diambil dari kajian-kajian di United Kingdom, Ireland, Australia dan Eropah Utara dimana pengkaji menggunakan istilah '*mobbing*' dalam kajian mereka. Penggunaan istilah lain yang digunakan adalah perlakuan agresif di tempat kerja (*workplace aggression*), perlakuan kasar terhadap pekerja (*employee abuse*), '*victimization*' dan tempat kerja yang tidak mesra antara rakan sekerja (*workplace incivility among others*) (Khalib, 2006).

3.4 Hipotesis kajian

Berdasarkan kepada kerangka teoritikal di atas, maka hipotesis dirangka sebagaimana yang ditunjukkan dalam jadual 3.1;

Jadual 3.1
Senarai hipotesis kajian

Bil	Hipotesis
1	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli di tempat kerja dengan faktor demografi
2	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara serangan peribadi dengan faktor demografi
3	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli dengan memandang rendah dengan faktor demografi
4	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja dengan faktor demografi
5	Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan negatif secara kekerasan fizikal dengan faktor demografi

3.5 Persampelan

Untuk kajian ini, populasi responden adalah terdiri dari penjawat awam perkhidmatan awam di Malaysia. Data mengenai jumlah populasi dapat dilihat dalam lampiran 3. Kaedah pemilihan sampel adalah secara '*nonprobability sampling*'. Seramai 260 orang penjawat awam dari 4 buah agensi kerajaan di Pusat Pentadbiran Kerajaan Putrajaya dan Lumut, Perak telah dipilih sebagai sampel untuk kajian ini. Sampel merupakan penjawat awam dari Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar seramai 44 orang, Kementerian Pertahanan seramai 51 orang, Kementerian Pembangunan Luar Bandar dan Wilayah seramai 41 orang dan Jabatan Perdana Menteri, Putrajaya seramai 124 orang. Saiz sampel adalah melebihi 30 orang dan kurang 500 orang adalah bersesuaian dengan kebanyakan kajian di mana sub sampel bagi

setiap kategori adalah sekurang-kurangnya 30 orang (Roscoe, 1975 dalam Sekaran, 1992). Daripada kajian yang dibuat, didapati borang soalselidik yang dipulangkan ialah 260.

3.6 Instrumen

Instrumen bagi soal selidik yang digunakan dalam kajian ini adalah NAQ (Negative Acts Questionnaires) yang direka oleh Einarsen and Rakness (1997) dalam kajian tentang gangguan di tempat kerja. Penyelidik telah mendapat kebenaran untuk menggunakan soalan kajian ini dari Einarsen yang telah dihubungi melalui email dan bersetuju dengan kajian ini kerana setakat ini amat kurang kajian dilakukan mengenai perlakuan buli di tempat kerja dalam perkhidmatan awam di Malaysia. Jumlah soalan bagi kajian ini adalah 20 soalan yang merangkumi 4 jenis perlakuan negatif di tempat kerja sebagaimana yang ditunjukkan dalam jadual 3.2. Soalselidik bagi kajian ini adalah seperti di lampiran 1.

Jadual 3.2
Taburan item mengikut jenis perlakuan buli di tempat kerja

Item	Perlakuan negatif di tempat kerja
1,2,3,4,15,17,	Perlakuan negatif secara serangan peribadi
12,13,	Perlakuan negatif dengan memandang rendah
10,11,14,16,18,	Perlakuan negatif yang berkaitan dengan kerja
5,6,7,8,9,19,20	Perlakuan negatif secara kekerasan fizikal

Penggunaan senarai perlakuan negatif dalam kajian ini adalah kerana ianya dapat diandaikan sesuatu yang betul atau objektif dimana responden tidak perlu membuat pertimbangan samada mereka telah dibuli atau tidak (Einarsen, 1996).

Bahagian A soal selidik responden dikehendaki memberi maklumat latar belakang yang meliputi aspeks jantina, bangsa, tahap jawatan, tahap umur dan pengalaman kerja. Maklumat demografi ini akan dikategorikan dalam kumpulan bagi memudahkan pengkaji membuat analisis.

Bahagian B soal selidik terdiri dari 20 item, mengumpul maklumat tentang perlakuan negatif di tempat kerja. Sebanyak 6 item mengukur perlakuan negatif secara serangan peribadi ditandakan dengan nombor 1,2,3,4,15 dan 17, sebanyak 2 item mengukur perlakuan negatif dengan memandang rendah ditandakan dengan nombor 12 dan 13, sebanyak 5 item mengukur perlakuan negatif yang berkaitan dengan kerja ditandakan dengan nombor 10,11,14,16 dan 18 dan sebanyak 7 item mengukur perlakuan negatif secara kekerasan fizikal ditandakan dengan nombor 5,6,7,8,9,19 dan 20.

Skala likert 1,2,3 dan 4 masing-masing bermaksud 'Tidak Pernah', 'Kadang-Kadang', 'Kerap Kali' dan 'Selalu' digunakan bagi mengukur kekerapan responden berkenaan perlakuan negatif di tempat kerja.

Pengkaji telah menterjemahkan instrumen asal dalam Bahasa Inggeris ke Bahasa Malaysia. Seterusnya, pengkaji telah menterjemahkan semula instrumen tersebut dari Bahasa Malaysia ke Bahasa Inggeris dan membandingkannya dengan instrumen asal dalam versi Bahasa Inggeris. Dalam kajian ini, pengkaji telah mendapatkan perkhidmatan menterjemah dari Institut Terjemahan Negara Malaysia (ITNM). No rujukan bagi terjemahan ini adalah C008935.

Berdasarkan jadual 3.3 nilai Cronbach Alpha dalam kajian rintis penyelidikan ini kesahan dan kebolehpercayaan item diuji ke atas 18 responden di Jabatan Perdana Menteri menggunakan pekali Cronbach Alpha dan didapati nilai alpha adalah 0.86 manakala dalam kajian sebenar menunjukkan nilai alpha 0.85. Ini menunjukkan kebolehpercayaan yang tinggi bagi setiap item dalam set soalan yang digunakan. Bagi item perlakuan buli secara serangan peribadi dan kekerasan fizikal, dalam kajian oleh Eirnasen menunjukkan nilai alpha adalah 0.85. berbanding dalam kajian ini iaitu bagi kajian rintis dan kajian sebenar menunjukkan nilai cronbach alpha yang sama iaitu 0.78. Nilai alpha bagi item perlakuan buli memandang rendah menunjukkan nilai alpha yang lebih tinggi berbanding kajian Eirnasen iaitu 0.48 bagi kajian rintis manakala 0.42 bagi kajian sebenar. Bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja, kajian oleh Eirnasen menunjukkan nilai alpha 0.57 berbanding dalam kajian ini iaitu 0.71 bagi kajian rintis dan 0.62 bagi kajian sebenar.

Jadual 3.3
Nilai Cronbach Alpha bagi kajian rintis dan kajian sebenar

	Eirnasen (1997)	Kajian rintis	Kajian sebenar
Perlakuan buli di tempat kerja (keseluruhan)		0.86	0.85
Jenis perlakuan buli di tempat kerja		Kajian rintis	Kajian sebenar
Perlakuan buli secara serangan peribadi dan kekerasan fizikal	0.85	0.78	0.78
Perlakuan buli dengan memandang rendah	0.33	0.48	0.42
Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	0.57	0.71	0.62

3.7 Analisis data

Data dan maklumat yang diperolehi daripada soal selidik akan diproses secara prosedur statistik deskriptif. Skor mentah yang didapati dimasukkan dalam perisian *'Statistical Package for Social Science (SPSS) version 15* berasaskan Window XP. Ujian-ujian statistik yang digunakan dalam kajian ini adalah meliputi analisis frekuensi, analisis deskriptif, ujian –T mudah bebas (*Independent – Samples T-Test*) dan ujian analisis Varians Sehalu (*One-Way ANOVA*)

BAB 4

KEPUTUSAN KAJIAN

4.1 Pendahuluan

Maklumbalas soal selidik yang diterima daripada responden dan datanya dianalisis. Bab ini menjelaskan analisa data tersebut dalam 3 bahagian iaitu bahagian 1 dihuraikan mengenai latar belakang responden. Bahagian 2 dibentangkan tahap kekerapan perlakuan atau tingkah laku buli di tempat yang berlaku di kalangan penjawat awam. Bahagian 3 dipaparkan perbezaan tahap pengalaman perlakuan atau tingkah laku buli di tempat yang berlaku di kalangan penjawat awam berdasarkan demografi. Semua analisis data dengan menggunakan kaedah statistik, menggunakan program '*Statistical Package for Social Science (SPSS) version 15*'.

4.2 Latar belakang responden

Sebanyak 260 set soal selidik yang dipungut daripada responden yang terdiri daripada penjawat awam di Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, Kementerian Pertahanan, Kementerian Pembangunan Luar

Bandar dan Wilayah dan Jabatan Perdana Menteri . Responden terdiri daripada 44 orang (16.9%) dari kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, 51 orang (19.6%) dari Kementerian Pertahanan, 41 orang (15.8%) dari Kementerian Pembangunan Luar Bandar dan Wilayah, 124 orang (47.7%) dari Jabatan Perdana Menteri. Jadual 4.1 menunjukkan taburan responden mengikut kementerian.

Jadual 4.1
Taburan responden mengikut kementerian

Kementerian	Jumlah (n)	Peratus (%)
Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar	44	16.9
Kementerian Pertahanan	51	19.6
Kementerian Pembangunan Luar Bandar dan Wilayah	41	15.8
Jabatan Perdana Menteri	124	47.7
Jumlah	260	100

Berdasarkan jadual 4.2 menunjukkan taburan responden mengikut jabatan atau bahagian bagi kementerian masing-masing. Bagi Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar seramai 27 orang (10.4%) dari Pusat Infrastruktur Data Geospasial Negara manakala bagi Bahagian Pentadbiran dan Kewangan adalah seramai 17 orang (6.5%). Bagi Kementerian Kemajuan Luarbandar dan Wilayah seramai 41 orang responden (15.8%) dari Sektor Khidmat Pengurusan. Bagi Kementerian Pertahanan Malaysia iaitu seramai 51 orang (19.6%) adalah terdiri dari angkatan Tentera Laut Diraja Malaysia. Bagi Jabatan Perdana Menteri, seramai 34 orang (13.1%) dari Biro Pengaduan

Awam, seramai 57 orang (21.9%) dari INTAN manakala 33 orang (12.7%) dari Jabatan Insolvensi Malaysia.

Jadual 4.2
Taburan responden mengikut jabatan / bahagian berdasarkan kementerian

Kementerian	Jabatan / Bahagian	Bilangan (n)	Peratus (%)
Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar	Pusat Infrastruktur Data Geospatial Negara	27	10.4
	Bahagian Pentadbiran dan Kewangan	17	6.5
Kementerian Kemajuan Luarbandar dan Wilayah	Sektor Khidmat Pengurusan	41	15.8
Kementerian Pertahanan Malaysia	Tentera Laut Diraja Malaysia	51	19.6
Jabatan Perdana Menteri	Biro Pengaduan Awam	34	13.1
	Institut Tadbiran Awam Malaysia	57	21.9
	Jabatan Insolvensi Malaysia	33	12.7
Jumlah		260	100

4.2.1 Taburan responden mengikut jantina

Jadual 4.3 menunjukkan taburan responden mengikut jantina. Jumlah responden lelaki adalah seramai 124 orang (47.7%) dan jumlah responden perempuan adalah seramai 136 orang (52.3%). Daripada jumlah keseluruhan responden, seramai 18 orang lelaki (6.9%) dan 26 orang perempuan (10%) dari Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar, seramai 42 orang lelaki (16.1%) dan 9 orang (3.5%) perempuan dari Kementerian Pertahanan, seramai 16 orang lelaki

(6.2%) dan 25 orang (9.6%) dari Kementerian Pembangunan Luar Bandar dan Wilayah, seramai 48 orang lelaki (18.5%) dan 76 orang perempuan (29.2%) dari Jabatan Perdana Menteri.

Jadual 4.3
Taburan responden mengikut jantina.

Jantina	Jumlah	Peratus (%)
Lelaki	124	47.7
Perempuan	136	52.3

4.2.2 Taburan responden mengikut bangsa

Taburan responden mengikut bangsa menunjukkan responden berbangsa Melayu paling ramai iaitu 231 orang (88.8%), diikuti bangsa Cina 10 orang (3.8%), bangsa India 3 orang (1.2%) dan lain-lain bangsa 16 orang (6.2%), seperti ditunjukkan dalam jadual 4.4.

Jadual 4.4
Taburan responden mengikut bangsa

Bangsa	Jumlah (n)	Peratus (%)
Melayu	231	88.8
Cina	10	3.8
India	3	1.2
Lain-lain	16	6.2

4.2.3 Taburan responden mengikut tahap jawatan.

Jadual 4.5 menunjukkan taburan responden mengikut tahap jawatan dan kementerian. Jumlah responden dari gred 1 hingga gred 17 adalah seramai 112 orang (43.1%), gred 22 hingga gred 38 adalah seramai 72

orang (27.7%) dan gred 41 dan ke atas adalah seramai 76 orang (29.2%). Daripada jumlah keseluruhan responden, bagi Kementerian Sumber Asli dan Alam Sekitar seramai 7 orang (2.7%) untuk gred 1 hingga gred 17, 16 orang (6.1%) untuk gred 22 hingga gred 38 dan 21 orang (8%) untuk gred 41 dan ke atas. Bagi Kementerian Pertahanan seramai 51 orang (19.6%) untuk gred 1 hingga gred 17. Bagi Kementerian Pembangunan Luar Bandar dan Wilayah seramai 9 orang (3.5%) untuk gred 1 hingga gred 17, 14 orang (5.4%) untuk gred 22 hingga gred 38 dan 18 orang (7%) untuk gred 41 dan ke atas. Bagi Jabatan Perdana Menteri seramai 45 orang (17.3%) untuk gred 1 hingga gred 17, 42 orang (16.2%) untuk gred 22 hingga gred 38 dan 37 orang (14.2%) untuk gred 41 dan ke atas.

Jadual 4.5
Taburan responden mengikut tahap jawatan dan kementerian

Gred Jawatan	Jumlah	Peratus (%)
Gred 1 hingga 17	112	43.1
Gred 22 hingga 38	72	27.7
Gred 41 dan ke atas	76	29.2

4.2.4 Taburan responden mengikut tahap umur

Taburan responden mengikut tahap umur menunjukkan responden yang berumur antara 26 hingga 30 tahun adalah paling ramai iaitu seramai 91 orang (35%). Seramai 35 orang (13.5%) responden berumur antara 20 hingga 25 tahun. Seramai 67 orang (25.8%) responden berumur antara 31 hingga 35 tahun. Seramai 15 orang (5.8%) responden berumur antara 36 hingga 40 tahun. Seramai 12

orang (4.6%) responden berumur antara 41 hingga 45 tahun. Seramai 17 orang (6.5%) responden berumur antara 46 hingga 50 tahun. Seramai 21 orang (8.1%) responden berumur antara 51 hingga 55 tahun. Seramai 2 orang (0.8%) responden berumur 56 tahun ke atas. Nilai min bagi tahap umur adalah 3.08 iaitu dalam lingkungan umur 31 hingga 35 tahun. Jadual 4.6 menunjukkan taburan responden mengikut tahap umur.

Jadual 4.6
Taburan responden mengikut tahap umur

Tahap umur (tahun)	Jumlah	Peratus (%)
20 hingga 25	35	13.5
26 hingga 30	91	35
31 hingga 35	67	25.8
36 hingga 40	15	5.8
41 hingga 45	12	4.6
46 hingga 50	17	6.5
51 hingga 55	21	8.1
56 ke atas	2	0.8

4.2.5 Taburan responden mengikut pengalaman kerja

Taburan responden mengikut pengalaman kerja menunjukkan responden yang mempunyai pengalaman antara 6 hingga 10 tahun adalah paling ramai iaitu 90 orang (34.6%). Seramai 85 orang (32.7%) responden yang mempunyai pengalaman 1 hingga 5 tahun. Seramai 32 orang (12.3%) responden yang mempunyai pengalaman 11 hingga 15 tahun. Seramai 14 orang (5.4%) responden yang mempunyai pengalaman 16 hingga 20 tahun. Seramai 7 orang (2.7%) responden yang mempunyai pengalaman 21 hingga 25 tahun. Seramai 32 orang

(12.3%) responden yang mempunyai pengalaman 26 tahun ke atas. Jadual 4.7 menunjukkan taburan responden mengikut pengalaman kerja.

Jadual 4.7
Taburan responden mengikut pengalaman kerja

Pengalaman kerja (tahun)	Jumlah	Peratus (%)
1 hingga 5	85	32.7
6 hingga 10	90	34.6
11 hingga 15	32	12.3
16 hingga 20	14	5.4
21 hingga 25	7	2.7
26 ke atas	32	12.3

4.3 Perlakuan buli di tempat kerja

4.3.1 Perlakuan buli secara serangan peribadi

Jadual 4.8 menunjukkan min dan sisihan piawai bagi setiap item untuk jenis perlakuan buli di tempat kerja. Jenis perlakuan buli yang pertama adalah secara serangan peribadi. Berdasarkan statistik deskriptif perlakuan buli secara serangan peribadi, perbuatan tidak mempedulikan pendapat dan pandangan orang lain adalah paling tinggi dialami oleh responden dengan min 1.83 diikuti perbuatan dimana seseorang sentiasa mengawasi kerja orang lain walaupun ianya tidak diperlukan untuk diawasi dengan min 1.57 dan perbuatan menyebarkan khabar angin atau gossip yang memburukkan orang lain dengan min 1.54. Bagi perbuatan dimana layanan secara tidak adil oleh pekerja

lain nilai min adalah 1.41 manakala nilai min bagi perbuatan ditengking atau seseorang melepaskan geram adalah 1.38. Perbuatan yang paling kurang dialami oleh penjawat awam adalah isyarat dari kakitangan lain untuk meletakkan jawatan iaitu dengan nilai min 1.18. min keseluruhan bagi perlakuan buli secara serangan peribadi ialah 1.48 dan sisihan piawai adalah 0.332.

Berdasarkan peratusan kekerapan menunjukkan paling ramai responden iaitu 84.6% tidak pernah ditunjukkan oleh kakitangan lain bayangan atau isyarat untuk meletak jawatan. Akan tetapi sebanyak 11.9% responden kadang-kadang dibayangi oleh kakitangan lain untuk meletak jawatan. Sebanyak 0.4% responden selalu tidak dipedulikan segala pendapat dan pandangan mereka berbanding sebanyak 67.3% responden kadang-kadang sahaja tidak dipedulikan segala pendapat atau pandangan dari mereka. Responden juga selalu menjadi mangsa gosip dan khabar angin atau dituduh oleh seseorang dengan 0.4% kekerapan berbanding 51.5% tidak pernah disebar khabar angin serta dituduh. Sebanyak 1.5% responden selalu diawasi oleh seseorang yang sentiasa mengawasi diri mereka atau kerja mereka sedangkan responden berpendapat perkara itu adalah tidak perlu berbanding 48.8% menyatakan mereka tidak pernah diawasi oleh seseorang di tempat kerja. Sebanyak 0.8% responden selalu dilayan secara tidak adil berbanding

pekerja lain manakala 64.6% responden mengatakan mereka dilayan dengan adil seperti pekerja lain. Sebanyak 0.8% responden kerap kali ditengking atau seseorang melepaskan geram terhadap mereka manakala 62.7% responden tidak pernah diperlakukan sedemikian.

Jadual 4.8
Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli secara serangan peribadi.

Perlakuan buli secara serangan peribadi	Tidak pernah	Kadang-kadang	Kerap kali	selalu	Min	Sisihan piawai
Pendapat dan pandangan anda tidak dipedulikan	25%	67.3%	7.3%	0.4%	1.83	0.557
Bayangan atau isyarat daripada kakitangan lain supaya anda meletakkan jawatan	84.6%	11.9%	3.5%	0	1.18	0.472
Gosip dan khabar angin tentang anda tersebar atau tuduhan dibuat terhadap anda	51.5%	42.7%	5.4%	0.4%	1.54	0.616
Seseorang sentiasa mengawasi anda atau kerja anda sedangkan itu tidak perlu	48.8%	46.2%	3.5%	1.5%	1.57	0.638
Dilayan secara tidak adil berbanding pekerja lain di tempat kerja anda	64.6%	30.4%	4.2%	0.8%	1.41	0.611
Ditengking atau seseorang melepaskan marah kepada anda	62.7%	36.5%	0.8%	0	1.38	0.502

4.3.2 Perlakuan buli dengan memandang rendah

Perlakuan buli dengan memandang rendah menunjukkan keputusan kajian menunjukkan perbuatan menekan seseorang supaya bekerja di bawah tahap kemampuan adalah paling tinggi iaitu nilai min 1.58 dan sisihan piawai 0.66 berbanding perbuatan menysihkan pekerja lain iaitu nilai min 1.29 dan sisihan piawai 0.54. Min keseluruhan bagi perlakuan buli dengan memandang rendah adalah 1.43 dan sisihan piawai 0.048 sebagaimana yang ditunjukkan dalam jadual 4.9.

Berdasarkan peratusan kekerapan menunjukkan masing-masing 0.8% responden selalu menerima tekanan dari seseorang supaya bekerja di bawah tahap yang mereka ada dan disisihkan oleh pekerja lain dari kumpulan mereka. Tetapi 74.2% responden mengatakan mereka tidak pernah disisihkan dari pekerja lain manakala 50.4% responden bekerja pada tahap kebolehan yang mereka ada.

Jadual 4.9
Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli dengan memandang rendah.

Perlakuan buli dengan memandang rendah	Tidak pernah	Kadang-kadang	Kerap kali	selalu	Min	Sisihan piawai
Tekanan daripada seseorang supaya anda melakukan kerja yang di bawah tahap kelayakan anda	50.4%	41.5%	7.3%	0.8%	1.58	0.660
Pekerja lain menyisihkan anda daripada kumpulan mereka	74.2%	23.1%	1.9%	0.8%	1.29	0.540

4.3.3 Perlakuan buli berkaitan dengan kerja

Bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja menunjukkan keputusan nilai min yang tertinggi iaitu 1.61 dengan sisihan piawai 0.66 bagi tingkahlaku dimana penjawat awam diberi beban tugas serta tarikh serah tugas yang tidak munasabah. Perlakuan dimana seseorang menyembunyikan maklumat yang menjejaskan prestasi menunjukkan nilai min yang kedua tertinggi iaitu 1.48 dengan sisihan piawai 0.61. Perlakuan yang mempunyai nilai min yang paling sedikit adalah berasa diugut dalam apajua cara semasa bekerja iaitu 1.19 dengan sisihan piawai 0.39 sebagaimana yang ditunjukkan dalam jadual 4.10.

Berdasarkan peratusan kekerapan menunjukkan terdapat 1.5% responden selalu diberi beban tugas yang tidak dapat diuruskan serta tarikh serah tugas yang tidak munasabah. Paling ramai

responden tidak merasakan diugut dalam apa jua cara semasa di tempat kerja dengan 80.8% responden. Akan tetapi hanya 19.2% sahaja yang mengatakan mereka kadang-kadang berasa diugut semasa di tempat kerja. Bagi perlakuan menyembunyikan maklumat yang boleh menjejaskan prestasi, sebanyak 56.5% responden tidak pernah mengalaminya. Akan tetapi sebanyak 0.8% mengatakan mereka selalu disembunyikan maklumat yang menjejaskan prestasi mereka. Sebanyak 64.6% responden tidak pernah ditekan untuk tidak membuat tuntutan yang berhak bagi mereka akan tetapi sebanyak 2.7% mengatakan mereka kerap kali ditekan supaya tidak menuntut apa yang mereka berhak seperti cuti sakit. Sebanyak 71.5% responden mengatakan mereka tidak pernah dikritik berkenaan kerja atau prestasi tetapi sebanyak 0.4% responden selalu dikritik berkenaan dengan kerja atau prestasi mereka.

Jadual 4.10

Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja.

Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	Tidak pernah	Kadang-kadang	Kerap kali	selalu	Min	Sisihan piawai
Diberikan beban kerja yang tidak dapat diuruskan atau tarikh serah tugas yang tidak munasabah	47.3%	45.4%	5.8%	1.5%	1.61	0.667
Tekanan daripada seseorang supaya anda TIDAK membuat apa-apa tuntutan sedangkan anda berhak terhadapnya (contohnya cuti sakit)	64.6%	32.7%	2.7%	0	1.38	0.539
Seseorang menyembunyikan maklumat yang menyebabkan prestasi anda terjejas	56.5%	38.8%	3.8%	0.8%	1.48	0.611
Kerja atau prestasi anda dikritik tanpa henti, dan pastinya itu tidak adil	71.5%	26.2%	1.9%	0.4%	1.3115	.52639
Berasa diugut dalam apa jua cara semasa di tempat kerja	80.8%	19.2%	0	0	1.1923	.39487

4.3.4 Perlakuan buli secara kekerasan fizikal

Perlakuan mengusik, mengejek, menyindir atau jenaka yang melampaui batas menunjukkan nilai min yang tertinggi iaitu 1.51 dengan sisihan piawai 0.572. Perlakuan yang kedua tertinggi

dialami oleh penjawat awam adalah diaibkan atau dipersendakan berkaitan dengan kerja dimana nilai min menunjukkan 1.43 dengan sisihan piawai 0.555. Perlakuan dimana penjawat awam mengalami keganasan secara fizikal merupakan perlakuan yang paling sedikit dialami iaitu nilai min menunjukkan 1.12 dengan sisihan piawai 0.355 sebagaimana yang ditunjukkan dalam jadual 4.11.

Berdasarkan peratusan kekerapan menunjukkan terdapat 0.4% responden selalu diusik, diejek atau disindir secara melampaui batas oleh rakan sekerja. Terdapat juga senganyak 3.1% responden kerap kali diaibkan atau dipersendakan perkara yang berkaitan dengan kerja. Sebanyak 1.9% responden kerap kali dilayan dengan cara yang biadab dan kasar semasa bekerja manakala sebanyak 36.2% hanya kadang-kadang mengalaminya berbanding 61.9% mengatakan mereka tidak pernah dilayan dengan cara yang biadab dan kasar. Sebanyak 1.2% responden kerap kali dikeji atau kata-kata kesat dilemparkan terhadap mereka manakala 23.5% hanya kadang-kadang sahaja mengalaminya berbanding 75.4% responden tidak pernah dikeji dengan kata-kata kesat semasa bekerja. Sebanyak 82.3% responden tidak pernah merasakan diugut oleh rakan sekerja berbanding 0.4% responden mengatakan mereka kerap kali diugut oleh kakitangan lain semasa di tempat kerja. Sebanyak 8.1% responden mengatakan tidak pernah

mengalami keganasan fizikal berbanding 11.2% responden kadang-kadang mengalaminya di tempat kerja. Tetapi terdapat 0.8% responden mengatakan mereka mengalami keganasan fizikal semasa bekerja di tempat kerja. Sebanyak 85% responden mengatakan tidak pernah merasakan terjejas akibat dari keganasan fizikal akan tetapi hanya 0.4% responden kerap kali merasakan sedemikian.

Jadual 4.11

Nilai min, sisihan piawai dan kekerapan bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal.

Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	Tidak pernah	Kadang-kadang	Kerap kali	selalu	Min	Sisihan piawai
Dilayan dengan cara yang biadab dan kasar	61.9%	36.2%	1.9%	0	1.40	.528
Dikeji atau kata-kata kesat dilemparkan kepada anda	75.4%	23.5%	1.2%	0	1.25	.463
Tingkah laku mengugut oleh kakitangan lain di tempat kerja	82.3%	17.3%	0.4%	0	1.18	.395
Usikan, ejekan, sindiran atau jenaka yang melampaui batas	52.3%	44.6%	2.7%	0.4%	1.51	.572
Diaibkan atau dipersendakan berkaitan dengan kerja anda	59.2%	37.7%	3.1%	0	1.43	.555
Keganasan fizikal di tempat kerja	88.1%	11.2%	0.8%	0	1.12	.355
Terjejas dalam banyak segi akibat keganasan atau tindakan agresif di tempat kerja.	85%	14.6%	0.4%	0	1.15	.372

4.4 Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi

4.4.1 Perbezaan antara perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan jantina

Jadual 4.12 menunjukkan hasil ujian t (t-test) bagi menentukan perbezaan antara setiap jenis perlakuan buli ditempat kerja dengan faktor jantina. Bagi perlakuan buli secara serangan peribadi, hasil ujian-t (t-test) nilai $t = 3.046$, $p > 0.05$ ($p = 0.003$) dimana ianya menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor jantina seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara serangan peribadi. Didapati min bagi lelaki adalah 1.55 manakala perempuan adalah 1.43. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa wujud perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor jantina dengan perlakuan buli secara serangan peribadi.

Bagi perlakuan buli dengan memandang rendah, hasil ujian-t (t-test) iaitu $t = 2.777$, $p > 0.05$ ($p = 0.006$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor jantina seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli dengan memandang rendah. Didapati min bagi lelaki adalah 1.52 manakala perempuan adalah 1.36. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa wujud perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor jantina dengan perlakuan buli dengan memandang rendah.

Bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja, hasil ujian-t (t-test) iaitu $t = 3.735$, $p > 0.05$ ($p = 0.000$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor jantina seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja. Didapati min bagi lelaki adalah 1.48 manakala perempuan adalah 1.32. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa wujud perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor jantina dengan perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja.

Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal, hasil ujian-t (t-test) iaitu $t = 4.383$, $p > 0.05$ ($p = 0.000$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor jantina seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara kekerasan fizikal. Didapati min bagi lelaki adalah 1.37 manakala perempuan adalah 1.22. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa wujud perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor jantina dengan perlakuan buli secara kekerasan fizikal

Bagi keseluruhan perlakuan buli di tempat kerja, hasil ujian-t (t-test) iaitu $t = 4.379$, $p > 0.05$ ($p = 0.000$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor jantina seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli di tempat kerja. Didapati min bagi lelaki adalah 1.47 manakala perempuan adalah 1.32. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa wujud perbezaan yang

signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor jantina dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Jadual 4.12
Keputusan ujian-t, min dan sisihan piawai bagi jantina dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja

Jenis perlakuan buli di tempat kerja	Jantina	N	Min	Sisihan Piawai	Nilai t	P
Perlakuan buli secara serangan peribadi	Lelaki	124	1.55	.325	3.04	0.003*
	Perempuan	136	1.43	.328		
Perlakuan buli dengan memandang rendah	Lelaki	124	1.52	.505	2.77	0.006*
	Perempuan	136	1.36	.445		
Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	Lelaki	124	1.48	.334	3.73	0.000*
	Perempuan	136	1.32	.348		
Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	Lelaki	124	1.37	.307	4.38	0.000*
	Perempuan	136	1.22	.248		
Keseluruhan	Lelaki	124	1.47	.274	4.37	0.000*
	Perempuan	136	1.32	.265		

* Signifikan pada aras keyakinan 0.05

4.4.2 Perbezaan antara perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan bangsa

Jadual 4.13 menunjukkan hasil ujian ANOVA bagi menentukan perbezaan antara setiap jenis perlakuan buli ditempat kerja dengan faktor bangsa. Bagi perlakuan buli secara serangan peribadi, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 1.711$, $p > 0.05$ ($p = 0.165$) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara faktor bangsa seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara serangan peribadi berdasarkan bangsa. Oleh yang demikian dapat

dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor bangsa dengan perlakuan buli secara serangan peribadi.

Bagi perlakuan buli dengan memandang rendah, hasil ujian Analisis Variasi Sepuluh (One-Way ANOVA) iaitu $F = 2.1$, $p > 0.05$ ($p = 0.101$) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara faktor bangsa seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli dengan memandang rendah berdasarkan bangsa. Oleh yang demikian dapat dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor bangsa dengan perlakuan buli dengan memandang rendah.

Bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja, hasil ujian Analisis Variasi Sepuluh (One-Way ANOVA) iaitu $F = 1.962$, $p > 0.05$ ($p = 0.12$) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara faktor bangsa seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja berdasarkan bangsa. Oleh yang demikian dapat dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor bangsa dengan perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja.

Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal, hasil ujian Analisis Variasi Sepuluh (One-Way ANOVA) iaitu $F = 2.331$, $p > 0.05$ ($p = 0.075$) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan

antara faktor bangsa seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara kekerasan fizikal berdasarkan bangsa. Oleh yang demikian dapat dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor bangsa dengan perlakuan buli secara kekerasan fizikal.

Bagi keseluruhan perlakuan buli di tempat kerja, hasil ujian Analisis Varian Sehalu (One-Way ANOVA) iaitu $F= 1.331$, $p>0.05$ ($p=0.265$) menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor bangsa seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli di tempat kerja. Didapati min bagi bangsa melayu adalah 1.40, bangsa cina adalah 1.33, bangsa India adalah 1.10 dan bangsa lain-lain adalah 1.41. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa tidak wujud perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor bangsa dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Jadual 4.13

Keputusan ujian ANOVA bagi bangsa dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja

Jenis perlakuan buli di tempat kerja	Bangsa	N	Mean	Sisihan Piawai	F	Sig.
Perlakuan buli secara serangan peribadi	Melayu	231	1.50	0.33	1.711	0.165
	Cina	10	1.38	0.52		
	India	3	1.11	0.19		
	Lain-lain	16	1.49	0.27		
Perlakuan buli dengan memandang rendah	Melayu	231	1.45	0.49	2.100	0.101
	Cina	10	1.10	0.21		
	India	3	1.17	0.29		
	Lain-lain	16	1.47	0.43		
Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	Melayu	231	1.42	0.35	1.962	0.120
	Cina	10	1.28	0.39		
	India	3	1.13	0.12		
	Lain-lain	16	1.26	0.22		
Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	Melayu	231	1.29	0.28	2.331	0.075
	Cina	10	1.39	0.46		
	India	3	1.05	0.08		
	Lain-lain	16	1.43	0.28		
Keseluruhan	Melayu	231	1.40	0.28	1.331	0.265
	Cina	10	1.33	0.42		
	India	3	1.10	0.09		
	Lain-lain	16	1.41	0.18		

4.4.3 Perbezaan antara perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan tahap jawatan

Berdasarkan jadual 4.14, perlakuan buli secara serangan peribadi menunjukkan hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 1.331$, $p > 0.05$ ($p = 0.000$) menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan antara faktor tahap jawatan

seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli berdasarkan tahap jawatan. Oleh yang demikian dapat dinyatakan terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor tahap jawatan dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Bagi perlakuan buli dengan memandang rendah, hasil ujian Analisis Varians Sehalu (One-Way ANOVA) iaitu $F = 6.795$, $p < 0.05$ ($p = 0.001$) menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan antara faktor tahap jawatan seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli dengan memandang rendah berdasarkan tahap jawatan. Oleh yang demikian dapat dinyatakan terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor tahap jawatan dengan perlakuan buli dengan memandang rendah.

Bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja, hasil ujian Analisis Varians Sehalu (One-Way ANOVA) iaitu $F = 1.37$, $p > 0.05$ ($p = 0.256$) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara faktor tahap jawatan seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja berdasarkan tahap jawatan. Oleh yang demikian dapat dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor tahap jawatan dengan perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja.

Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 27.246$, $p < 0.05$ ($p = 0.000$) menunjukkan wujud perbezaan yang signifikan antara faktor tahap jawatan seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara kekerasan fizikal berdasarkan tahap jawatan. Oleh yang demikian dapat dinyatakan terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor tahap jawatan dengan perlakuan buli secara kekerasan fizikal.

Bagi keseluruhan perlakuan buli di tempat kerja, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 12.180$, $p > 0.05$ ($p = 0.000$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor gred jawatan seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli di tempat kerja. Didapati min bagi gred 1 hingga gred 17 adalah 1.48, gred 22 hingga gred 38 adalah 1.36 dan gred 41 ke atas adalah 1.29. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa wujud perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor gred jawatan dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Dari ujian Post Hoc (rujuk lampiran analisis SPSS) yang menggunakan ujian Tukey menunjukkan gred jawatan 1 hingga gred 17 adalah lebih tinggi signifikan berbanding gred jawatan 41 keatas bagi perlakuan buli secara serangan peribadi. Bagi

perlakuan buli memandang rendah menunjukkan gred jawatan 1 hingga gred 17 dan gred jawatan 22 hingga gred 38 adalah lebih tinggi signifikan berbanding gred jawatan 41 keatas. Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal menunjukkan gred jawatan 1 hingga gred 17 adalah lebih tinggi signifikan berbanding gred jawatan yang lain.

Jadual 4.14

Keputusan ujian-t, min dan sisihan piawai bagi gred jawatan dengan jenis perlakuan buli di tempat kerja

Jenis perlakuan buli di tempat kerja	Gred Jawatan	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Perlakuan buli secara serangan peribadi	gred 1 - 17	112	1.57	0.32	8.111	0.000*
	gred 22 - 38	72	1.49	0.35		
	gred 41 keatas	76	1.38	0.30		
Perlakuan buli dengan memandang rendah	gred 1 - 17	112	1.53	0.45	6.795	0.001*
	gred 22 - 38	72	1.47	0.56		
	gred 41 keatas	76	1.28	0.41		
Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	gred 1 - 17	112	1.44	0.34	1.370	0.256
	gred 22 - 38	72	1.38	0.38		
	gred 41 keatas	76	1.36	0.35		
Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	gred 1 - 17	112	1.43	0.31	24.246	0.000*
	gred 22 - 38	72	1.22	0.23		
	gred 41 keatas	76	1.18	0.22		
Keseluruhan	gred 1 - 17	112	1.48	0.25	12.180	0.000*
	gred 22 - 38	72	1.36	0.30		
	gred 41 keatas	76	1.29	0.26		

* Signifikan pada aras keyakinan 0.05

4.4.4 Perbezaan antara perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan tahap umur

Berdasarkan jadual 4.15, bagi perlakuan buli secara serangan peribadi hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 1.48$ $p < 0.05$ ($p = 0.175$) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara faktor tahap umur seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara serangan peribadi berdasarkan tahap umur. Oleh yang demikian dapat dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor tahap umur dengan perlakuan buli secara serangan peribadi.

Bagi perlakuan buli dengan memandang rendah, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 1.371$, $p < 0.05$ ($p = 0.218$) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara faktor tahap umur seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli dengan memandang rendah berdasarkan tahap umur. Oleh yang demikian dapat dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor tahap umur dengan perlakuan buli dengan memandang rendah.

Bagi perlakuan buli berkaitan dengan kerja, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 0.973$, $p < 0.05$ ($p =$

0.451) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara faktor tahap umur seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli berkaitan dengan kerja berdasarkan tahap umur. Oleh yang demikian dapat dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor tahap umur dengan perlakuan buli berkaitan dengan kerja.

Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal, hasil ujian Analisis Varians Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 1.198$, $p < 0.05$ ($p = 0.304$) menunjukkan tidak wujud perbezaan yang signifikan antara faktor tahap umur seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara kekerasan fizikal berdasarkan tahap umur. Oleh yang demikian dapat dinyatakan tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor tahap umur dengan perlakuan buli secara kekerasan fizikal.

Bagi keseluruhan perlakuan buli di tempat kerja, hasil ujian Analisis Varians Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 1.160$, $p > 0.05$ ($p = 0.326$) menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor tahap umur seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli di tempat kerja. Didapati min bagi umur 20 tahun hingga 25 tahun adalah 1.40, umur 25 tahun hingga 30 tahun adalah 1.41, umur 31 tahun hingga 35 tahun adalah 1.39, umur 36 tahun hingga 40 tahun adalah 1.51, umur 41 tahun hingga 45 tahun adalah 1.26, umur 46 tahun hingga 50 tahun

adalah 1.38, umur 51 tahun hingga 55 tahun adalah 1.32 dan umur 56 tahun ke atas adalah 1.25. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa tidak wujud perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara tahap umur dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Jadual 4.15
Keputusan ujian Analisis Varians Sehala ke atas jenis perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan tahap umur

Jenis perlakuan buli di tempat kerja	Tahap umur (tahun)	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Perlakuan buli secara serangan peribadi	20-25	35	1.47	0.42	1.480	0.175
	26-30	91	1.53	0.32		
	31-35	67	1.46	0.28		
	36-40	15	1.63	0.42		
	41-45	12	1.31	0.20		
	46-50	17	1.51	0.29		
	51-55	21	1.41	0.35		
	56 keatas	2	1.33	0.24		
Perlakuan buli dengan memandang rendah	20-25	35	1.56	0.53	1.371	0.218
	26-30	91	1.39	0.44		
	31-35	67	1.42	0.41		
	36-40	15	1.70	0.73		
	41-45	12	1.46	0.33		
	46-50	17	1.47	0.57		
	51-55	21	1.31	0.54		
	56 ketas	2	1.25	0.35		
Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	20-25	35	1.33	0.34	0.973	0.451
	26-30	91	1.42	0.35		
	31-35	67	1.42	0.33		
	36-40	15	1.53	0.34		
	41-45	12	1.33	0.37		
	46-50	17	1.41	0.36		
	51-55	21	1.29	0.40		
	56 ketas	2	1.30	0.42		
Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	20-25	35	1.35	0.34	1.198	0.304
	26-30	91	1.32	0.29		
	31-35	67	1.30	0.29		
	36-40	15	1.34	0.30		
	41-45	12	1.12	0.15		

	46-50	17	1.23	0.21		
	51-55	21	1.26	0.30		
	56 ketas	2	1.14	0.20		
Keseluruhan	20-25	35	1.40	0.32	1.160	0.326
	26-30	91	1.41	0.27		
	31-35	67	1.39	0.25		
	36-40	15	1.51	0.34		
	41-45	12	1.26	0.21		
	46-50	17	1.38	0.26		
	51-55	21	1.32	0.33		
	56 ketas	2	1.25	0.28		

4.4.5 Perbezaan antara perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan pengalaman kerja

Berdasarkan jadual 4.16 perlakuan buli secara serangan peribadi, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 2.89$ $p < 0.05$ ($p = 0.015$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor pengalaman kerja seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara serangan peribadi berdasarkan pengalaman kerja. Oleh yang demikian dapat dinyatakan terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor pengalaman kerja dengan perlakuan buli secara serangan peribadi.

Bagi perlakuan buli dengan memandang rendah, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 3.034$, $p < 0.05$ ($p = 0.011$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor pengalaman kerja seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara serangan peribadi berdasarkan pengalaman kerja. Oleh yang demikian dapat dinyatakan

terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor pengalaman kerja dengan perlakuan buli secara serangan peribadi.

Bagi Perlakuan buli berkaitan dengan kerja, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 3.847$, $p < 0.05$ ($p = 0.002$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor pengalaman kerja seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara serangan peribadi berdasarkan pengalaman kerja. Oleh yang demikian dapat dinyatakan terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor pengalaman kerja dengan perlakuan buli secara serangan peribadi.

Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 5.413$, $p < 0.05$ ($p = 0.000$) menunjukkan perbezaan yang signifikan antara faktor pengalaman kerja seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli secara serangan peribadi berdasarkan pengalaman kerja. Oleh yang demikian dapat dinyatakan terdapat perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor pengalaman kerja dengan perlakuan buli secara serangan peribadi.

Bagi keseluruhan perlakuan buli di tempat kerja, hasil ujian Analisis Varian Sehala (One-Way ANOVA) iaitu $F = 4.002$, $p > 0.05$ ($p = 0.002$) menunjukkan perbezaan yang signifikan

antara faktor pengalaman kerja seseorang penjawat awam dengan perlakuan buli di tempat kerja. Didapati min bagi pengalaman kerja antara 1 tahun hingga 5 tahun adalah 1.31, antara 6 tahun hingga 10 tahun adalah 1.46, antara 11 tahun hingga 15 tahun adalah 1.47, antara 16 tahun hingga 20 tahun adalah 1.50, antara 21 tahun hingga 25 tahun adalah 1.36 dan 26 tahun ke atas adalah 1.32. Oleh yang demikian dapat dinyatakan bahawa wujud perbezaan yang signifikan dalam perkhidmatan awam antara faktor gred jawatan dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Dari ujian Post Hoc (rujuk lampiran analisis SPSS) yang menggunakan ujian Tukey menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman bekerja antara 1 tahun hingga 5 tahun adalah lebih tinggi signifikan berbanding pengalaman kerja antara 6 tahun hingga 10 tahun bagi perlakuan buli secara serangan peribadi. Bagi perlakuan buli memandang rendah menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman bekerja antara 16 tahun hingga 20 tahun adalah lebih tinggi signifikan berbanding pengalaman kerja antara 1 tahun hingga 5 tahun dan 26 tahun keatas. Bagi perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman kerja antara 6 tahun hingga 10 tahun adalah lebih tinggi signifikan berbanding pengalaman kerja 1 tahun hingga 5 tahun. Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal

menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman kerja antara 11 tahun hingga 15 tahun adalah lebih tinggi signifikan berbanding pengalaman kerja 1 tahun hingga 5 tahun, 21 tahun hingga 25 tahun dan 26 tahun keatas.

Jadual 4.16
Keputusan ujian Analisis Varians Sehalu ke atas jenis perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan pengalaman kerja

Jenis perlakuan buli di tempat kerja	Pengalaman kerja (tahun)	N	Mean	Std. Deviation	F	Sig.
Perlakuan buli secara serangan peribadi	1-5	85	1.42	0.34	2.890	0.015
	6-10	90	1.58	0.34		
	11-15	32	1.46	0.25		
	16-20	14	1.60	0.32		
	21-25	7	1.40	0.25		
	26 keatas	32	1.43	0.33		
Perlakuan buli dengan memandang rendah	1-5	85	1.38	0.48	3.034	0.011
	6-10	90	1.44	0.45		
	11-15	32	1.52	0.32		
	16-20	14	1.79	0.73		
	21-25	7	1.71	0.76		
	26 keatas	32	1.30	0.46		
Perlakuan buli berkaitan dengan kerja	1-5	85	1.30	0.33	3.847	0.002*
	6-10	90	1.48	0.36		
	11-15	32	1.46	0.26		
	16-20	14	1.51	0.33		
	21-25	7	1.49	0.49		
	26 keatas	32	1.29	0.36		
Perlakuan buli secara kekerasan fizikal	1-5	85	1.22	0.25	5.413	0.000*
	6-10	90	1.33	0.31		
	11-15	32	1.48	0.28		
	16-20	14	1.33	0.23		
	21-25	7	1.12	0.15		
	26 keatas	32	1.24	0.27		
Keseluruhan	1-5	85	1.31	0.27	4.002	0.002*
	6-10	90	1.46	0.28		
	11-15	32	1.47	0.19		
	16-20	14	1.50	0.27		
	21-25	7	1.36	0.32		
	26 keatas	32	1.32	0.29		

4.5 Ringkasan dapatan

Berdasarkan 25 hipotesis yang diuji dengan ujian-t dan ANOVA sehalu, 13 hipotesis didapati signifikan dan 7 hipotesis tidak signifikan seperti dalam jadual 4.17.

Jadual 4.17
Ringkasan dapatan ujian Hipotesis

Bil	Hipotesis	Tahap Signifikan
1	Ho ¹ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara serangan peribadi dengan jantina	0.003*
2	Ho ² Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli dengan memandang rendah dengan jantina	0.006*
3	Ho ³ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja dengan jantina	0.000*
4	Ho ⁴ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara kekerasan fizikal dengan jantina	0.000*
5	Ho ⁵ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli di tempat kerja dengan jantina	0.000*
6	Ho ⁶ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara serangan peribadi dengan bangsa	0.165
7	Ho ⁷ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli dengan memandang rendah dengan bangsa	0.101
8	Ho ⁸ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja dengan bangsa	0.120
9	Ho ⁹ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara kekerasan fizikal dengan bangsa	0.075
10	Ho ¹⁰ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli di tempat kerja dengan bangsa	0.265
11	Ho ¹¹ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara serangan peribadi dengan tahap jawatan	0.000*

12	Ho ¹² Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli dengan memandang rendah dengan tahap jawatan	0.001*
13	Ho ¹³ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja dengan tahap jawatan	0.256
14	Ho ¹⁴ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara kekerasan fizikal dengan tahap jawatan	0.000*
15	Ho ¹⁵ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli di tempat kerja dengan tahap jawatan	0.000*
16	Ho ¹⁶ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara serangan peribadi dengan tahap umur	0.175
17	Ho ¹⁷ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli dengan memandang rendah dengan tahap umur	0.218
18	Ho ¹⁸ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja dengan tahap umur	0.451
19	Ho ¹⁹ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara kekerasan fizikal dengan tahap umur	0.304
20	Ho ²⁰ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli di tempat kerja dengan tahap umur	0.326
21	Ho ²¹ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara serangan peribadi dengan pengalaman kerja	0.015*
22	Ho ²² Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli dengan memandang rendah dengan pengalaman kerja	0.011*
23	Ho ²³ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja dengan pengalaman kerja	0.002*
24	Ho ²⁴ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli secara kekerasan fizikal dengan pengalaman kerja	0.000*
25	Ho ²⁵ Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara perlakuan buli di tempat kerja dengan pengalaman kerja	0.326

* Signifikan pada aras keyakinan 0.05

4.6 Rumusan dapatan

Secara ringkasnya dapat dinyatakan bahawa terdapat perbezaan yang signifikan diantara perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan jantina, gred jawatan dan tahap pengalaman kerja bagi penjawat awam di Malaysia. Manakala bagi faktor tahap umur dan bangsa tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan dikalangan penjawat awam. Dalam perkhidmatan awam di Malaysia perlakuan buli berlaku dan berada pada tahap yang rendah dimana tingkahlaku pendapat dan pandangan orang lain tidak dipedulikan merupakan perbuatan buli yang paling kerap dialami oleh mereka.

4.7 Rumusan

Bab ini telah mengemukakan dapatan yang berkaitan dengan responden dari segi demografi dan keseluruhan analisis-analisis berkaitan untuk membuktikan hipotesis yang telah dibina pada peringkat awal. Semua persoalan kajian dalam bab satu telah dibincangkan berdasarkan data-data empirikal dan maklumat yang telah dikumpul secara kuantitatif. Keputusan-keputusan yang diperolehi daripada ujian-t dan ANOVA sehala ditunjukkan secara berasingan bagi memudahkan pembaca memahami keseluruhan hasil ujian ini. Rumusan keseluruhan kajian ini akan dibincangkan selanjutnya dalam bab berikut.

BAB 5

PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan, merumuskan dan mengulas keseluruhan data dan maklumat yang telah dianalisis dan diinterpretasikan di dalam bab empat. Beberapa rumusan dan kesimpulan akan dibuat berdasarkan kepada hasil kajian mengenai perlakuan buli di tempat kerja di kalangan penjawat awam dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia. Sebagai tambahan kepada perbincangan dimuatkan juga implikasi dan cadangan yang dapat dijanakan daripada hasil kajian yang diperolehi. Persoalan mengenai perbezaan perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi di beri perhatian bagi melengkapkan persoalan utama mengenai fenomena buli dalam Perkhidmatan Awam Malaysia. Akhir sekali bab ini akan memberi beberapa saranan mengenai fenomena ini.

5.2 Rumusan kajian

Tumpuan utama kajian ini adalah untuk mengenalpasti latarbelakang fenomena buli dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia iaitu dengan mengkaji tahap serta kekerapan dan perbezaan berdasarkan faktor demografi bagi setiap jenis perlakuan buli di tempat kerja.

Tingkah laku buli di tempat kerja berlaku dikalangan penjawat awam dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia dalam tahap yang rendah.

Perlakuan buli secara serangan peribadi merupakan tingkahlaku buli yang paling tinggi dialami oleh penjawat awam di Malaysia diikuti oleh perlakuan buli dengan memandang rendah dan perlakuan buli berkaitan dengan kerja.

Di kalangan penjawat awam di Malaysia, perlakuan buli secara kekerasan fizikal merupakan tingkah laku buli yang paling kurang kekerapan dengan tahap yang paling rendah dialami oleh mereka.

Perlakuan dimana pendapat serta pandangan dari penjawat awam yang lain tidak dipedulikan merupakan tingkahlaku buli yang paling tinggi kekerapan dialami oleh penjawat awam di Malaysia diikuti dengan pemberian tugas serta tarikh serah tugas yang tidak munasabah. Tingkahlaku keganasan fizikal di tempat kerja merupakan

tingkahlaku yang paling kurang kekerapan dialami oleh penjawat awam di Malaysia.

Terdapat perbezaan antara lelaki dan perempuan di kalangan penjawat awam di Malaysia dengan semua jenis perlakuan buli di tempat kerja .

Tiada perbezaan antara kaum melayu, cina, India dan kaum lain-lain di kalangan penjawat awam di Malaysia dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Terdapat perbezaan antara gred jawatan gred 1 hingga gred 17, gred 22 hingga gred 38 dan gred 41 keatas di kalangan penjawat awam di Malaysia dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Terdapat perbezaan antara gred jawatan dengan jenis perlakuan buli secara serangan peribadi, perlakuan buli memandang rendah dan perlakuan buli secara kekerasan fizikal di kalangan penjawat awam di Malaysia.

Tiada perbezaan antara tahap umur di kalangan penjawat awam di Malaysia dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Terdapat perbezaan antara pengalaman kerja di kalangan penjawat awam di Malaysia dengan perlakuan buli di tempat kerja.

Terdapat perbezaan antara pengalaman kerja dengan jenis perlakuan buli secara serangan peribadi, perlakuan buli dengan memandang rendah, perlakuan buli berkaitan kerja dan perlakuan buli secara kekerasan fizikal.

5.3 Perbincangan hasil dapatan kajian

5.3.1 Fenomena buli di tempat kerja dalam sektor perkhidmatan awam di Malaysia

Fenomena buli di tempat kerja dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia secara keseluruhannya menunjukkan bahawa kejadian serta perlakuan buli di tempat kerja berada pada tahap rendah dengan peratusan 91% dari keseluruhan responden. Namun begitu terdapat 3% responden berada pada tahap sederhana manakala 6% tidak mengalami perlakuan buli di tempat kerja mereka. Walaupun peratusan bagi penjawat awam yang berada pada tahap yang sederhana adalah sedikit berbanding peratusan dalam tahap-tahap yang lain, ini menunjukkan bahawa penjawat awam terdedah kepada perlakuan buli di tempat kerja. Berdasarkan kajian oleh Rayner dan Cooper (1997) telah menyatakan bahawa 53% responden dalam kajiannya dikalangan pekerja telah dibuli di tempat kerja. Ini

menunjukkan bahawa penjawat awam di Malaysia adalah lebih tinggi mengalami perlakuan buli di tempat kerja.

Hasil dari kajian ini menyatakan bahawa perlakuan buli di tempat kerja adalah berlaku dikalangan penjawat awam dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia dengan nilai min 1.39. Dapat dinyatakan bahawa dalam organisasi serta agensi kerajaan dalam perkhidmatan awam di Malaysia, tahap buli adalah sangat rendah serta amat kurang dialami oleh penjawat awam. Namun begitu fenomena negatif seperti ini tidak boleh dibiarkan berlaku kerana ianya akan menjadi satu penghalang bagi organisasi kerajaan mencapai kualiti perkhidmatan sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan kerana penjawat awam merupakan sumber utama bagi pihak kerajaan untuk menyampaikan perkhidmatan. Iklim kerja yang berkualiti, kondusif serta selamat mesti diwujudkan agar penjawat awam dapat bekerja dalam suasana prestasi serta kualiti yang tinggi.

5.3.2 Perlakuan buli jenis secara serangan peribadi

Perlakuan buli secara serangan peribadi merupakan tahap jenis perlakuan buli yang paling tinggi dialami oleh penjawat awam di Malaysia dengan min keseluruhan adalah 1.49 berbanding jenis perlakuan buli di tempat kerja yang lain. Dalam perlakuan buli secara serangan peribadi, tingkahlaku dimana pendapat serta

pandangan dari orang lain tidak dipedulikan merupakan kekerapan yang tertinggi dengan nilai min 1.83 dan juga tingkah laku yang paling kerap dialami oleh penjawat awam berbanding tingkah laku perlakuan buli yang lain. Berdasarkan kajian oleh Denise (2001) juga mendapat hasil yang sama dimana 24.1% dari respondenya kerap dibuli ditempat kerja dengan kekerapan sekali seminggu bagi tingkahlaku dimana segala pendapat serta pandangan tidak diendahkan. Dalam kajian itu juga menyatakan sebanyak 73.5% responden kadang-kadang dibuli dan nilai ini adalah lebih tinggi berbanding kajian ini dimana sebanyak 67.3% penjawat awam di Malaysia kadang-kadang di buli dengan tingkah laku tersebut. Bagi kekerapan yang kedua tertinggi dalam perlakuan buli secara serangan peribadi adalah tingkahlaku dimana penjawat awam senantiasa diawasi kerja mereka walaupun ianya tidak diperlukan dengan nilai min 1.57 dimana 1.5% responden selalu mengalaminya berbanding dari kajian oleh Denise (2001) telah menyatakan bahawa sebanyak 27.4% responden berada pada tahap ini. Oleh itu dapat dinyatakan bahawa tahap perlakuan buli secara serangan peribadi di kalangan penjawat awam di Malaysia adalah lebih rendah berbanding negara lain. Tingkahlaku dibayangi atau diberi isyarat oleh penjawat awam yang lain untuk meletakkan jawatan merupakan tingkahlaku yang paling sedikit kekerapan dengan nilai min 1.18 dimana 84.6% responden tidak pernah mengalaminya manakala 0.8% selalu

menghadapi perlakuan sedemikian semasa bekerja di tempat kerja. Keadaan ini menunjukkan hasil yang sama berdasarkan kajian oleh Denise (2001) dimana sebanyak 2.9% responden dalam kajian beliau selalu dibuli dengan tingkahlaku sedemikian.

5.3.3 Perlakuan buli dengan memandang rendah

Perlakuan buli dengan memandang rendah merupakan tahap yang kedua tertinggi bagi jenis perlakuan buli di tempat kerja yang dialami oleh penjawat awam di Malaysia dengan nilai min keseluruhan adalah 1.43. Tingkahlaku dimana tekanan supaya bekerja dibawah tahap kemampuan sebenar merupakan paling tinggi dialami oleh penjawat awam dengan nilai min 1.58 berbanding tingkahlaku pekerja lain menyisihkan dari kumpulan mereka dengan nilai min 1.29. Sebanyak 41.5% responden menyatakan bahawa mereka kadang-kadang bekerja di bawah tahap kemampuan sebenar manakala sebanyak 7.3% responden kerap kali mengalaminya. Dalam kajian oleh Denise (2001) menunjukkan sebanyak 67% selalu mengalaminya manakala 13.7% kadang-kadang mengalami tingkahlaku buli sedemikian. Tingkahlaku disisihkan dari kumpulan adalah yang paling sedikit dialami oleh penjawat awam dimana 74.2% responden mengatakan mereka tidak pernah mengalaminya manakala 0.8% selalu mengalaminya. Responden dalam kajian

oleh Denise (2001) menunjukkan sebanyak 12.5% selalu mengalami tingkahlaku sedemikian.

5.3.4 Perlakuan buli berkaitan dengan kerja

Perlakuan buli berkaitan dengan kerja merupakan perlakuan buli di tempat kerja yang ketiga tertinggi dialami oleh penjawat awam dengan nilai min keseluruhan adalah 1.39. Dalam perlakuan buli berkaitan dengan kerja, tingkahlaku diberi beban kerja serta tarikh serah tugas yang tidak munasabah merupakan kekerapan yang paling tinggi dengan nilai min 1.61 berbanding tingkah laku yang lain. Sebanyak 45.4% responden kadangkadangkang mengalaminya manakala 1.5% responden selalu mengalaminya di tempat kerja. Berdasarkan kajian Hoel & Cooper (1997) menyatakan bahawa tingkah laku buli yang paling tinggi dialami oleh pengurusan atasan adalah tingkahlaku diberi beban tugas serta tarikh serah tugas yang tidak munasabah. Dalam kajian ini menunjukkan hasil yang sama dimana penjawat awam gred 41 keatas yang mengalami tingkahlaku diberi beban serta tarikh serah tugas yang tidak munasabah adalah paling tinggi berbanding gred jawatan yang lain. Kekerapan yang kedua tertinggi adalah dimana seseorang menyembunyikan maklumat yang menyebabkan prestasi terjejas dengan nilai min 1.48. Berdasarkan kajian oleh Denise (2001) menunjukkan sebanyak 61.8% selalu mengalaminya

berbanding kajian ini hanya 0.8%. perbezaan peratusan yang besar di antara dua kajian ini disebabkan oleh tahap pendidikan serta gred jawatan responden dimana kajian oleh Denise dilakukan terhadap gred jawatan profesional dengan kelulusan ijazah. Sebanyak 80.8% responden mengatakan mereka tidak pernah mengalami keadaan dimana berasa diugut dalam apa jua cara semasa bekerja dengan nilai min yang paling sedikit iaitu 1.19.

5.3.5 Perlakuan buli secara kekerasan fizikal

Perlakuan buli secara kekerasan fizikal merupakan perlakuan buli di tempat kerja yang paing sedikit dialami oleh penjawat awam dengan nilai min keseluruhan 1.29. Dalam perlakuan buli secara kekerasan fizikal, tingkahlaku usikan, ejekan, sindiran atau jenaka yang melampaui batas merupakan paling tinggi kekerapan dialami oleh penjawat awam dengan nilai min 1.51 dimana 0.4% responden selalu mengalaminya semasa bekerja. Tingkahlaku yang kedua tertinggi adalah diaibkan atau dipersendakan tentang perkara yang berkaitan dengan kerja dengan nilai min 1.43 dimana 3.1% responden kerap kali mengalaminya semasa bekerja. Sebanyak 88.1% responden mengatakan bahawa mereka tidak pernah mengalami tingkahlaku keganasan fizikal di tempat kerja dengan nilai min

1.12 iaitu yang paling sedikit berbanding semua tingkahlaku buli yang lain.

5.3.6 Perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan faktor demografi

5.3.6.1 Jantina

Secara keseluruhan peratusan menunjukkan kaum lelaki adalah lebih tinggi di buli di tempat kerja berbanding kaum perempuan di mana nilai min bagi kaum lelaki adalah 1.47 manakala nilai min bagi kaum perempuan adalah 1.32. Berdasarkan kajian oleh Einarsen & Skogstad, (1996); Leymann, (1992b); Niedl, (1995) dan Vartia, (1996) menyatakan bahawa tidak terdapat perbezaan antara jantina dengan perlakuan buli di tempat kerja dimana nisbah mangsa buli diantara lelaki dan perempuan adalah sama. Ini adalah bertentangan dengan hasil kajian ini kerana berdasarkan ujian statistik t-test menunjukkan nilai sigma antara faktor jantina dan perlakuan buli di tempat kerja adalah 0.000 yang memberi keputusan terdapat perbezaan signifikan antara kaum lelaki dan kaum perempuan.

Ujian statistik t-test menunjukkan terdapat perbezaan antara perlakuan buli secara serangan peribadi, perlakuan buli memandang rendah, perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja dan perlakuan buli secara kekerasan fizikal dengan faktor

jantina. Nilai min bagi perlakuan buli secara serangan peribadi adalah 1.55 bagi lelaki dan 1.43 bagi perempuan. Nilai min bagi perlakuan buli memandang rendah adalah 1.52 bagi lelaki dan 1.36 bagi perempuan. Nilai min bagi perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja adalah 1.48 bagi lelaki dan 1.32 bagi perempuan. Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal menunjukkan nilai min bagi lelaki adalah 1.37 manakala bagi perempuan adalah 1.22. Berdasarkan setiap jenis perlakuan buli di tempat kerja nilai min bagi kaum perempuan adalah lebih rendah berbanding nilai min kaum lelaki menunjukkan tahap perlakuan buli dikalangan penjawat awam lelaki adalah lebih tinggi berbanding tahap perlakuan buli dikalangan penjawat awam perempuan.

Berdasarkan peratusan, penjawat awam lelaki dan perempuan paling ramai berada pada tahap rendah bagi perlakuan buli di tempat kerja iaitu 95.16% bagi lelaki manakala 87.5% bagi perempuan. Bagi kaum lelaki yang berada pada tahap sederhana adalah sebanyak 3.23% berbanding kaum perempuan hanya 2.21%. manakala bagi kaum perempuan hanya 10.29% sahaja yang tidak pernah mengalaminya berbanding kaum lelaki hanya 1.61% sahaja.

5.3.6.2 Bangsa

Nilai signifikan bagi ujian ANOVA antara perlakuan buli di tempat kerja dengan bangsa menunjukkan nilai 0.265 iaitu menunjukkan tidak terdapat perbezaan di antara perlakuan buli di tempat kerja dengan bangsa. Berdasarkan nilai min bagi bangsa lain-lain adalah paling tinggi iaitu 1.41 berbanding nilai min bagi bangsa melayu iaitu 1.40 diikuti bangsa cina iaitu 1.33. Kaum india merupakan paling sedikit nilai min iaitu 1.10. Bangsa melayu paling tinggi kekerapan dibuli secara serangan peribadi dengan nilai min 1.50 manakala yang paling rendah kekerapan dengan nilai min 1.29 adalah perlakuan buli secara kekerasan fizikal. Bagi kaum cina paling tinggi kekerapan dibuli secara kekerasan fizikal dengan nilai min 1.39 manakala yang paling rendah kekerapan dengan nilai min 1.10 adalah perlakuan buli memandang rendah. Bagi kaum india paling tinggi kekerapan dibuli secara memandang rendah dengan nilai min 1.17 manakala paling rendah kekerapan dengan nilai min 1.05 adalah perlakuan buli secara kekerasan fizikal. Bagi bangsa lain-lain paling tinggi kekerapan dibuli secara serangan peribadi dengan nilai min 1.49 manakala yang paling rendah kekerapan dengan nilai min 1.26 adalah perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja.

Berdasarkan peratusan menunjukkan 92.21% responden berbangsa melayu berada pada tahap rendah manakala 2.16% berada pada tahap sederhana berbanding 5.63% responden berbangsa melayu tidak pernah mengalaminya.

5.3.6.3 Gred jawatan

Berdasarkan ujian ANOVA bagi menentukan perbezaan antara faktor gred jawatan dengan perlakuan buli di tempat kerja menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan diantara kedua-duanya. Bagi gred 1 hingga gred 17 menunjukkan nilai min yang paling tinggi iaitu 1.48 diikuti oleh gred 22 hingga gred 38 dengan nilai min 1.36 manakala gred 41 keatas merupakan yang paling sedikit mengalami perlakuan buli di tempat kerja dengan nilai min 1.29. Berdasarkan kajian-kajian terdahulu menunjukkan hasil yang berbeza-beza bagi tahap perlakuan buli di tempat kerja berdasarkan gred jawatan seperti Leymann (1992a) menyatakan bahawa pengurusan atasan adalah yang paling tinggi tahap dibuli di tempat kerja manakala Hoel & Cooper (1997) menyatakan bahawa pekerja peringkat pertengahan lebih tinggi tahap dibuli di tempat kerja. Secara keseluruhan menunjukkan bahawa terdapat perbezaan antara gred jawatan penjawat awam dengan perlakuan buli secara serangan peribadi, perlakuan buli memandang rendah dan perlakuan buli secara kekerasan fizikal kecuali perlakuan buli berkaitan dengan

kerja yang menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap gred jawatan.

Dari ujian Post Hoc yang menggunakan ujian Tukey menunjukkan gred jawatan 1 hingga gred 17 adalah lebih tinggi signifikan berbanding gred jawatan 41 keatas bagi perlakuan buli secara serangan peribadi. Bagi perlakuan buli memandang rendah menunjukkan gred jawatan 1 hingga gred 17 dan gred jawatan 22 hingga gred 38 adalah lebih tinggi signifikan berbanding gred jawatan 41 keatas. Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal menunjukkan gred jawatan 1 hingga gred 17 adalah lebih tinggi signifikan berbanding gred jawatan yang lain.

Perlakuan buli secara serangan peribadi menunjukkan kekerapan yang tertinggi bagi setiap gred jawatan penjawat awam iaitu bagi gred 1 hingga gred 17 nilai min 1.57, bagi gred 22 hingga gred 38 nilai min 1.49 dan gred 41 keatas nilai min 1.38. Manakala perlakuan buli secara kekerasan fizikal merupakan perlakuan buli yang paling sedikit kekerapan yang dialami oleh penjawat awam berdasarkan setiap gred jawatan iaitu iaitu bagi gred 1 hingga gred 17 nilai min 1.43, bagi gred 22 hingga gred 38 nilai min 1.36 dan gred 41 keatas nilai min 1.18.

5.3.6.4 Tahap umur

Berdasarkan ujian statistik ANOVA menunjukkan tidak terdapat perbezaan antara tahap umur dengan perlakuan buli di tempat kerja. Penjawat awam yang berumur antara 36 tahun hingga 40 tahun menunjukkan paling kerap dibuli di tempat kerja dengan nilai min 1.51 diikuti oleh penjawat awam yang berumur antara 26 tahun hingga 30 tahun dengan nilai min 1.41. Bagi penjawat awam yang berumur 56 tahun keatas adalah yang paling sedikit dibuli di tempat kerja.

Kekerapan yang tertinggi berbanding jenis perlakuan buli di tempat kerja menunjukkan penjawat awam yang berumur antara 36 tahun hingga 40 tahun mengalami perlakuan buli memandang rendah yang paling tinggi dengan nilai min 1.70. Bagi perlakuan buli secara serangan peribadi menunjukkan kekerapan yang tinggi bagi setiap tahap umur dimana nilai min bagi penjawat awam yang berumur antara 36 tahun hingga 40 tahun adalah yang tertinggi iaitu 1.63. Bagi penjawat awam yang berumur 56 keatas paling sedikit dibuli secara kekerasan fizikal dengan nilai min 1.14 berbanding penjawat awam yang berumur 20 tahun hingga 25 tahun paling tinggi kekerapan dibuli secara kekerasan fizikal dengan nilai min 1.35.

5.3.6.5 Tahap pengalaman

Secara keseluruhan terdapat perbezaan antara perlakuan buli di tempat kerja dengan tahap pengalaman kerja dimana nilai min yang paling tinggi adalah 1.47 bagi pengalaman kerja antara 11 hingga 15 tahun. Berdasarkan ujian ANOVA terdapat perbezaan antara tahap pengalaman kerja dengan perlakuan buli berkaitan dengan kerja, perlakuan buli secara kekerasan fizikal manakala bagi perlakuan buli secara serangan peribadi dan perlakuan buli dengan memandang rendah tidak menunjukkan perbezaan. Paling tinggi penjawat awam yang mempunyai pengalaman antara 16 hingga 20 tahun dibuli dengan memandang rendah iaitu nilai min 1.79.

Dari ujian Post Hoc (rujuk lampiran analisis SPSS) yang menggunakan ujian Tukey menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman bekerja antara 1 tahun hingga 5 tahun adalah lebih tinggi signifikan berbanding pengalaman kerja antara 6 tahun hingga 10 tahun bagi perlakuan buli secara serangan peribadi. Bagi perlakuan buli memandang rendah menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman bekerja antara 16 tahun hingga 20 tahun adalah lebih tinggi signifikan berbanding pengalaman kerja antara 1 tahun hingga 5 tahun dan 26 tahun keatas. Bagi perlakuan buli yang berkaitan dengan kerja menunjukkan penjawat awam yang mempunyai

pengalaman kerja antara 6 tahun hingga 10 tahun adalah lebih tinggi signifikan berbanding pengalaman kerja 1 tahun hingga 5 tahun. Bagi perlakuan buli secara kekerasan fizikal menunjukkan penjawat awam yang mempunyai pengalaman kerja antara 11 tahun hingga 15 tahun adalah lebih tinggi signifikan berbanding pengalaman kerja 1 tahun hingga 5 tahun, 21 tahun hingga 25 tahun dan 26 tahun keatas.

5.4 Cadangan dan implikasi kajian

Hasil kajian ini diharap dapat memberi implikasi yang berguna kepada penjawat awam dengan perlakuan buli di tempat kerja. Ianya berguna bagi mewujudkan suasana kerja yang kondusif serta berprestasi tinggi bagi menjamin terhadap pencapaian yang diharapkan oleh kerajaan. Kesan dari perlakuan buli di tempat kerja menunjukkan ianya merupakan satu penghalang yang besar bagi sesebuah organisasi mencapai misi serta visi yang diharapkan. Sebagai langkah persediaan di harap satu pendedahan kepada penjawat awam tentang perlakuan buli di tempat kerja kerana selama ini kita hanya didedahkan tentang fenomena ini di dalam organisasi sekolah terutamanya. Sebagaimana perlakuan buli yang berlaku di sekolah, pihak kerajaan mengadakan satu garis panduan bagi menangani gejala ini daripada berlaku pada masa akan datang. Oleh itu satu garis panduan harus diwujudkan kepada penjawat awam bagi

mengelakkan perlakuan buli di tempat kerja dari terus berleluasa kerana tiada organisasi yang bebas dari sebarang bentuk perlakuan buli di tempat kerja (Hoel & Cooper, 2001). Kerajaan hendaklan memperkenalkan polisi yang efektif, selamat dan adil bagi perlakuan buli di tempat kerja. Perlindungan terhadap mangsa buli apabila membuat laporan dengan prosedur laporan yang selamat mesti diambilkira. Menggalakkan mangsa untuk tampil ke hadapan melalui polisi dan prosedur laporan yang kukuh, tersebar luas dan disokong sepenuhnya. Penerangn mengenai polisi organisasi berkaitan dengan perlakuan buli perlu diperjelaskan berulang-ulang setiap masa bagi mengekalkan tahap kesedaran yang tinggi di kalangan kakitangan organisasi.

Perubahan cara pengurusan yang lebih bertolak ansur dapat mengelakkan perlakuan buli di tempat kerja daripada merebak dengan lebih teruk kerana dalam cara pengurusan autokratik, tidak sensitif malahan penyalahgunaan kuasa pengurusan akan menyebabkan perlakuan buli berlaku dalam perkhidmatan awam di Malaysia.

Sebagaimana yang diketahui umum bahawa Negara Malaysia sedang menuju kearah Negara maju menjelang tahun 2020 maka mutu serta kualiti perkhidmatan kerajaan juga mestilah lebih tinggi atau dapat menyaingi mutu serta kualiti perkhidmatan kerajaan di Negara maju yang lain. Oleh itu dalam mencapai sasaran tahap

yang dikehendaki, persediaan kepada penjawat awam mestilah diperkukuhkan serta dipertingkatkan dalam semua aspek di dalam iklim organisasi mereka. Oleh itu kajian ini dapat menghuraikan dengan lebih lanjut tentang fenomena buli di tempat kerja kerana ianya akan menyebabkan gangguan terhadap organisasi dan individu itu sendiri. Pengenalpastian tingkahlaku buli yang menyebabkan penjawat awam seringkali hadapi akan membantu kerajaan memenuhi tuntutan perkhidmatan sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan kerana penjawat awam adalah 'front liner' bagi pihak kerajaan. Jika kualiti perkhidmatan yang cemerlang ditunjukkan oleh penjawat awam maka pelanggan akan menganggap keseluruhan struktur kerajaan adalah cemerlang.

Setiap penjawat awam mestilah prihatin serta mengambil tahu tentang perlakuan buli di tempat kerja kerana ianya akan menyebabkan kualiti kerja organisasi dan individu akan merosot. Walaupun ramai yang menganggap bahawa perlakuan buli adalah secara sentuhan fizikal semata-mata sebagaimana yang berlaku di sekolah tanpa mengetahui bahawa perlakuan buli juga berlaku di tempat kerja secara terus atau tidak terus (Hoel & Cooper, 2001). Jika buli di sekolah dianggap sebagai satu masalah kepada pihak sekolah dan pelajar dalam menghasilkan modal insan yang berkualiti maka situasi yang sama juga berlaku di tempat kerja dalam Perkhidmatan Awam. Satu polisi mesti diwujudkan bagi melindungi penjawat awam daripada terdedah kepada ancaman

perlakuan buli di tempat kerja. Perlindungan serta pencegahan yang meliputi keseluruhan samada di peringkat permulaan buli iaitu punca tingkahlaku buli, peringkat pertengahan iaitu pencegahan terhadap jenis perlakuan serta tingkah laku buli yang biasa berlaku dikalangan penjawat awam dan peringkat akhir iaitu kesan samada kepada organisasi mahupun kepada individu dalam bentuk kerugian fizikal atau mental.

Berdasarkan kajian yang lepas bahawa terdapat kes dimana seseorang individu yang terdedah secara berterusan kepada perlakuan buli akan mengakibatkan kejatuhan moral, prestasi serta tahap kesihatan yang teruk. Jika keadaan dimana seseorang mangsa buli di tempat kerja yang terpaksa berhadapan dengan keadaan serta situasi buli pada tahap yang tinggi dan di tambah dengan perasaan '*burnout*' dan '*stress*' dalam diri mereka maka besar kemungkinan individu terbabit akan mempunyai masalah psikologi. Perlakuan buli dapat dikurangkan apabila tahap stress dikalangan penjawat awam dapat dikurangkan seperti mengurangkan iklim kerja yang negative, beban kerja yang banyak serta hubungan yang tidak mesra antara rakan sekerja.

Jika dilihat kepada perubahan teknologi pada masakini, perlakuan buli boleh berlaku secara maya atau lebih dikenali sebagai buli siber yang didefinisikan sebagai sebarang bentuk ancaman dan serangan melalui pesanan teks, gambar menerusi e-mel, blog,

telefon bimbit serta rangkaian web bagi mengganggu, memalukan dan mengugut, sebenarnya bukan satu perkara baru dalam erti kata sebenar. Jika kerajaan tidak mengambil apa-apa inisiatif dalam perlakuan buli secara konvensional maka besar kemungkinan akan berlaku perlakuan buli siber di kalangan penjawat awam di Malaysia.

5.5 Cadangan kajian akan datang

Kajian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui tahap buli dalam perkhidmatan awam dan perbezaan tahap antara penjawat awam berdasarkan factor demografi. Oleh itu satu kajian yang lebih mendalam tentang perlakuan buli di tempat kerja dalam perkhidmatan awam di Malaysia haruslah diteruskan bagi mengenalpasti punca serta kesan daripada fenomena ini. Satu kajian yang mungkin akan meramalkan tahap kerugian yang akan dialami oleh organisasi serta individu apabila fenomena ini berlaku dalam perkhidmatan awam mahupun swasta. Persoalan mengenai hubungan antara prestasi kerja dengan perlakuan buli, burnout, stress atau sebarang faktor yang menjadi penghalang organisasi mencapai misi dan visi atau menyebabkan kemerosotan prestasi dan kualiti kerja mesti diambil kira. Perbandingan di antara faktor berkenaan akan membantu organisasi merangka pelan tindakan yang bersesuaian dengan organisasi dan pekerja.

5.6 Penutup

Pengenalpastian awal perlakuan buli di kalangan penjawat awam di Malaysia adalah amat penting. Ini kerana bagi mencapai sebuah Negara maju, perkhidmatan awam mestilah berada dalam tahap yang tinggi sebagaimana yang diharapkan oleh kerajaan. Perkhidmatan yang disediakan oleh kerajaan mestilah lebih cekap serta efisien samada di kalangan pelanggan mereka mahupun dikalangan penjawat awam itu sendiri. Keadaan ini akan membantu kerajaan mencapai sebagai sebuah Negara maju menjelang tahun 2020.

Perlakuan buli di tempat kerja mestilah di dedahkan kepada seluruh penjawat awam kerana setiap pekerja mempunyai hak untuk bekerja dalam keadaan yang selamat. Terdapat segelintir penjawat awam yang hanya menganggap perlakuan buli adalah secara sentuhan fizikal seperti yang berlaku di sekolah. Maka keadaan ini mestilah di ubah agar setiap penjawat awam mengetahui bahawa perlakuan buli di tempat kerja berlaku dalam perkhidmatan awam sekarang. Walaupun terdapat persepsi dari penjawat awam bahawa tingkahlaku yang dilakukan adalah bersesuaian dengan prosedur kerja yang dijalankan oleh mereka, tidak menunjukkan perlakuan buli tidak berlaku dalam perkhidmatan awam di Malaysia. Jika seseorang penjawat awam itu merasakan satu perasaan yang teruk sebelum, semasa atau

selepas melakukan kerja maka itu telah dinyatakan sebagai mangsa perlakuan buli di tempat kerja. Pendedahan seperti ini akan membantu pihak kerajaan agar lebih prihatin terhadap penjawat awam untuk mencapai sasaran sebuah Negara maju kelak.

Rujukan

- Atkinson, W. (2000). The Everyday fac of workplace violence, *Risk Management*, 47, 12 – 18.
- Alderman, C. (1997). *Bullying in the workplace*. Nursing standard, 11, (35), 22 – 26.
- Azizan, N. (2004). *Buli dan hubungannya dengan prestasi akademik di sekolah berasrama penuh di Kedah*. Unpublish master dissertation, Universiti Utara Malaysia, Malaysia.
- Beasley, J. & Rayner, C. (1997). *Bullying at work – after Andrea Adams*. Journal of Community and Applied Social Psychology, 7, 177 – 180.
- Baker, T.L. (1994). *Doing social research* (2nd ed.). New York : Mc Graw Hill Inc.
- Björkqvist, K., Österman, K., & Hjelt-Bäck, M. (1994). Aggression among university employees . *Aggressive Behaviour*, 20, 173–184.
- Carsaro, W.A., & Eden, D. (1993). Children’s peer cultures. *Annual Review of Sociology*, 16, 197 – 220.
- Charach, A., Pepler, D.J., & Ziegler, S. (1995). Bullying at school – A Canadian perspective : A survey of problems and suggestions for intervention. *Education Canada*. In Bank, R. (1997). Bullying in school. *ERIC Digest*.
<http://ericps.ed.uiuc/eece/pubs/digest/1997/banks97.html>
- Connel, B., & Farrington, F. (1996). A place in the curriculum for child protection. *Health Education*, 95 (5), 14 – 19.

- Denise, S. (2001). Prevalence and forms of bullying among business professionals: A comparison of two different strategies for measuring bullying. *European Journal of Work and Organizational*, 10 (4), 425–441
- DiMartino, V. & Mohtar, M. (2001), *Guidance for the Prevention of Stress and Violence at the Workplace*, Department of Occupation Safety and Health: Kuala Lumpur.
- Einarsen, S., & Raknes, B. (1997). Harassment in the workplace and the victimization of men. *Violence and Victims*, 12, 247–263.
- Einarsen, S., Matthiesen, S., & Skogstad, A. (1998). Bullying, burnout and well-being among assistant nurses. *Journal of Occupational Health and Safety: Australia and New Zealand*, 14 (6), 563–568.
- Einarsen & Skogstad. (1996). *Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects*. Doctoral dissertation, Faculty of Psychology, University of Bergen, Norway.
- Einarsen, S. (1996). *Bullying and harassment at work: Epidemiological and psychosocial aspects*. Doctoral dissertation, Faculty of Psychology, University of Bergen, Norway.
- Einarsen, S., A. H. Hoel, et al. (2003). *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace: International Perspectives in Research and Practice*. Taylor & Francis.
- Einarsen, S. (1999). The nature and causes of bullying at work. *International Journal of Manpower* 20(1): 2.

- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, (2007). *Violence, bullying and harassment in the workplace*. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Felson, R.B. (1992). "Kick'em when they're down": Explanations of the relationships between stress and interpersonal aggression and violence. *The Sociological Quarterly*, 33, 1 – 16.
- Farrington, D.P. (1994). Understanding and preventing bullying. In Tonny & N. Morris (ed.) *Crime and Justice*: Vol. 17. Chicago: University of Chicago Press.
- Farrell, L.U. (2002) Workplace Bullying's High Cost: \$180M in Lost Time, Productivity. *Orlando Business Journal*, Ogos 18, 2009), from <http://orlando.biz.journal.com/orlando/storeis/2002/03/18/focus1/html/>
- Foster, Barry, Mackie, Beth & Barnett, Natasha. Bullying in the health sector: a study of bullying of nursing student. *New Zealand Journal of Employment Relations* 2004: 29(2):67-83.
- Hazler, R.J. (1996). Bystander : An overlooked factor in peer on peer abuse, *Journal for the Professional Counselor*, 11, 11 – 21.
- Helen, C., Paul, N., Ian, R., Peter, K.S. & Beatriz, P. (2002). Measuring workplace bullying. *Agression and Violence Behaviour*. 7, 33 – 51.
- Hindell, J. (1997). *Corporate bullies pick on the weak and redundant*. Sydney Morning Herald, 31 July, p.10.
- Hoel, H., & Cooper, C. (2001). *Gender equalities in the experience of workplace bullying and abuse*. Paper presented at the 10th European Congress on Work and Organizational

- Hoel, H., & Cooper, C. (2000). *Destructive conflict and bullying at work*. School of Management, University of Manchester Institute of Science and Technology. Manchester, UK.
- Khalib, A.L. and Ngan, H.U. (2006). Workplace bullying : time to understand its roots. *Malaysian Journal of Community Health*. 1, 12.
- Kendrick, A. (1997). *Bullying and peer abuse in residential childcare : A brief review* Scottish Institute for Residential Child Care. Retrieved June 22, 2009, from <http://www.strach.ac.uk/Departments/CRCC/kendricks.htm>
- Kementerian Pelajaran Malaysia, (2002). *Laporan Disiplin SBP*. Kementerian Pelajaran Malaysia, Kuala Lumpur.
- Keelan, E. (2000) Bully for You. *Accountancy*, 125(1281): 56.
- Keim,J. (1999). Workplace Violence and trauma: A 21st century rehabilitation issues. *Journal of Rehabilitation*, 65, 16 – 20.
- Lewis and Duncan. (1999). Workplace bullying – interim findings of a study in further and higher education in Wales. *International Journal of Manpower*, 20(1/2),106-118.
- Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 165–184.
- Leymann, H. (1992b). *Gender aspects of adult bullying: A nationwide study based on 2438 interviews*. Stockholm: Swedish National Board of Occupational Safety and Health.

- Leymann, H. (1992a). *Adult bullying at Swedish workplaces: A nation-wide study based on 2438 interviews*. Stockholm: Swedish National Board of Occupational Safety and Health.
- Mandelson, G., (1990). *Occupational stress- an overview*. *Journal of Occupational Health and Safety*. 6, (3), 175 – 180.
- MacLeod, D. (1996). *Bullying heads drive teacher to quit school*. *Guardian*, 11 April, p.3.
- McNamee, M. (1998, August 17). Job Violence – A global survey: France leads workplace assault. *Business Week*. pp. 22.
- Mohd Salleh, A. & Zaidatun, T. (2001). *Pengenalan kepada analisis data berkomputer SPSS 10.0 for windows*. Kuala Lumpur, Malaysia : Venton Publishing.
- Hantler, A.M. (1994). Children's view of bullying. *Health Education*. 94 (5), 8 – 14.
- Helen Cowiea, Paul Naylora, Ian Riversb, Peter K. Smithc, Beatriz Pereirad H. Cowie et al. (2002). Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior* 7, 33–51
- Marano, H.E. (1995). Big, Bad Bully. *Psychology Today*. 28, 5, 50-52.
- Matusova, S. (1997). Bullying and violence in the Slovakian school. In Ohsako, T. (Ed.). *Violence at school : global issues and interventions*. Lausanne : Presses Centrales.
- Maslen, G. 1994, 'Menace in the Schoolyard', *Bulletin*, 29th March, p. 94.
- Mellor, A. (1990). Bullying in Scottish secondary school. Retrieved Ogos 25, 2009, from <http://www.scre.ac.uk/bullu/whatisbul.html>

National Workplace Bullying Survey's December report (UK), <http://www.digitalopinion.co.uk/?SERVICES-BULLYINGNATSURVEYRESULTS>: 2005.

Niedl, K. (1995). *Mobbing/bullying in the workplace: An empirical analysis of the phenomenon and of the effects of systematic hostilities relevant for human resource management*. Doctoral dissertation. München, Germany: Rainer Hampp Verlag.

Noran Fauziah Yaakub, Anne Althea Christopher, Mizuar Nasruddin, Azmi Abu Samah & Rosna Awang Hashim, (2001, Julai). *Bullying among Malaysian school children : Some preliminary findings*. Kertas dibentangkan di National Psychology Conference, Universiti Islam Antarabangsa, Kuala Lumpur.

Olweus, M. (1991). Bully / victim problems among school children : basic facts and effects of a school based intervention program. In K.K. Rubin & D. Pepler (Eds.). *Development and treatment of childhood aggression* (441 – 418) Hillsdale, N.J : Erlbaum.

Olweus, M. (1993). *Bullying at school : What we know and what we can do*. Oxford : Blackwell Publisher Ltd.

Overell, S., (1995). *Union demands action to stop bullying at work*. People Management, 1 (6), 10.

O'Connell, P., Williams, J. (2001). National Survey of the Experiences of Employees Report of the Task Force on the Prevention of Workplace Bullying. Department of Enterprise, Trade & Employment.

One in eight UK workers are victims of bullying at work. (1997, February). *Management Services*, p. 7.

Psychology: Globalization—Opportunities and Threats, Prague, May.

P. J. O'Connell, E. Calvert and D. Watson (2007). *Bullying in the workplace: survey report to the Department of Enterprise Trade and Employment, The Economic and Social Research Institute.*

Perry, D., Kusel, S., & Perry, L. (1998). Victim of peer aggression. *Developmental Psychology*, 24, 807 – 814.

Pepler, D.J., Connolly, J., & Craigh, W. (1997). *Bullying and victimization : The problems and solution for school-aged children.* York University and Queen's University. National Crime Prevention Council. Retrieved August 25, 2009, from <http://www.crime-revention.org/english/publication/children/violence/index.html>

Queensland Working Women's Service, (1997). *Workplace Bullying*, July.

Quine and Lyn (2002). Workplace bullying in junior doctors: Questionnaire survey. *British Medical Journal*. 324 (7342),878-880.

Rigby, K. (1998). Peer Relations in school and the health of Adolescents. *Youth Studies Australia*, 17 (1), 13 – 18.

Rita, Z. (2008). Bullying Worse Than Sexual Harassment? *HR Magazine*. Alexandria. Vol. 53, Iss. 5; pg. 28, 1 pgs

Rohana, A.R. & Faridahwati, M. S. (1994). Workplace Violence in Malaysia and the relevance of OSHA. *Malaysian Management Review*

Rayner, C. and Cooper, C. (1997) Workplace Bullying: Myth or Reality – Can We Afford to Ignore It?. *Leadership and Organization Development Journal*. 18, 211–14.

- Rayner, C. (1997). The incidence of workplace bullying. *Journal of Community and Applied Social Psychology*, 7(3), 199–208.
- Spiers, C. (1996). Bullying at work : Cost to business. *Training Officer*. 32 (8), 236 – 238.
- Slee, P. (1995). Peer victimization and its relationship to depression among Australian primary school students. *Personality and Individual Differences*. 18, 57 – 62.
- Suderman, M., Jaffe, P.G., & Schieck, E. (1996). *Bullying : Information for parents and teacher*. London: Family Court Clinic.
- Shapiro, J.P., Baumeister, R.F., & Kessler, J.W. (1991). A three-component model of children's testing: Agression, humor ang ambiguity. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 10, 459 – 472.
- Sekaran, Uma. (1992). *Research method for business: A Skill – Building Approach*, 2nd Edition; New York, John Wiley and Sons Inc.
- Smith, P.K., & Sharp, P.K. (1994). *Tackling Bullying in your school : A practical handbook for teacher*. London, New York : Routledge.
- Smith, P.K. & Madsen, K.C. 1996, *Action Against Bullying*. Biennial Meeting of the International Society on the Study of Behavioural Development, 12-16 August.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for business: A skill building approach*. New York, United Stated : John Wiley & Sons.
- Tattum., & Tattum, E. (1992). *Social education and personnel development*. London : David Fulton.

- Tritt, C. & Duncan, R.D. 1997, 'The Relationship Between Childhood Bullying and Young Adult Self Esteem and Loneliness', *Journal of Humanistic Education and Development*. 36, 1.
- Twemlow, S. (2000). The roots of violence : Converging psychoanalytic explanatory models for power, struggles and violence in schools, *Psychoanalytic Quarterly*, 69(4), 741 – 785.
- UNISON. Bullying Report, 1997: UNISON, London.
- Vartia, M. (1996). The sources of bullying: Psychological work environment and organizational climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 203–214.
- Verlinden, S., Herson, M., & Thomas, J. (2000). Risk factors in school shootings. *Clinical Psychology Rev.*, 20, 3 – 56.
- Violence, bullying and harrastment in the workplace. (2007). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions, Dublin, Ireland.
- Vartia, M. A. L. and J. Hyyti (2002). Gender differences in workplace bullying among prison officers. *European Journal of Work and Organizational Psychology* 11(1), 113-126.
- Wall Street Journal*, 1995. Wal-Mart ex-worker awarded \$50 million in sex harassment suit. 127, 24.
- Winbolt, Barry (2005). Leadership. *Director*: 59(4):39.
- Weinhold, B.K. (2000). *Bullying and school violence: Tip of the iceberg*. Retrieved Ogos 25, 2009, from <http://www.ericass.uncg.edu/virtuallib/bullying/1059.html>

Yandrick, R.M. (1999). Lurking in the shadows (workplace bullying). *HR Magazine*, 44(10): 61-68.

Zapf, D., Knorz, C., & Kulla, M. (1996). On the relationship between mobbing factors and job content, social work environment, and health outcomes. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), 215–237.

Zapf, D. (1999). Organizational, work group related and personal causes of Mobbing / bullying at work. *International Journal of Manpower*. 20(1): 70–85.

Zapf, Dieter. (1999). Organizational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. *International Journal of Manpower*, 20(1/2):70- 85.

LAMPIRAN 1 – Borang Soal Selidik



Assalamualaikum

Saya Muhamad Affandi bin Ismail, penuntut Sarjana Sains (Pengurusan) kerjasama antara Universiti Utara Malaysia dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) bagi sesi 2009. Saya sedang dalam usaha menyiapkan disertasi penyelidikan berkaitan **perlakuan buli di tempat kerja di kalangan penjawat awam**. Dalam kajian ini, **kakitangan awam** adalah responden yang akan ditanya untuk menjawab soalan berkenaan **perlakuan negatif**.

Penglibatan anda dalam kajian ini adalah secara sukarela. Tiada sebarang paksaan atau risiko yang akan ditanggung dari kajian ini. Semua jawapan dari responden adalah sulit dan semua data dari kajian ini akan dilaporkan secara agregat. Maklumat anda akan di kod. Jika terdapat sebarang persoalan dan pertanyaan sila hubungi 012-2745746 atau wed2120@gmail.com

Bantuan dan kerjasama tuan dan puan saya hargai dan saya dahului dengan ucapan ribuan terima kasih.

Yang Benar,

Muhamad Affandi bin Ismail
Msc Science Management 2009
University Utara Malaysia / Institut Tadbiran Awam Malaysia

Arahan : Sila tandakan (/) di tempat yang disediakan pada pernyataan yang berkenaan.

Bahagian A : Maklumat demografi

1. Jantina

Lelaki	
Perempuan	

2. Bangsa :

Melayu	
Cina	
India	
Lain-lain (nyatakan)	

3. Tahap jawatan :

Gred 1 hingga 17 Kakitangan Sokongan	
Gred 22 hingga 38 Pengurusan tengah	
Gred 41 dan keatas Pengurusan atasan	

4. Tahap umur :

20 hingga 25 tahun	
26 hingga 30 tahun	
31 hingga 35 tahun	
36 hingga 40 tahun	
41 hingga 45 tahun	
46 hingga 50 tahun	
51 hingga 55 tahun	
56 dan keatas	

5. Pengalaman kerja :

1 hingga 5 tahun	
6 hingga 10 tahun	
11 hingga 15 tahun	
16 hingga 20 tahun	
21 hingga 25 tahun	
26 tahun dan keatas	

Bahagian B

Arahan : Pernyataan berikut adalah berkaitan dengan kelakuan buli di tempat kerja. Berdasarkan kepada pengalaman anda di tempat kerja sekarang, sila nyatakan kekerapan perlakuan yang dinyatakan di bawah berlaku kepada anda berdasarkan skala berikut :

- Tidak pernah 1**
Kadang-kadang 2
Kerap kali 3
Selalu 4

1	Pendapat dan pandangan anda tidak dipedulikan	1	2	3	4
2	Bayangan atau isyarat daripada kakitangan lain supaya anda meletakkan jawatan	1	2	3	4
3	Gosip dan khabar angin tentang anda tersebar atau tuduhan dibuat terhadap anda	1	2	3	4
4	Seseorang sentiasa mengawasi anda atau kerja anda sedangkan itu tidak perlu	1	2	3	4
5	Dilayan dengan cara yang biadab dan kasar	1	2	3	4
6	Dikeji atau kata-kata kesat dilemparkan kepada anda	1	2	3	4
7	Tingkah laku mengugut oleh kakitangan lain di tempat kerja	1	2	3	4

8	Usikan, ejekan, sindiran atau jenaka yang melampaui batas	1	2	3	4
9	Diaibkan atau dipersendakan berkaitan dengan kerja anda	1	2	3	4

Tidak pernah 1

Kadang-kadang 2

Kerap kali 3

Selalu 4

10	Diberikan beban kerja yang tidak dapat diuruskan atau tarikh serah tugas yang tidak munasabah	1	2	3	4
11	Tekanan daripada seseorang supaya anda TIDAK membuat apa-apa tuntutan sedangkan anda berhak terhadapnya (contohnya cuti sakit)	1	2	3	4
12	Tekanan daripada seseorang supaya anda melakukan kerja yang di bawah tahap kelayakan anda	1	2	3	4
13	Pekerja lain menyisihkan anda daripada kumpulan mereka	1	2	3	4
14	Seseorang menyembunyikan maklumat yang menyebabkan prestasi anda terjejas	1	2	3	4
15	Dilayan secara tidak adil berbanding pekerja lain di tempat kerja anda	1	2	3	4
16	Kerja atau prestasi anda dikritik tanpa henti, dan pastinya itu tidak adil	1	2	3	4
17	Ditengking atau seseorang melepaskan marah kepada anda	1	2	3	4
18	Berasa diugut dalam apa jua cara semasa di tempat kerja	1	2	3	4
19	Keganasan fizikal di tempat kerja	1	2	3	4
20	Terjejas dalam banyak segi akibat keganasan atau tindakan agresif di tempat kerja.	1	2	3	4

TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA ANDA.

Lampiran 2 – Keputusan SPSS

ONEWAY

SeranganPeribadi MemandangRendah PerkaitanKerja KekerasanFizikal BY Bangsa

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SeranganPeribadi	Between Groups	.561	3	.187	1.711	.165
	Within Groups	27.991	256	.109		
	Total	28.552	259			
MemandangRendah	Between Groups	1.442	3	.481	2.100	.101
	Within Groups	58.574	256	.229		
	Total	60.015	259			
PerkaitanKerja	Between Groups	.715	3	.238	1.962	.120
	Within Groups	31.084	256	.121		
	Total	31.799	259			
KekerasanFizikal	Between Groups	.571	3	.190	2.331	.075
	Within Groups	20.914	256	.082		
	Total	21.485	259			

ONEWAY

SeranganPeribadi MemandangRendah PerkaitanKerja KekerasanFizikal BY TJwtan

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SeranganPeribadi	Between Groups	1.695	2	.848	8.111	.000
	Within Groups	26.857	257	.105		
	Total	28.552	259			

MemandangRendah	Between Groups	3.014	2	1.507	6.795	.001
	Within Groups	57.001	257	.222		
	Total	60.015	259			
PerkaitanKerja	Between Groups	.335	2	.168	1.370	.256
	Within Groups	31.463	257	.122		
	Total	31.799	259			
KekerasanFizikal	Between Groups	3.410	2	1.705	24.246	.000
	Within Groups	18.074	257	.070		
	Total	21.485	259			

ONEWAY

SeranganPeribadi MemandangRendah PerkaitanKerja KekerasanFizikal BY
TUmur

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SeranganPeribadi	Between Groups	1.127	7	.161	1.480	.175
	Within Groups	27.425	252	.109		
	Total	28.552	259			
MemandangRendah	Between Groups	2.203	7	.315	1.371	.218
	Within Groups	57.813	252	.229		
	Total	60.015	259			
PerkaitanKerja	Between Groups	.837	7	.120	.973	.451
	Within Groups	30.961	252	.123		
	Total	31.799	259			
KekerasanFizikal	Between Groups	.692	7	.099	1.198	.304
	Within Groups	20.793	252	.083		
	Total	21.485	259			

ONEWAY

SeranganPeribadi MemandangRendah PerkaitanKerja KekerasanFizikal BY
PglmnKrja

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
SeranganPeribadi	Between Groups	1.537	5	.307	2.890	.015
	Within Groups	27.016	254	.106		
	Total	28.552	259			
MemandangRendah	Between Groups	3.383	5	.677	3.034	.011
	Within Groups	56.633	254	.223		
	Total	60.015	259			
PerkaitanKerja	Between Groups	2.239	5	.448	3.847	.002
	Within Groups	29.560	254	.116		
	Total	31.799	259			
KekerasanFizikal	Between Groups	2.069	5	.414	5.413	.000
	Within Groups	19.416	254	.076		
	Total	21.485	259			

T-TEST

GROUPS = Jantina(1 2)

/VARIABLES = SeranganPeribadi MemandangRendah PerkaitanKerja

KekerasanFizikal

/CRITERIA = CI(.95) .

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
SeranganPeribadi	Jantina lelaki	124	1.5538	.32548	.02923
	perempuan	136	1.4301	.32808	.02813
MemandangRendah	Jantina lelaki	124	1.5242	.50548	.04539
	perempuan	136	1.3603	.44593	.03824
PerkaitanKerja	Jantina lelaki	124	1.4806	.33439	.03003
	perempuan	136	1.3221	.34869	.02990
KekerasanFizikal	Jantina lelaki	124	1.3756	.30724	.02759
	perempuan	136	1.2227	.24882	.02134

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidenc e Interval of the Difference		
		Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper
Serangan Peribadi	Equal variances assumed	.331	.566	3.046	258	.003	.12362	.04058	.04370	.20353	
	Equal variances not assumed			3.047	256.157	.003	.12362	.04057	.04373	.20351	

Memanda ngRendah	Equal variances assumed	.639	.425	2.777	258	.006	.1639 0	.05901	.047 70	.280 10
	Equal variances not assumed			2.761	246.4 38	.006	.1639 0	.05935	.047 00	.280 80
PerkaitanK erja	Equal variances assumed	.000	.996	3.735	258	.000	.1585 9	.04246	.074 98	.242 20
	Equal variances not assumed			3.742	257.3 34	.000	.1585 9	.04238	.075 14	.242 03
Kekerasan Fizikal	Equal variances assumed	8.206	.005	4.426	258	.000	.1528 9	.03454	.084 86	.220 91
	Equal variances not assumed			4.383	236.9 02	.000	.1528 9	.03488	.084 18	.221 60

T-Test

Group Statistics

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Jantina					
buliTahap	lelaki	124	1.4702	.27415	.02462
	perempuan	136	1.3235	.26548	.02276

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances	t-test for Equality of Means								
		F	Sig.	t	df	Sig. (2- tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Upper	Lower
		Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	Lower	Upper	
buliTahap	Equal variances	.325	.569	4.379	258	.000	.14663	.03348	.08070	.2125

assumed									6
Equal variances			4.373	254.	.000	.14663	.03353	.08060	.2126
not assumed				042					7

CROSSTABS

/TABLES=KekerasanFizikal BY Jantina

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
KekerasanFizikal * Jantina	260	100.0%	0	.0%	260	100.0%

KekerasanFizikal * Jantina Crosstabulation

Count

		Jantina		Total
		lelaki	perempuan	lelaki
KekerasanFizikal	1.00	27	56	83
	1.14	17	21	38
	1.29	23	24	47
	1.43	13	13	26
	1.57	18	11	29
	1.71	12	6	18
	1.86	8	5	13
	2.00	4	0	4
	2.14	2	0	2
Total		124	136	260

CROSSTABS

/TABLES=b1 BY TJwtan

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
b1 * TJwtan	260	100.0%	0	.0%	260	100.0%

b1 * TJwtan Crosstabulation

Count

		TJwtan			Total
		gred 1 - 17	gred 22 - 38	gred 41 keatas	gred 1 - 17
b1	tidak pernah	36	11	18	65
	kadang kadang	65	53	57	175
	kerap kali	10	8	1	19
	selalu	1	0	0	1
Total		112	72	76	260

CROSSTABS

/TABLES=b4 BY TJwtan

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
b4 * TJwtan	260	100.0%	0	.0%	260	100.0%

b4 * TJwtan Crosstabulation

Count

		TJwtan			Total
		gred 1 - 17	gred 22 - 38	gred 41 keatas	gred 1 - 17
b4	tidak pernah	43	41	43	127
	kadang kadang	61	27	32	120
	kerap kali	5	3	1	9
	selalu	3	1	0	4
Total		112	72	76	260

CROSSTABS

/TABLES=b10 BY TJwtan

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
b10 * TJwtan	260	100.0%	0	.0%	260	100.0%

b10 * TJwtan Crosstabulation

Count

		TJwtan			Total
		gred 1 - 17	gred 22 - 38	gred 41 keatas	gred 1 - 17
b10	tidak pernah	65	32	26	123
	kadang kadang	43	33	42	118
	kerap kali	3	5	7	15
	selalu	1	2	1	4
Total		112	72	76	260

Ujian Post-Hoc

Multiple Comparisons

Tukey HSD

Dependent Variable	(I) TJwtan	(J) TJwtan	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval		
						Lower Bound	Upper Bound	
SeranganPeribadi	gred 17	gred 22 - 38	0.08234	0.04883	0.212	-0.0328	0.1975	
		gred 41 keatas	.19345(*)	0.04804	0	0.0802	0.3067	
	gred 22 - 38	gred 17 - 41	-0.08234	0.04883	0.212	-0.1975	0.0328	
		gred 41 keatas	0.11111	0.05316	0.094	-0.0142	0.2364	
	gred 41 keatas	gred 17 - 22	-.19345(*)	0.04804	0	-0.3067	-0.0802	
		gred 22 - 38	-0.11111	0.05316	0.094	-0.2364	0.0142	
	MemandangRendah	gred 17	gred 22 - 38	0.06597	0.07114	0.623	-0.1017	0.2337
			gred 41 keatas	.25493(*)	0.06999	0.001	0.0899	0.4199
gred 22 - 38		gred 17 - 41	-0.06597	0.07114	0.623	-0.2337	0.1017	
		gred 41 keatas	.18896(*)	0.07745	0.041	0.0064	0.3715	
gred 41 keatas		gred 17 - 22	-.25493(*)	0.06999	0.001	-0.4199	-0.0899	
		gred 22 - 38	-.18896(*)	0.07745	0.041	-0.3715	-0.0064	

		38						
PerkaitanKerja	gred 1 - gred 22 -	38						
	17	38	0.05694	0.05285	0.529	-0.0676	0.1815	
		gred 41						
		keatas	0.08224	0.052	0.255	-0.0403	0.2048	
	gred 22 - gred 1 -	38						
	38	17	-0.05694	0.05285	0.529	-0.1815	0.0676	
		gred 41						
		keatas	0.02529	0.05754	0.899	-0.1104	0.1609	
	gred 41 gred 1 -	38						
	keatas	17	-0.08224	0.052	0.255	-0.2048	0.0403	
		gred 22 -						
		38	-0.02529	0.05754	0.899	-0.1609	0.1104	
KekerasanFizikal	gred 1 - gred 22 -	38						
	17	38	.20777(*)	0.04006	0	0.1133	0.3022	
		gred 41						
		keatas	.24933(*)	0.03941	0	0.1564	0.3422	
	gred 22 - gred 1 -	38						
	38	17	-.20777(*)	0.04006	0	-0.3022	-0.1133	
		gred 41						
		keatas	0.04156	0.04361	0.607	-0.0613	0.1444	
	gred 41 gred 1 -	38						
	keatas	17	-.24933(*)	0.03941	0	-0.3422	-0.1564	
		gred 22 -						
		38	-0.04156	0.04361	0.607	-0.1444	0.0613	

* The mean difference is significant at the .05 level.

**Multiple
Comparisons**

Tukey HSD

Dependent Variable	(I) PglmnKrja	(J) PglmnKrja	Mean	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
			Difference (I-J)			Lower Bound	Upper Bound
SeranganPeribadi	5-Jan	10-Jun	-.16394(*)	0.04933	0.013	-0.3056	-0.0223
		15-Nov	-0.04265	0.06764	0.989	-0.2369	0.1516
		16-20	-0.17955	0.09407	0.399	-0.4497	0.0906
		21-25	0.01092	0.12824	1	-0.3573	0.3792
		26 keatas	-0.01661	0.06764	1	-0.2108	0.1776
	10-Jun	5-Jan	.16394(*)	0.04933	0.013	0.0223	0.3056
		15-Nov	0.1213	0.06712	0.463	-0.0715	0.314
		16-20	-0.01561	0.0937	1	-0.2847	0.2535
		21-25	0.17487	0.12797	0.747	-0.1926	0.5423
		26 keatas	0.14734	0.06712	0.244	-0.0454	0.3401
	15-Nov	5-Jan	0.04265	0.06764	0.989	-0.1516	0.2369
		10-Jun	-0.1213	0.06712	0.463	-0.314	0.0715
		16-20	-0.1369	0.1045	0.779	-0.437	0.1632
		21-25	0.05357	0.13608	0.999	-0.3372	0.4443
		26 keatas	0.02604	0.08153	1	-0.2081	0.2602
	16-20	5-Jan	0.17955	0.09407	0.399	-0.0906	0.4497
		10-Jun	0.01561	0.0937	1	-0.2535	0.2847
		15-Nov	0.1369	0.1045	0.779	-0.1632	0.437
		21-25	0.19048	0.15097	0.805	-0.243	0.624
		26 keatas	0.16295	0.1045	0.626	-0.1371	0.463
	21-25	5-Jan	-0.01092	0.12824	1	-0.3792	0.3573
		10-Jun	-0.17487	0.12797	0.747	-0.5423	0.1926
		15-Nov	-0.05357	0.13608	0.999	-0.4443	0.3372
		16-20	-0.19048	0.15097	0.805	-0.624	0.243
26 keatas		-0.02753	0.13608	1	-0.4183	0.3632	
26 keatas	5-Jan	0.01661	0.06764	1	-0.1776	0.2108	
	10-Jun	-0.14734	0.06712	0.244	-0.3401	0.0454	

		15-Nov	-0.02604	0.08153	1	-0.2602	0.2081
		16-20	-0.16295	0.1045	0.626	-0.463	0.1371
		21-25	0.02753	0.13608	1	-0.3632	0.4183
MemandangRendah	5-Jan	10-Jun					
			-0.06797	0.07142	0.932	-0.2731	0.1371
		15-Nov	-0.13915	0.09793	0.714	-0.4204	0.1421
		16-20	-.40924(*)	0.13619	0.034	-0.8003	-0.0181
		21-25	-0.33782	0.18567	0.455	-0.871	0.1954
		26 keatas	0.0796	0.09793	0.965	-0.2016	0.3608
	10-Jun	5-Jan	0.06797	0.07142	0.932	-0.1371	0.2731
		15-Nov	-0.07118	0.09719	0.978	-0.3503	0.2079
		16-20	-0.34127	0.13566	0.123	-0.7308	0.0483
		21-25	-0.26984	0.18528	0.692	-0.8019	0.2622
		26 keatas	0.14757	0.09719	0.653	-0.1315	0.4266
	15-Nov	5-Jan	0.13915	0.09793	0.714	-0.1421	0.4204
		10-Jun	0.07118	0.09719	0.978	-0.2079	0.3503
		16-20	-0.27009	0.15131	0.477	-0.7046	0.1644
		21-25	-0.19866	0.19703	0.915	-0.7644	0.3671
		26 keatas	0.21875	0.11805	0.434	-0.1202	0.5577
	16-20	5-Jan	.40924(*)	0.13619	0.034	0.0181	0.8003
		10-Jun	0.34127	0.13566	0.123	-0.0483	0.7308
		15-Nov	0.27009	0.15131	0.477	-0.1644	0.7046
		21-25	0.07143	0.21858	1	-0.5563	0.6991
		26 keatas	.48884(*)	0.15131	0.017	0.0543	0.9233
	21-25	5-Jan	0.33782	0.18567	0.455	-0.1954	0.871
		10-Jun	0.26984	0.18528	0.692	-0.2622	0.8019
		15-Nov	0.19866	0.19703	0.915	-0.3671	0.7644
		16-20	-0.07143	0.21858	1	-0.6991	0.5563
		26 keatas	0.41741	0.19703	0.281	-0.1484	0.9832
	26 keatas	5-Jan	-0.0796	0.09793	0.965	-0.3608	0.2016
		10-Jun	-0.14757	0.09719	0.653	-0.4266	0.1315
		15-Nov	-0.21875	0.11805	0.434	-0.5577	0.1202
		16-20	-.48884(*)	0.15131	0.017	-0.9233	-0.0543
		21-25	-0.41741	0.19703	0.281	-0.9832	0.1484
PerkaitanKerja	5-Jan	10-Jun					
			-.18575(*)	0.0516	0.005	-0.3339	-0.0376

		15-Nov	-0.16603	0.07075	0.18	-0.3692	0.0371
		16-20	-0.21782	0.0984	0.235	-0.5004	0.0647
		21-25	-0.18924	0.13414	0.721	-0.5745	0.196
		26 keatas	0.00272	0.07075	1	-0.2005	0.2059
	10-Jun	5-Jan	.18575(*)	0.0516	0.005	0.0376	0.3339
		15-Nov	0.01972	0.07021	1	-0.1819	0.2213
		16-20	-0.03206	0.09801	0.999	-0.3135	0.2494
		21-25	-0.00349	0.13386	1	-0.3879	0.3809
		26 keatas	0.18847	0.07021	0.082	-0.0132	0.3901
	15-Nov	5-Jan	0.16603	0.07075	0.18	-0.0371	0.3692
		10-Jun	-0.01972	0.07021	1	-0.2213	0.1819
		16-20	-0.05179	0.10931	0.997	-0.3657	0.2621
		21-25	-0.02321	0.14235	1	-0.432	0.3855
		26 keatas	0.16875	0.08529	0.357	-0.0762	0.4137
	16-20	5-Jan	0.21782	0.0984	0.235	-0.0647	0.5004
		10-Jun	0.03206	0.09801	0.999	-0.2494	0.3135
		15-Nov	0.05179	0.10931	0.997	-0.2621	0.3657
		21-25	0.02857	0.15792	1	-0.4249	0.482
		26 keatas	0.22054	0.10931	0.335	-0.0934	0.5344
	21-25	5-Jan	0.18924	0.13414	0.721	-0.196	0.5745
		10-Jun	0.00349	0.13386	1	-0.3809	0.3879
		15-Nov	0.02321	0.14235	1	-0.3855	0.432
		16-20	-0.02857	0.15792	1	-0.482	0.4249
		26 keatas	0.19196	0.14235	0.757	-0.2168	0.6007
	26 keatas	5-Jan	-0.00272	0.07075	1	-0.2059	0.2005
		10-Jun	-0.18847	0.07021	0.082	-0.3901	0.0132
		15-Nov	-0.16875	0.08529	0.357	-0.4137	0.0762
		16-20	-0.22054	0.10931	0.335	-0.5344	0.0934
		21-25	-0.19196	0.14235	0.757	-0.6007	0.2168
KekerasanFizikal	5-Jan	10-Jun	-0.11979	0.04182	0.051	-0.2399	0.0003
		15-Nov	-.26255(*)	0.05734	0	-0.4272	-0.0979
		16-20	-0.1114	0.07975	0.729	-0.3404	0.1176
		21-25	0.09268	0.10872	0.957	-0.2195	0.4049
		26 keatas	-0.02595	0.05734	0.998	-0.1906	0.1387
	10-Jun	5-Jan	0.11979	0.04182	0.051	-0.0003	0.2399

	15-Nov	-0.14276	0.0569	0.125	-0.3062	0.0206
	16-20	0.00839	0.07943	1	-0.2197	0.2365
	21-25	0.21247	0.10849	0.369	-0.0991	0.524
	26 keatas	0.09385	0.0569	0.567	-0.0696	0.2573
15-Nov	5-Jan	.26255(*)	0.05734	0	0.0979	0.4272
	10-Jun	0.14276	0.0569	0.125	-0.0206	0.3062
	16-20	0.15115	0.08859	0.529	-0.1033	0.4056
	21-25	.35523(*)	0.11536	0.028	0.0239	0.6865
	26 keatas	.23661(*)	0.06912	0.009	0.0381	0.4351
16-20	5-Jan	0.1114	0.07975	0.729	-0.1176	0.3404
	10-Jun	-0.00839	0.07943	1	-0.2365	0.2197
	15-Nov	-0.15115	0.08859	0.529	-0.4056	0.1033
	21-25	0.20408	0.12798	0.603	-0.1634	0.5716
	26 keatas	0.08546	0.08859	0.929	-0.1689	0.3399
21-25	5-Jan	-0.09268	0.10872	0.957	-0.4049	0.2195
	10-Jun	-0.21247	0.10849	0.369	-0.524	0.0991
	15-Nov	-.35523(*)	0.11536	0.028	-0.6865	-0.0239
	16-20	-0.20408	0.12798	0.603	-0.5716	0.1634
	26 keatas	-0.11862	0.11536	0.908	-0.4499	0.2127
26 keatas	5-Jan	0.02595	0.05734	0.998	-0.1387	0.1906
	10-Jun	-0.09385	0.0569	0.567	-0.2573	0.0696
	15-Nov	-.23661(*)	0.06912	0.009	-0.4351	-0.0381
	16-20	-0.08546	0.08859	0.929	-0.3399	0.1689
	21-25	0.11862	0.11536	0.908	-0.2127	0.4499

* The mean difference is significant at the .05 level.

Lampiran 3 – Perjawatan Perkhidmatan Awam

Bilangan pengisian dan kekosongan perjawatan

Kumpulan Perkhidmatan	Perjawatan	Pengisian	Kekosongan
Kumpulan Pengurusan Tertinggi	2280	1651	629
Kumpulan Pengurusan dan Profesional	352206	268116	84090
Kumpulan Sokongan	989529	747810	241719
Tiada Kumpulan Perkhidmatan	347	114	233
Tiada Maklumat Kumpulan Perkhidmatan	8	2	6
Jumlah	1344370	1017693	326677

Bilangan penjawat awam berdasarkan jantina

Kumpulan Perkhidmatan	Lelaki	Perempuan	Tiada Maklumat Jantina
Kumpulan Pengurusan Tertinggi	1243	408	
Kumpulan Pengurusan dan Profesional	105557	162399	167
Kumpulan Sokongan	370263	376633	907
Tiada Kumpulan Perkhidmatan		2	112
Tiada Maklumat Kumpulan Perkhidmatan	1	1	
JUMLAH	477064	539443	1186

Bilangan penjawat awam berdasarkan bangsa

Kumpulan Perkhidmatan	Melayu	Cina	India	Lain-lain
Kumpulan Pengurusan Tertinggi	1277	166	120	55
Kumpulan Pengurusan dan Profesional	191116	28297	13091	16390
Kumpulan Sokongan	549828	39032	27682	90410
Jumlah	742221	67495	40893	106855

Bilangan penjawat awam berdasarkan tahap umur

Kumpulan Perkhidmatan	>=56 Tahun	51-55 Tahun	46-50 Tahun	41-45 Tahun	36-40 Tahun	31-35 Tahun	26-30 Tahun	21-25 Tahun	<=20 Tahun
Kumpulan Pengurusan Tertinggi	399	870	323	43	7	3	1		
Kumpulan Pengurusan dan Profesional	5013	20055	29681	41003	44415	53753	59404	10019	14
Kumpulan Sokongan	21735	97328	10264 5	97134	95266	10465 6	14373 6	69756	1997
Tiada Kumpulan Perkhidmatan				1			1		
Tiada Maklumat Kumpulan Perkhidmatan		2							
Jumlah	27147	11825 5	13264 9	13818 1	13968 8	15841 2	20314 2	79775	2011

Bilangan penjawat awam berdasarkan gred jawatan

Kumpulan Perkhidmatan (Gred Jawatan)	Pengisian
Kumpulan Pengurusan Tertinggi (JUSA C - TURUS I)	1651
Kumpulan Pengurusan dan Profesional (41 - 54)	268116
Kumpulan Sokongan (1 - 40)	747810
Tiada Kumpulan Perkhidmatan	114
Tiada Maklumat Kumpulan Perkhidmatan	2
Jumlah	1017693

Sumber : Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia