

HUBUNGAN ANTARA KONFLIK INTERPERSONAL DENGAN
KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI ORGANISASI DALAM KALANGAN PEGAWAI
IMIGRESEN NEGERI JOHOR

SITI SALMAH BINTI SEDIK

Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi
sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Pengurusan
Universiti Teknologi Malaysia

DISEMBER 2015

DEDIKASI

*Buat keluarga yang dikasihi,
terima kasih yang tidak terhingga di atas doa,
perhatian
dan pengorbanan yang diberikan selama ini.*

*Buat suamiku yang tercinta,
Mohd Azim Bin Azmi & Anakandaku Airis Qisya Amanda
segala pengorbanan,
dorongan dan perkongsian susah senangmu
menjadi azimat yang berharga buatku.*

*Buat ibu & bapa ku yang tersayang,
Sedik Bin Merin
Jamilah Binti Khamis*

*Buat ibu & bapa mertuaku yang disanjung,
Azmi Bin Mohd Noor
Melor Binti Ihwal*

*Buat Sahabatku yang dikasihi,
Faridah Binti Muhamad Kutty & Daniel Albert Wong
yang sentiasa memberi dorongan dan sokongan mental & fizikal*

*Ketahuilah bahawa menuntut ilmu dunia & akhirat tidak ternilai harganya.
Bak kata pepatah menuntut ilmu sehingga ke liang lahad*

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah S.W.T yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang dan segala pujian hanya bagiNya. Syukur Alhamdulillah kerana dengan limpah dan izinnya, dapatlah saya menyelesaikan disertasi ilmiah ini dengan jayanya. Di kesempatan ini saya ingin merakamkan jutaan terima kasih khususnya kepada Dr. Hamdan Bin Hj Abd. Kadir selaku Penyelia disertasi Sarjana atas segala bimbingan dan dorongan dalam menjayakan projek ini. Ucapan terima kasih juga kepada penilai-penilai projek, atas komen dan cadangan membina bagi meningkatkan lagi kualiti projek ini.

Ucapan terima kasih kepada Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor, selaku organisasi yang dikaji atas kerjasama yang diberikan, khususnya kepada pegawai-pegawai imigresen yang terlibat secara langsung dalam menjawab soal-selidik yang diedarkan.

Setinggi-tinggi penghargaan ditujukan kepada suami, anak dan ahli keluarga tersayang kerana sentiasa mendoakan dan memberi semangat sepanjang pengajian saya di universiti. Akhir sekali kepada semua rakan-rakan yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan kerjasama dan sokongan moral. Hanya Allah sahaja yang membalas jasa baik kalian semua.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan antara konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi organisasi dalam kalangan pegawai imigresen di Negeri Johor. Kaedah kuantitatif digunakan dan jumlah responden adalah 248 orang dengan menggunakan soal selidik sebagai instrumen. Borang soal selidik Lim (2010) digunakan bagi mengukur konflik interpersonal, sementara borang soal selidik General Health Questions (GHQ-12) yang telah diadaptasi daripada kajian Hu et al.(2007) digunakan untuk mengukur kesejahteraan psikologi organisasi. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* Versi 16.0. Dapatan kajian menunjukkan tahap Konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi organisasi adalah di tahap yang sederhana. Analisis Korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan secara positif pada tahap yang rendah di antara konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi organisasi. Manakala analisis regresi pelbagai piawai pula menunjukkan bahawa dimensi konflik interpersonal, perbezaan matlamat (PM) adalah yang paling dominan dalam mempengaruhi kesejahteraan psikologi organisasi dalam kalangan Pegawai Imigresen Negeri Johor.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the relationship between interpersonal conflict and psychology well-being in organization among Immigration Officer at Jabatan Imigresen Negeri Johor. Quantitative study was employed and total of 248 respondents were surveyed using questionnaire instrumentation. The instrument to measure interpersonal conflict was adapted from Lim (2010), while questionnaire General Health Questions (GHQ-12), was being used to measure psychology well-being. The collected data were analyzed in the descriptive and inferential statistics to explain the regression on interpersonal conflict and psychology well-being using the social science (SPSS) version 16.0. Finding indicated that the level of interpersonal conflict and psychological well-being of Immigration Officer at Jabatan Imigresen Negeri Johor are moderate. Pearson correlation analysis indicated a significant positive relationship at low levels of interpersonal conflict with psychological well-being. Meanwhile, the standard multiple regression analysis conforming that the Incompatible goals (PM) was the most dominant dimension of conflict interpersonal in which influencing psychological well-being among Immigration Officer at Jabatan Imigresen Negeri Johor.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	TAJUK	MUKA SURAT
	JUDUL	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	SENARAI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiii
	SENARAI SINGKATAN	xiv
	SENARAI LAMPIRAN	xv
1	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang	5
	1.3 Pernyataan Masalah Kajian	7
	1.4 Persoalan Kajian	15
	1.5 Matlamat Kajian	16
	1.6 Objektif Kajian	16
	1.7 Skop Kajian	17
	1.8 Batasan Kajian	18

1.9	Kepentingan kajian	19
1.10	Definisi Konseptual	21
1.10.1	Konflik Interpersonal	21
1.10.2	Kesejahteraan Psikologi Organisasi	21
1.10.3	Pegawai Imigresen	22
1.11	Definisi Operasional	23
1.11.1	Konflik Interpersonal	23
1.12	Kesejahteraan Psikologi	23
1.13	Pegawai Imigresen	27
1.14	Rumusan	27
2	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	28
2.2	Teori-Teori dan Model-Model	29
2.2.1	Teori dan Model Konflik Interpersonal	29
2.2.2	Model Hubungan Antara Konflik Dan Akibatnya	32
2.2.3	Model Konflik Berepisod	34
2.2.4	Teori Konflik Interpersonal oleh Hummond	35
2.3	Kesejahteraan Psikologi	38
2.3.1	Teori dan Model Kesejahteraan Psikologi Organisasi	41
2.4	Kajian-KajianLepas	48
2.4.1	Kajian Dalam Negara	49
2.4.2	Kajian Luar Negara	56
2.5	Kerangka Kerja Konseptual Kajian	61
2.6	Hipotesis Kajian	64
2.7	Rumusan	66

3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pengenalan	67
3.2	Rekabentuk Kajian	67
3.3	Latar Belakang Lokasi Kajian	68
3.4	Populasi dan Persampelan	69
3.5	Sampel Kajian	69
3.6	Kaedah Pengumpulan Data	
3.6.1	Pengumpulan Data Primer	70
3.6.1.1	Bahagian A: Latar Belakang Responden	71
3.6.1.2	Bahagian B: Soal Selidik Konflik Interpersonal	72
3.6.1.3	Bahagian C: Soal Selidik Kesejahteraan Psikologi Organisasi	73
3.6.2	Pengumpulan Data Skunder	76
3.7	Kebolehpercayaan dan Kesahihan Instrumen Kajian	76
3.7.1	Mengukur Keboleh percayaan Instrumen Kajian	76
3.7.2	Mengukur Kesahihan Instrumen Kajian	77
3.8	Kajian Rintis	78
3.9	Kaedah Penganalisisan Data	79
3.9.1	Analisis Deskriptif	80
3.9.1.1	Mengenalpasti Latar Belakang Responden	80
3.9.1.2	Mengenalpasti Tahap Konflik Interpersonal dan Kesejahteraan Psikologi Organisasi Dalam Kalangan Pegawai Imigresen Negeri Johor	80
3.10.2	Analisis Inferensi	82
3.10.2.1	Mengenalpasti Hubungan di antara Dimensi-Dimensi Konflik Interpersonal Dengan Kesejahteraan Psikologi	82

	Organisasi Dalam Kalangan Pegawai Imigresen Negeri Johor	
3.10.2.2	Mengenalpasti Hubungan di antara Konflik Interpersonal Dengan Kesejahteraan Psikologi Organisasi Dalam Kalangan Pegawai Imigresen Negeri Johor	82
3.10.2.3	Mengenalpasti Dimensi Konflik Tingkah Laku Yang Paling Dominan Mempengaruhi Kesejahteraan Psikologi Organisasi Dalam Kalangan Pegawai Imigresen Negeri Johor	83
3.11	Rumusan	85
4	DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	86
4.2	Analisis Borang Soal Selidik	87
4.3	Analisis Maklumat Demografi Responden	87
4.3.1	Jantina	88
4.3.2	Status Perkhawinan	88
4.3.3	Bangsa	89
4.3.4	Agama	90
4.3.5	Umur	90
4.3.6	Kelayakkan Akademik	91
4.3.7	Tempoh Perkhidmatan	92
4.3.8	Bilangan Ahli Keluarga	92
4.4	Analisis Tahap Konflik Interpersonal	93
4.5	Analisis Tahap Kesejahteraan Psikologi Organisasi	94
4.6	Analisis Hubungan Dimensi-Dimensi Konflik Interpersonal Dengan Kesejahteraan Psikologi Organisasi	95

4.7	Analisis Hubungan Konflik Interpersonal Dengan Dimensi-Dimensi Kesejahteraan Psikologi Organisasi	97
4.8	Analisis Konflik Interpersonal Yang Dominan Mempengaruhi Kesejahteraan Psikologi Organisasi	99
4.9	Rumusan	101

5 PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN

5.1	Pengenalan	104
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	104
	5.2.1 Perbincangan Objektif Pertama Kajian	106
	5.2.2 Perbincangan Objektif Kedua Kajian	109
	5.2.3 Perbincangan Objektif Ketiga Kajian	111
	5.2.4 Perbincangan Objektif Keempat Kajian	113
	5.2.5 Perbincangan Objektif Kelima Kajian	115
5.3	Cadangan	118
	5.3.1 Cadangan Kepada Organisasi	118
	5.3.2 Cadangan Untuk Kajian Masa Hadapan	123
5.4	Kesimpulan	125

RUJUKAN	127
----------------	------------

LAMPIRAN	142
-----------------	------------

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Statistik Senarai Tatatertib Dan Jenis Kesalahan Tahun 2011	10
1.2	Statistik Senarai Tatatertib Dan Jenis Kesalahan Tahun 2012	11
1.3	Statistik Senarai Tatatertib Dan Jenis Kesalahan Tahun 2013	12
2.1	Perincian Aspek Peribadi Dan Keperluan	42
3.1	Kandungan Borang Soal Selidik	71
3.2	Pengkelasan Item Positif Dan Negatif Soal Selidik Lim, 2010	73
3.3	Skala Jenis Likert	73
3.4	Skor Soalan Positif dan Negatif Soal Selidik Konflik Interpersonal	75
3.5	Pengkelasan Item Soal Selidik Kesejahteraan Psikologi Organisasi	75
3.6	Skor Tahap Konflik Interpersonal	75
3.7	Pengiraan Kelas Tahap Kesejahteraan Psikologi	81
3.8	Interprestasi Nilai Pekali Kolerasi Pearson	83
3.9	Ringkasan Kaedah Analisis Statistik Data Kajian	84
4.1	Analisis Borang Soal Selidik	87
4.2	Analisis Respon Mengikut Jantina	88
4.3	Analisis Responden Mengikut Status Perkhawinan	89
4.4	Analisis Responden Mengikut Bangsa	89

4.5	Analisis Responden Mengikut Agama	90
4.6	Analisis Responden Mengikut Umur	90
4.7	Analisis Responden Mengikut Kelayakkan Akademik	91
4.8	Analisis Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	92
4.9	Analisis Responden Mengikut Bilangan Ahli Keluarga	92
4.10	Analisis Tahap Konflik Interpersonal	93
4.11	Analisis Tahap Kesejahteraan Psikologi Organisasi	94
4.12	Taburan Dapatan Hubungan Dimensi-Dimensi Konflik Interpersonal	96
4.13	Taburan Dapatan Hubungan Konflik Interpersonal Dengan Dimensi-Dimensi Kesejahteraan Psikologi Organisasi	98
4.14	Penilaian Model Regresi Pelbagai Piawai Konflik Interpersonal Dengan Kesejahteraan Psikologi Organisasi	99
4.15	Penilaian Dimensi –Dimensi Konflik Interpersonal Yang Dominan Mempengaruhi Kesejahteraan Psikologi Organisasi	100
4.16	Ringkasan Penerimaan Dan Penolakan Hipotesis Kajian	102

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Hubungan Antara Konflik Dan Akibatnya	32
2.2	Model Kitaran Konflik Interpersonal	34
2.3	Model Lensa Konflik Interpersonal Dan Pembelajaran Interpersonal	36
2.4	Model Hierarki Maslow	42
2.5	Kerangka Kerja Konseptual Kajian	62
3.1	Pengiraan Kelas Tahap Konflik Interpersonal	80
3.2	Pengiraan Kelas Tahap Kesejahteraan Psikologi Organisasi	81

SENARAI SINGKATAN

SPSS	-	<i>Statistical Packages for Social Science</i>
JPA	-	Jabatan Perkhidmatan Awam
JIM	-	Jabatan Imigresen Malaysia
SSM	-	Sistem Saraan Malaysia
SPA	-	Suruhanjaya Perkhidmatan Awam Malaysia
STPM	-	Sijil Tinggi Pelajaran Malaysia
SPM	-	Sijil Pelajaran Malaysia
PMR	-	Penilaian Menengah Rendah
SRP	-	Sijil Rendah Pelajaran

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK	MUKA SURAT
A	Borang Soal-Selidik	142
B	Jadual Penentuan Saiz Sampel Kajian Krejcie dan Morgan (1970)	146

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Konflik interpersonal merupakan masalah yang sering dihadapi dalam kalangan pekerja dalam sesebuah organisasi. Faktor dan sifat individu itu sendiri yang secara semulajadi telah dijadikan dengan personaliti dan kemahuan yang berbeza. Sebuah organisasi bermula dengan individu, membentuk kumpulan dan akhirnya kumpulan tersebut akan membantu organisasi untuk mencapai matlamat dan objektif yang telah ditetapkan. Pola pergerakan pekerja dalam setiap organisasi adalah berbeza, ianya bergantung kepada tabiat, dan perilaku pekerja itu sendiri. Perkara ini merupakan satu faktor wujudnya konflik di kalangan pekerja. Floyd (2009), menyatakan konflik interpersonal adalah perselisihan yang ditunjukkan antara dua pihak yang saling bergantung yang merasakan perbezaan matlamat, sukar mendapatkan sumber, dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai matlamat. Walaubagaimanapun Wilmot dan Hocker (2001), menyatakan interaksi perlu mempunyai semua elemen ini untuk diklasifikasikan sebagai konflik interpersonal.

Secara umumnya konflik didefinisikan sebagai suatu tingkahlaku kerana ianya lebih daripada sekadar pencanggahan pendapat (Ishak Md Shah, 2006). Situasi yang diklasifikasikan sebagai konflik adalah setelah seseorang menemui orang lain untuk menyedarkan atau meluahkan perselisihan faham kepada orang itu. Kelakuan

bersifat menentang juga boleh ditunjukkan secara tingkahlaku bukan lisan seperti nada suara yang keras (Ishak Md Shah, 2006). Pada era globalisasi ini, masalah konflik interpersonal dalam kalangan pekerja, merupakan perkara yang perlu ditangani dengan bijak bagi membendung masalah lebih besar timbul dari konflik yang kecil sekaligus mengganggu aktiviti dan produktiviti di dalam organisasi itu sendiri. Pernyataan ini juga disokong oleh Md Yadi (2006) berpendapat bahawa konflik yang disebabkan sesuatu isu mungkin menimbulkan lebih banyak isu jika tidak ditangani dengan bijak.

Menurut Asri dan Hamrila (2007), di Malaysia pekerja dalam golongan kakitangan awam merupakan tulang belakang kepada pentadbiran negara. Golongan ini dipertanggungjawabkan dalam memastikan pelaksanaan pelbagai polisi dan program pembangunan dapat dijayakan. Dalam pelaksanaan ini, para pekerja yang berada dalam sektor awam mempunyai dwi-peranan bukan sahaja sebagai aset organisasi tetapi juga sebagai pelaksana aspirasi kerajaan dalam membangunkan negara. Justeru, sektor ini bukan sahaja sebahagian daripada asas pembangunan negara tetapi juga menjadi nadi penggerak misi dan visi kerajaan.

Faktor-faktor luaran seperti globalisasi, ketidakpastian ekonomi, persaingan sengit, dan inovasi adalah antara faktor persekitaran luaran yang semakin mencabar. Oleh yang demikian teknologi menuntut kepada sumber manusia yang mempunyai komitmen tinggi terhadap organisasi. Cabaran globalisasi masa kini menuntut generasi muda untuk memiliki daya saing dan ketahanan dalam pelbagai aspek seperti kekuatan mentaliti, perancangan dan tindakan (Mohamed Anwar, Nur Ain dan Zakaria, 2013). Sumber manusia adalah amat penting, pekerja merupakan satu-satunya sumber bagi kelebihan bersaing (Wright, McMahan dan McWilliams 1994). Malahan, pekerja yang komited merupakan kunci kepada daya saing organisasi (Dessler, 1993). Walaubagaimanapun cabaran ekonomi pada masa kini memerlukan perhatian yang berterusan terhadap isu sumber manusia, kerana setiap organisasi akan mengalami risiko sekiranya pekerja meninggalkan pekerjaan mereka ke pasaran yang lebih baik. Coloquitt, Lepine and Wesson (2011), berpendapat apabila pekerja benar-benar meninggalkan organisasi, ini boleh mengenakan kos yang agak tinggi

kepada organisasi. Pekerja yang tidak komited kepada organisasi akan terlibat dalam tingkah laku “*withdrawal*” iaitu satu set tindakan yang dilakukan oleh pekerja untuk mengelak situasi bekerja; tingkah laku sebegini pada kemuncaknya akan berakhir dengan berhenti bekerja atau meninggalkan organisasi.

Jika dilihat secara umumnya, sejak tahun 1980 kerajaan telah memperkenalkan pelbagai reformasi dalam meningkatkan perkhidmatan kepada rakyat. Berdasarkan (Siddiquee, 2007), perkara ini juga selaras dengan perubahan dalam konteks politik dan ekonomi di dalam negara secara global yang telah mewujudkan permintaan baru terhadap pentadbiran untuk perkhidmatan yang berkembang dan bertambah baik. Oleh yang demikian prestasi penjawat awam di Malaysia perlu diberi perhatian yang serius bagi memastikan kualiti perkhidmatan sentiasa berada di tahap yang optimum, dengan kaedah peningkatan psikologi dalam kalangan penjawat awam untuk semua peringkat.

Sektor awam telah sekian lama berdepan dengan kritikan, antara lainnya, tidak efisien, “*red tape*”, kurang fleksibel, akauntabiliti yang tidak efektif dan berprestasi rendah (Siddiquee, 2006). Sejak kemerdekaan negara, sektor awam di Malaysia telah mengalami pelbagai transformasi (Siti Nabiha, 2008). Oleh yang demikian kesejahteraan psikologi pekerja memberi impak yang besar kepada prestasi kejayaan sesebuah organisasi kenyataan ini adalah selari dengan dapatan kajian oleh (Norazah dan Norbayah 2011), organisasi yang berusaha ke arah pencapaian prestasi unggul akan sentiasa menghargai pekerja, menjaga kebajikan pekerja, menyediakan latihan dan peluang kerjaya serta menggalakkan persekitaran positif dan penglibatan pekerja dalam organisasi. Menurut Dessler (1993), kesejahteraan psikologi pekerja adalah keupayaan organisasi untuk memenuhi aspirasi kerjaya peribadi pekerja mempunyai kesan yang ketara ke atas komitmen mereka. Sehubungan dengan itu, terdapat pelbagai faktor yang mempengaruhi kesejahteraan psikologi dalam kalangan pekerja, dalam kajian ini pengkaji melihat faktor konflik interpersonal itu sendiri sebagai peramal yang mempengaruhi tahap kesejahteraan psikologi mereka (Coloquitt, Lepine and Wesson, 2011).

Dua faktor penting yang mempengaruhi kejayaan sesebuah organisasi dalam mencapai matlamat dan kecemerlangan adalah tingkah laku pekerja dan kesejahteraan psikologi organisasi (Dessler, 1993). Sumber manusia merupakan yang baik akan menghasilkan produktiviti yang tinggi di dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab diberikan (Darling dan Walker, 2001). Pekerja yang komited datang daripada individu yang bertingkah laku positif, ekspresi daripada dalaman individu iaitu emosi, perasaan dan pemikiran yang sihat dan positif, (Esquivel dan Kleiner, 1998).

Bagi memastikan kesejahteraan psikologi organisasi sentiasa di tahap yang bersesuaian, majikan haruslah berkebolehan mewujudkan suasana kerja yang kondusif agar pekerja sentiasa berasa seronok untuk bekerja. Kaedah yang perlu dilakukan adalah dengan mengurus konflik interpersonal dapat memberi kesan kepada kesejahteraan psikologi. Sekiranya konflik interpersonal tidak diurus dengan bijak akan memberikan negatif kepada organisasi dan individu yang terlibat. Kesejahteraan psikologi akan menurun sekiranya kesihatan emosi dan fizikal individu tidak dapat dikawal dengan bijak. Hamdan (2008), menyatakan pihak yang terbabit dalam konflik akan sentiasa mengalami tekanan dan ketegangan kerana konflik akan menyebabkan individu menggunakan tenaga fizikal dan keupayaan mental secara melampau batas kemampuan. Hamdan (2008), turut menyatakan konflik yang berterusan dalam tempoh masa yang lama akan memberikan implikasi yang buruk kepada kesihatan emosi dan fizikal.

Walaupun bagaimanapun, konflik interpersonal mampu memberikan impak yang negatif dan positif kepada individu dan organisasi itu sendiri. Oleh yang demikian, melalui teknik pengurusan konflik yang betul adalah penting untuk menanggapi masalah ini dengan bijak bagi ia tidak memberi kesan buruk kepada individu yang berkonflik dan organisasi yang terlibat. Jika dilihat secara khusus, pengurusan konflik interpersonal yang bijak akan memberi faedah kepada organisasi dan individu yang terlibat itu sendiri. Darling dan Walker (2001), menyatakan keberkesanan dalam mengurus konflik adalah kunci kejayaan sesebuah organisasi. Kaedah untuk mengurus konflik interpersonal dengan efektif perlu diketahui dan

dipelajari oleh setiap individu untuk memastikan tahap kesejahteraan psikologi organisasi adalah di tahap yang maksimum seterusnya meningkatkan prestasi kerja dan mencapai matlamat organisasi.

1.2 Latar Belakang

Konflik sering timbul terutama dalam masyarakat dan organisasi, kerana ianya mempunyai pelbagai budaya dan latar belakang kehidupan. Setiap pekerja di dalam sesebuah organisasi terpaksa bekerja dan berhadapan dengan situasi ini dan menyesuaikan diri dengan persekitaran dengan persekitaran yang mencabar. Konflik pasti akan timbul disebabkan oleh pencanggahan personaliti, salah faham, salah dalam mentafsir maklumat semasa berkomunikasi, tiada persetujuan atau rasa benci terhadap sesuatu perkara. Justeru, segala apa pun puncanya setiap pekerja perlu tahu untuk menguruskan konflik (Knippen dan Green, 1999).

Konflik berlaku bergantung kepada keadaan dan situasi sesuatu tempat. Sekiranya seseorang pengurus mengetahui apakah tindakan yang perlu dilakukan untuk menyelesaikan anteseden konflik, perkara tersebut akan menjadi lebih mudah dan berjalan lancar. Menurut Ong, (2008), antara situasi yang boleh menyebabkan berlakunya konflik ialah personaliti atau sistem nilai bercanggah, sempadan kerja yang tidak jelas dan bertindih, persaingan untuk sumber terhad, komunikasi yang tidak jelas, tugas yang bergantung pada diri sendiri, kerumitan organisasi, polisi dan peraturan yang tidak sesuai, tekanan masa yang melampau dan pembuat keputusan yang kolektif.

Berdasarkan Ong (2008), bagi memastikan konflik dapat diselesaikan dengan mudah, pengurusan konflik amatlah penting dan ini merupakan cara untuk menyelesaikan secara efektif ketidaksetujuan yang timbul di antara seseorang individu dengan individu yang lain. Selain daripada itu juga, pengurus perlu tahu

cara untuk menghadapi konflik kerana konflik yang tidak diselesaikan secara baik boleh mendorong kepada konflik yang lebih dahsyat dan menimbulkan masalah dan kesan negatif terhadap prestasi (Ishak Md. Shah, 2006). Individu atau kumpulan yang tidak menyelesaikan konflik juga terhalang daripada memperoleh ganjaran (Elmagri dan Eaton, 2010).

Setiap individu perlu tahu untuk menguruskan konflik, kerana konflik yang tidak diselesaikan akan membesar dan menimbulkan lebih banyak masalah (Floyd, 2009). Sebagai langkah untuk mengelakkan lebih banyak masalah wujud ialah dengan meletakkan halangan pada konflik tersebut iaitu dengan menyelesaikannya (Ishak Md Shah, 2006). Masalah akan timbul sekiranya konflik tidak diselesaikan ialah kurang kerjasama, komunikasi yang lemah, merugikan masa dan konflik akan berjangkit (Law, 2004). Konflik yang tidak dapat diselesaikan akan memberi kesan kepada pekerja itu sendiri dimana pekerja tidak akan bekerja dengan baik kerana tiadanya kerjasama dari rakan sekerja (Raidah, 2012). Mereka akan melaksanakan kerja yang diberi tetapi tidak akan keluar dari kawalan diri sendiri untuk membantu orang lain (Zamralita, 2008).

Menurut Ong (2008), kurang kerjasama dan komunikasi yang lemah membawa kepada masalah lain iaitu membuang masa. Perkara ini berlaku apabila individu cuba melakukan kedua-dua tugas sendiri tanpa bantuan (membuang masa yang banyak) dan apabila kerja yang dibuat tidak seperti yang dikehendaki, ia mendorong kepada masalah komunikasi. Ternyata membuat kerja berulang kali adalah membuang masa (Robbins, 2001). Masalah lain akan timbul sekiranya konflik tidak dapat diselesaikan akan menjurus ke peringkat yang lebih dahsyat (Floyd, 2009). Pekerja yang mengalami konflik, cenderung menceritakan atau membincangkannya dengan orang lain, sekaligus ia melibatkan mereka ke dalam konflik tersebut berjangkit (Raidah, 2012).

Fungsi utama Jabatan Imigresen Negeri Johor ini adalah mengeluarkan pasport atau dokumen perjalanan kepada warganegara dan penduduk tetap.

Mengeluarkan Visa, Pas dan Permit pada warganegara asing yang memasuki Malaysia. Mengawal selia pergerakan keluar masuk orang di pintu-pintu masuk yang diwartakan. Menguatkuasakan Akta Imigresen 1959/63, Peraturan-peraturan Imigresen 1963 dan Akta Pasport 1966. Memberi perkhidmatan sokongan yang berkualiti dan efisien kepada pelanggan. Selaras dengan fungsi Jabatan Imigresen Malaysia ini, pengembangan dan pembangunan pesat setiap penjawat awam di dalam melaksanakan tugas adalah sangat penting. Sebagai organisasi yang merupakan antara pertahanan utama negara masyarakat luar memandang tinggi peranan organisasi ini bagi memastikan keselamatan negara di tahap yang optimum. Oleh yang demikian organisasi seharusnya tidak berkompromi dalam soal menyedia dan memberi peluang pekerja bagi meningkatkan kompetensi menerusi penyertaan dalam kursus dan latihan secara berterusan bagi memastikan setiap konflik yang dihadapi mempunyai jalan penyelesaian yang terbaik dan akhirnya sikap dan budaya tersebut dapat ditransformasi dalam bentuk kesejahteraan psikologi yang tinggi. Menurut (Dessler, 1993) pekerja menjadi komited adalah kerana mereka tahu organisasi komited kepada mereka.

Daripada aspek kekuatan sumber, jumlah keseluruhan perjawatan di Jabatan Imigresen Negeri Johor adalah 2,689 orang. Secara umumnya penjawat awam dibahagikan mengikut bahagian-bahagian tertentu dan gred perjawatan yang berbeza. Daripada jumlah ini, pegawai sokongan menyumbang peratusan terbesar secara langsung dengan tugas-tugas diperingkat pelaksanaan dan operasi.

1.3 Pernyataan Masalah Kajian

Menurut Esquivel dan Kleiner (1998), konflik yang berlaku dalam organisasi boleh dilihat sebagai sesuatu yang negatif dan tidak menyokong keputusan yang dibuat oleh pengurusan. Apabila pengurus menghadapi masalah konfratasi dengan pekerja bawahan, pengurus tetap akan berkelakuan baik kerana perkara ini memberi kesan kepada personaliti pengurus itu sendiri. Walaubagaimanapun, orang

beranggapan mereka yang terlibat dengan konflik ini sebagai pembawa masalah atau “epal yang rosak”. Bagi menjelaskan perincian perkara ini, komunikasi juga memainkan peranan apabila berlakunya konflik. Menurut Braiker (1979), komunikasi interpersonal adalah pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya di antara satu kumpulan dengan kumpulan yang lain dan boleh menimbulkan konflik. Salah satu tujuan komunikasi interpersonal menemukan personal atau peribadi diri sendiri dengan orang lain, menemukan dunia luar, menjaga dan membentuk hubungan yang penuh erti, berubah sikap dan tingkah laku, dan untuk membantu antara satu sama lain. Contoh komunikasi interpersonal adalah berbual dengan rakan sejawat, memberi atau membalas pujian, berkenalan dengan rakan baru, berkomunikasi menerusi mesej segera, mengekal dan memperbaiki perhubungan. Pekerja dalam golongan penjawat awam merupakan tulang belakang kepada pentadbiran negara (Noraini, 2001). Pelbagai polisi dan program yang diketengahkan oleh kerajaan dapat dijayakan dengan golongan ini (Noraini, 2001). Golongan ini merupakan aset organisasi yang bertindak sebagai golongan pelaksana aspirasi kerajaan dalam membangunkan negara (Noraini, 2001). Oleh yang demikian, sektor ini bukan sahaja merupakan sebahagian daripada asas pembangunan negara tetapi nadi penggerak misi dan visi kerajaan, (Noraini, 2001).

Situasi di atas berlaku di organisasi awam. Oleh kerana konflik memberi kesan yang negatif pada golongan sokongan dan organisasinya, maka kajian ini ingin mengenal pasti hubungan antara konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi dalam organisasi. Salah satu masalah yang dihadapi oleh pekerja dalam organisasi ialah konflik interpersonal. Permasalahan ini mengganggu-gugat kesejahteraan psikologi organisasi dan menyebabkan masalah-masalah lain timbul seperti ponteng kerja, perletakkan jawatan, dan kemerosotan produktiviti jika tidak diuruskan dengan bijak.

Berdasarkan Mrudula (2009), konflik di tempat kerja merupakan amalan yang tidak baik kerana boleh menurunkan produktiviti dalam perniagaan dan meningkatkan amalan ponteng kerja. Kajian ini disokong oleh Ketua Bahagian

Sumber Manusia JIM Johor, dalam temubual yang telah dijalankan berkaitan beberapa surat layang dan emel yang pernah diterima mengenai ketidakpuasan sikap dan tingkahlaku terhadap rakan sekerja dan ketua bahagian. Rentetan itu, menyebabkan masalah-masalah timbul seperti penurunan produktiviti kerja, datang lewat ke tempat kerja, dan sebagainya. Sehubungan dengan itu, Ishak (2004) menyatakan bahawa konflik yang berlaku antara rakan setugas memberikan impak pada kesejahteraan psikologi organisasi daripada segi komitmen kerja, masalah timbul apabila komitmen yang rendah dalam kalangan pekerja merupakan salah satu indikator yang menyumbang kepada berlakunya gejala ponteng kerja (Mahsifah dan Zawiyah, 2005).

Pekerja yang memberi komitmen dan tumpuan kerja yang tinggi secara konsisten menurut Spreitzer (1995) dan Bordin dan Batram (2006), kesejahteraan psikologi organisasi mampu untuk mengurangkan konflik interpersonal yang melanda antara satu pekerja dengan pekerja yang lain sekiranya mereka boleh mengimbangi matlamat sebenar mereka dalam organisasi. Kajian dipanjangkan melalui hasil perbincangan bersama Pengarah JIM Johor, berkaitan peratusan kehadiran pekerja yang kurang memuaskan apabila pihak jabatan mengadakan program berbentuk lawatan, gotong royong dan sebagainya. Menurut Hoper *et al.*, (2012) pengaruh rakan setugas mampu merangsang intelektual kepimpinan (Nonaka dan Takeuchi, 1994) antara satu sama lain sekaligus mempengaruhi emosi, kepercayaan dan matlamat pekerja (Hertzberg, 1959) untuk meningkatkan komitmen terhadap sesuatu perubahan dalam organisasi. Pernyataan ini juga disokong oleh Dust *et.al* (2014), elemen kesejahteraan psikologi organisasi merupakan mekanisme psikologi utama dalam menangani isu konflik yang melanda antara individu.

Walaupun bagaimanapun hasil perbincangan dilanjutkan berkaitan terdapat beberapa isu aduan pelanggan dengan perkhidmatan yang diberikan oleh pekerja yang kurang memuaskan. Menurut Braiker (1979), komunikasi interpersonal adalah memberi atau membalas pujian, berkomunikasi menerusi mesej segera dan memperbaiki hubungan. Justeru, menurut (Ishak, 2004) apabila individu berkomunikasi dengan individu dengan nada yang keras boleh menimbulkan

ketidakpuasan hati sekaligus konflik akan tecetus. Konflik interpersonal yang berlaku antara individu sekiranya tidak di atasi dengan baik maka akan memberi kesan negatif terhadap psikologi pekerja (Mahsifah dan Zawiyah, 2005). Perkara ini disokong oleh Mowday et al., (1998) dan Sabitha Marican, (2005) yang menyatakan masalah kemurungan pekerja disebabkan oleh persekitaran kerja yang tidak seronok dan memberi tekanan.

Berdasarkan permasalahan yang dibincangkan, jurang masalah dalam konteks kajian ini tidak terhad kepada satu individu dengan individu lain atau kumpulan dalam organisasi namun terdapat faktor yang lebih luas seperti komitmen kerja dan tingkah laku tidak produktif (Visweswaran, 2000). Selain itu, menurut (Holdsworth dan Cartwright, 2003) gejala kebimbangan dan tekanan kerja akan mengganggu kesihatan mental pekerja yang boleh menimbulkan konflik pada diri dan menjejaskan hubungan dengan orang lain.

**Jadual 1.1 : Statistik Senarai Tatatertib Dan Jenis Kesalahan Tahun 2011
(Kes dihantar ke Lembaga Tatatertib Jabatan Imigresen Malaysia)**

Bil	HUKUMAN	BIL PEGAWAI
1.	Buang kerja	32
2.	Tahan kerja-siasatan	3
3.	Tahan kerja	7
4.	Turun 2 pergerakan gaji	1
JUMLAH		43

(Sumber : Laporan Tahunan JIM Johor Tahun 2011)

Selain daripada itu, statistik menunjukkan permasalahan yang wujud daripada konflik interpersonal sedikit sebanyak memberi kesan kepada kehadiran pekerja. Data dibawah menunjukkan 4 kes pelanggaran tatatertib pegawai melibatkan pelbagai kesalahan mengikut Peraturan 35 Peraturan-peraturan Pegawai Awam

(Kelakuan dan Tata tertib) 1993 {P.U.(A)246}. Berikut merupakan, jadual yang menerangkan jenis-jenis hukuman tata tertib.

Bagi tahun 2012, Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor telah merekodkan sejumlah 45 kes pelanggaran tata tertib pegawai melibatkan kesalahan seperti dibawah.

Jadual 1.2 : Statistik Senarai Tata tertib Dan Jenis Kesalahan Tahun 2012

Bil	HUKUMAN	BIL PEGAWAI
1.	Buang kerja	38
2.	Gantung kerja	1
3.	Tahan kerja	3
4.	Amaran dan tangguh 3 bulan pergerakkan gaji	1
5.	Amaran dan turun 1 pergerakkan gaji selama 2 tahun	1
6.	Amaran dan turun 3 pergerakkan gaji selama 2 tahun	1
JUMLAH		45

(Sumber : Laporan Tahunan JIM Johor Tahun 2012)

Sepanjang tahun 2013, Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor telah merekodkan sejumlah 92 kes pelanggaran tata tertib pegawai melibatkan pelbagai kesalahan mengikut Peraturan 35 Peraturan-peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tata tertib) 1993 {P.U.(A)246}. Daripada jumlah tersebut, 40 kes melibatkan tindakan Buang Kerja. Walaubagaimanapun kes-kes tersebut melalui beberapa tapisan sehingga pelaku disabitkan kesalahan seperti dalam jadual yang dipaparkan. Oleh yang demikian setiap jenis hukuman tata tertib yang diterima mempunyai kes kesalahan yang berbeza. Sehubungan dengan itu, hukuman yang dikenakan atas kesalahan yang dilakukan melalui beberapa fasa yang wajib. Selain daripada itu juga,

pesalah telah sedia maklum atas hukuman tatatertib yang dikenakan ke atas mereka melalui edaran surat, ketua bahagian, faks, emel dan sebagainya. Berikut merupakan butiran jadual yang menerangkan jenis-jenis hukuman tatatertib, jumlah pegawai dan jenis kesalahan yang dilakukan.

Jadual 1.3 : Statistik Senarai Tatatertib Dan Jenis Kesalahan Tahun 2013

Bil	Jenis-jenis Hukuman Tatatertib	Jumlah Pegawai	Kesalahan
1	Amaran Pentadbiran	25	Tidak hadir bertugas
2	Amaran	24	Tidak Hadir Bertugas
3	Tanggung Pergerakan Gaji Selama 6 Bulan	1	Tidak Hadir Bertugas
4	Tanggung Pergerakan Gaji Selama 12 Bulan	2	Tidak Hadir Bertugas
5	Turun 1 Pergerakkan Gaji Selama 36 Bulan	2	Tidak Hadir Bertugas
6	Turun 3 Pergerakkan Gaji Selama 36 Bulan	1	Tidak Hadir Bertugas
7	Buang Kerja	37	Tidak Hadir Bertugas
JUMLAH		92	

(Sumber : Laporan Tahunan JIM Johor Tahun 2013)

Kajian berkaitan konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi organisasi, belum diperluas diperingkat badan beruniform. Oleh yang demikian menurut Mahsitah dan Zawiyah, (2005), kesejahteraan psikologi adalah konsep

utama yang ditakrif sebagai kesediaan untuk bertindak secara berterusan dalam sesuatu perkara bagi memahami tingkahlaku manusia. Perkara ini disokong oleh (Hamdan, 2008) yang menyatakan konflik yang dapat diatasi merupakan motivasi dan pendorong yang kuat untuk menunjukkan prestasi yang baik dan meningkatkan kesejahteraan psikologi.

Konflik interpersonal diklasifikasikan sebagai perselisihan pendapat yang berlaku antara dua pihak. Konflik interpersonal berlaku sama ada antara dua pekerja, penyelia dan pengurus. Menurut Elmagri dan Eaton (2010), organisasi pada masa kini telah menjadi lebih kompleks disebabkan globalisasi dan daripada itu perubahan luaran dan dalaman, menjadikan organisasi lebih terdedah kepada pelbagai jenis konflik di organisasi.

Pegawai sokongan di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor memainkan peranan penting dalam kelancaran pengurusan di Jabatan Imigresen Malaysia. Peranan utama pegawai sokongan adalah menjalankan tugas-tugas keimigresenan, pengurusan dan pentadbiran jabatan. Pegawai sokongan merupakan barisan utama dalam organisasi kerana mereka banyak berurusan dengan pelanggan. Oleh yang demikian, kesejahteraan psikologi organisasi sangat penting untuk mereka menjalankan tugas agar dapat memberi perkhidmatan yang terbaik kepada pelanggan dan seterusnya menjaga imej jabatan. Sehubungan dengan itu, kajian konflik banyak dijalankan di sektor perbankan, seperti kajian yang telah dijalankan oleh Lim (2010), di Great Eastern Cheras dan juga kajian yang dibuat oleh Mohd Hafiz Jehangir (2000), di Bank Bumiputra Commerce, Kuala Lumpur. Oleh yang demikian kajian memfokuskan kepada badan beruniform seperti Jabatan Imigresen tidak dipelbagaikan lagi. Justeru, ini adalah merupakan pembaharuan kajian bagi menyelusuri masalah yang dialami didalam organisasi ini.

Masalah konflik interpersonal antara pekerja dalam sebuah organisasi memang tidak dapat dielakkan. Masalah konflik interpersonal yang kritikal dalam kalangan pegawai sokongan tidak boleh dipandang remeh kerana ianya boleh menjejaskan kesejahteraan psikologi organisasi. Hasil daripada temubual yang

dijalankan, terdapat masalah ketidak hadiran pegawai ke tempat kerja adalah disebabkan oleh masalah psikologi yang dihadapi oleh pekerja itu sendiri. Masalah psikologi minor, yang dialami oleh pekerja seperti (mempunyai pendapat dan matlamat yang berbeza dengan ketua bahagian, penyelia dan rakan sejawat) yang memberi kesan sehingga tidak bertegur sapa dan memberi impak kepada kesejahteraan psikologi di mana merasa tidak seronok untuk bekerja. Mereka ini memerlukan bimbingan daripada pakar psikologi atau kaunselor bagi mengatasi masalah mereka ini. Permasalahan ini harus diselesaikan dengan segera agar mereka dapat menjalankan tugas dengan efektif. Konflik interpersonal dianggap sebagai hak peribadi setiap individu, namun tidak boleh dipandang remeh. Hal ini kerana konflik interpersonal yang kritikal boleh menjejaskan hubungan antara pekerja dan menjejaskan kelancaran pengurusan dan pentadbiran jabatan.

Oleh yang demikian untuk memastikan kesejahteraan psikologi organisasi ditahap yang optimum maka peningkatan komitmen kerja dan kepuasan diri amat dipengaruhi oleh manfaat yang ditawarkan oleh organisasi seperti polisi ganjaran, kenaikan pangkat, pengiktirafan, persekitaran kerja dan budaya positif dalam organisasi. Perkara ini diakui oleh Firth, Moore, dan Laquet (2004), yang menyatakan komitmen pekerja boleh dipengaruhi oleh tahap sokongan pihak pengurusan. Walaubagaimanapun jaminan pekerjaan amat penting dalam meningkatkan tahap komitmen para pekerja, (Hermon, 1999). Kesejahteraan psikologi terhadap organisasi dalam kalangan sektor awam dipengaruhi oleh sokongan pengurusan, pembangunan kerjaya, jaminan pekerjaan dan ganjaran, (Khulida, Johanim, Zurina, Mohd.Faizal dan Zulkiflee 2008).

Jika dilihat secara terperinci terdapat beberapa kajian lepas, berkaitan konflik dan kesejahteraan psikologi yang telah dilakukan oleh beberapa pengkaji. Walaubagaimanapun, sampel kajian yang digunakan adalah kecil. Oleh yang demikian, kajian yang dilakukan di Jabatan Imigresen Negeri Johor ini, menguatkan lagi dapatan kajian kerana melibatkan sampel kajian yang lebih besar berbanding kajian lepas (dalam negara). Menurut Krejicie dan Morgan (1970), bilangan sampel kajian yang besar, mengukuhkan lagi dapatan kajian. Jika dilihat secara umum

konflik akan menyebabkan kepercayaan diri sendiri untuk mencapai matlamat dalam kerjaya pudar disebabkan gangguan konflik dari pihak lain. Kemerostan prestasi seperti tidak menyiapkan kerja pada waktunya, banyak melakukan kesalahan dalam pekerjaan dan tidak berdisplin dengan jadual kerja akan menyumbang gangguan dalam prestasi organisasi. Hal ini boleh meningkatkan suasana tekanan di tempat kerja dan meningkatkan lagi tahap konflik di organisasi tersebut.

Sehubungan dengan itu, hasil kajian boleh membantu organisasi membuat perancangan dan strategi yang lebih mantap serta penambahbaikan terhadap sistem dan polisi berkaitan pengurusan dan pembangunan sumber manusia agar memberi impak positif ke arah meningkatkan kesejahteraan psikologi pekerja. Penambahbaikan berterusan dalam proses kerja dan penyampaian perkhidmatan perlu ditekankan bagi mengekalkan kualiti dan standard yang tinggi dalam sistem penyampaian perkhidmatan awam, selaras dengan misi jabatan “Meningkatkan Sistem Penyampaian Perkhidmatan Selaras Dengan Pembangunan Ekonomi Dan Keselamatan Negara Dengan Penuh Integriti”.

1.4 Persoalan Kajian

Persoalan kajian yang diutarakan di dalam penyelidikan ini adalah seperti berikut:

- 1.4.1 Apakah tahap konflik interpersonal dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor?
- 1.4.2 Apakah tahap kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor?
- 1.4.3 Adakah terdapat hubungan di antara dimensi-dimensi konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor?

- 1.4.4 Adakah terdapat hubungan di antara konflik interpersonal dengan dimensi-dimensi kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor?
- 1.4.5 Apakah dimensi konflik interpersonal yang paling dominan mempengaruhi kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor?

1.5 Matlamat Kajian

Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor merupakan kumpulan pekerja yang menjalankan tugas diperingkat pengoperasian atau pelaksanaan. Mereka merupakan pekerja yang berurusan secara langsung dengan pelanggan yang terdiri daripada warganegara Malaysia, dan warga asing. Matlamat kajian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi. Menerusi dapatan kajian, penyelidik akan mengesyorkan cadangan yang praktikal dalam meningkatkan kesejahteraan psikologi mereka. Selain itu, program-program latihan yang bersesuaian juga boleh dirancang oleh Bahagian Pembangunan Sumber Manusia, bagi mengurangkan masalah yang timbul berkaitan dengan konflik interpersonal dalam kalangan pegawai imigresen pada masa akan datang.

1.6 Objektif Kajian

Secara khususnya objektif kajian ini adalah:

- 1.6.1 Mengenalpasti tahap konflik interpersonal dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor.
- 1.6.2 Mengenalpasti tahap kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor.

- 1.6.3 Mengenalpasti hubungan di antara dimensi-dimensi konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor.
- 1.6.4 Mengenalpasti hubungan di antara konflik interpersonal dengan dimensi-dimensi kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor.
- 1.6.5 Mengenalpasti dimensi konflik interpersonal yang paling dominan mempengaruhi kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor.

1.7 Skop Kajian

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti hubungan di antara konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor yang berada di bawah skim perkhidmatan keselamatan dan sokongan (KP), dalam jenis skim perkhidmatan kumpulan pelaksana. Responden dalam katogeri ini dipilih berdasarkan kepada fungsi jawatan mereka, di mana kumpulan ini majoritinya merupakan pekerja “front office” iaitu kumpulan pertama yang berurusan secara langsung dengan pelanggan organisasi yang terdiri daripada pelanggan dalaman (staf JIM) atau pelanggan luar. Sifat kerja mereka yang sentiasa berurusan secara langsung dengan pelanggan (peringkat operasional), menuntut tahap profesionalisme dan etika kerja yang tinggi. Justeru, ciri-ciri seperti memiliki kebijaksanaan, kesopanan, kesantunan dan kemampuan untuk memahami perasaan orang lain dalam melaksanakan tugas, supaya perkhidmatan yang diberikan meninggalkan kesan pertama atau “first impression” yang positif kepada pelanggan. Selain itu, responden ini dipilih berdasarkan enrolmen pekerja yang lebih ramai berbanding dengan pekerja di bawah skim perkhidmatan pengurusan dan profesional. Dengan lebih ramai populasi yang terlibat, maka lebih banyak maklumbalas diperolehi dari sampel kajian dan lebih tepat kesimpulan yang boleh dirumuskan. Selain mengkaji tahap konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi, penyelidik juga akan mengenalpasti

hubungan dimensi-dimensi konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi, serta melihat dimensi konflik interpersonal manakah yang paling dominan mempengaruhi komitmen organisasi. Secara umumnya dilihat berdasarkan jadual data yang diperolehi, konflik yang dihadapi adalah lebih kepada konflik (destructive) di mana ia memberi kesan negatif kepada organisasi, walaubagaimanapun jika diperhalusi data yang diperolehi lebih kepada konflik yang sederhana dimana konflik tersebut dapat dikawal dan membolehkan mencapai prestasi di tahap yang optimum, (Brown, dalam Kreitner, Kinicki and Buelens, 1999).

1.8 Batasan Kajian

Di dalam melaksanakan kajian, terdapat beberapa batasan kajian yang boleh mempengaruhi hasil kajian seperti berikut:

- 1.8.1 Kajian ini hanya meliputi sebahagian Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor dalam klasifikasi perkhidmatan keselamatan dan sokongan (KP), dari jenis skim perkhidmatan kumpulan pelaksana, dan dapatan kajian tidak menggambarkan keputusan keseluruhan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Negeri Johor.
- 1.8.2 Kajian juga dilaksanakan di Jabatan Imigresen Negeri Johor (fokus kajian hanya di Ibu Pejabat) sahaja, dengan itu dapatan kajian tidak melambangkan keputusan bagi Jabatan Imigresen Johor secara keseluruhan.
- 1.8.3 Keputusan analisis kajian merujuk kepada maklumbalas secara jujur dan ikhlas yang diberikan oleh semua responden.
- 1.8.4 Kajian ini tertumpu pada tahun 2015, dan fokus kajian hanya pada satu jabatan sahaja.

1.9 Kepentingan Kajian

Kajian ini mempunyai kepentingan dalam aspek praktikal dan amat berguna kepada pengurusan organisasi Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor selaku badan kerajaan yang mana sumber manusianya terdiri daripada penjawat-penjawat awam. Konflik interpersonal secara asasnya menurut Robbins (2001), merupakan satu proses yang bermula apabila satu pihak lain telah menghambur, atau akan menghamburkan satu kepentingan dirinya. Oleh yang demikian konflik interpersonal, berlaku di mana terdapatnya hubungan manusia terutamanya apabila mereka perlu berkomunikasi dan bekerja bersama untuk mencapai matlamat yang sama tetapi berlainan peranan, tanggungjawab dan keperluan.

Melalui kajian yang dijalankan, dapatan kajian dapat membantu pihak Jabatan Imigresen Negeri Johor untuk mengenalpasti sejauh mana tahap keseriusan masalah konflik interpersonal (konflik negatif) di organisasi tersebut dan kesannya terhadap kesejahteraan psikologi organisasi. Oleh yang demikian, kajian yang dijalankan, pengkaji boleh membantu pihak jabatan untuk menangani masalah konflik interpersonal dengan cara yang betul serta memberi impak yang positif kepada organisasi.

Sehubungan dengan itu, kajian ini boleh membantu pegawai imigresen mengetahui kesan konflik interpersonal terhadap kesejahteraan psikologi dan kesan-kesan selanjutnya yang akan timbul. Berdasarkan kepada Noraini (2001), apabila pekerja mampu melahirkan tingkah laku yang positif dan komited terhadap organisasi, umpama menyimpan asset yang bernilai. Ini kerana adalah mereka mampu berhadapan dengan konflik dan masalah dalaman bagi memastikan organisasi mencapai kejayaan. Oleh yang demikian, kajian ini secara tidak langsung dapat menyedarkan para penjawat awam tentang kesan negatif dan positif interpersonal ditempat kerja dan membantu mereka mengenal pasti gaya pengurusan konflik yang bersesuaian dalam memastikan kesejahteraan psikologi organisasi di tahap yang optimum.

Justeru, suasana kerja yang kondusif dapat diwujudkan bagi memastikan misi dan visi jabatan tercapai. Dalam era globalisasi, kelebihan bersaing amat penting dalam memastikan kelestarian sesebuah organisasi. Menurut Cummings dan Worley (2008), untuk mewujudkan kelebihan bersaing, organisasi mestilah mencapai kedudukan yang lebih selesa berbanding pesaing atau secara dalaman berjaya melaksanakan sesuatu yang unik, bernilai dan sukar untuk ditiru. Walaupun persaingan biasanya dikaitkan dengan organisasi yang berorientasikan keuntungan, kriteria persaingan boleh diaplikasi kepada organisasi yang bukan berorientasikan keuntungan atau organisasi kerajaan. Dengan itu, cara pemikiran dan penyelesaian masalah pekerja perlu ditransformasikan supaya berupaya untuk menyahut dan menggalas cabaran yang lebih besar pada masa hadapan.

Kajian ini boleh dijadikan sumber rujukan baru dalam konteks konflik dan memberi faedah kepada masyarakat. Malah, kajian yang dijalankan dapat dapat membantu organisasi dan pengkaji-pengkaji yang lain yang ingin melakukan kajian dalam bidang yang sama. Selain daripada itu, menurut Caputo (1984), apabila individu dapat melahirkan tingkah laku yang positif termasuklah harga diri yang lebih tinggi, tenang, berkeyakinan diri, mengurangkan kebimbangan, resolusi konflik yang berkesan, rasa bertanggungjawab, pemikiran rasional, mengurangkan penyakit psikomatik, meningkatkan hubungan interpersonal dan meningkatkan keberkesanan kerja.

Kajian ini diharapkan dapat menjadi satu penemuan yang berguna bagi membolehkan ia dijadikan panduan oleh kerajaan dala menghasilkan pekerja yang berkualiti dan seterusnya membantu kepada pembangunan dan kemajuan negara. Bagi memastikan sesebuah organisasi mampu mencapai matlamat yang disasarkan maka, segala permasalahan dalam organisasi dapat diselesaikan dengan mudah dan teratur serta berkesan.

1.10 Definisi Konseptual

Bahagian ini melihat definisi konseptual yang dipetik daripada beberapa penyelidik mengenai konflik interpersonal, dan kesejahteraan psikologi.

1.10.1 Konflik Interpersonal

Konflik interpersonal adalah perselisihan yang ditunjukkan di antara dua pihak yang saling bergantung yang merasakan perbezaan matlamat, sukar mendapatkan sumber, dan gangguan dari pihak lain dalam mencapai matlamat, (Floyd 2009).

1.10.2 Kesejahteraan Psikologi

Menurut Abdul Samad Ibrahim (2011), kesejahteraan psikologi merujuk kepada kesihatan emosi individu yang akan menentukan sama ada dapat menggunakan potensi diri untuk disumbangkan kepada orang lain.

Kesejahteraan psikologi secara konseptual sering dianggap dalam organisasi (Chen, 2006). Ia juga merupakan suatu jenis penilaian terhadap koordinasi di antara nilai-nilai individu dan kepercayaan organisasi (Crowford dan Lock,2001).

Colquitt, LepinedanWesson (2011), mendefinisikan kesejahteraan psikologi sebagai keinginan di pihak pekerja untuk kekal sebagai anggota organisasi. Kesejahteraan psikologi mempengaruhi sama ada

pekerja tetap sebagai ahli organisasi (kekal) atau meninggalkan organisasi untuk mendapatkan pekerjaan lain. Komitmen dan meninggalkan organisasi mempunyai perkaitan yang negatif, di mana lebih komited seseorang pekerja, kemungkinan besar untuk mereka melibatkan diri dengan pengeluaran juga kurang.

1.10.3 Pegawai Imigresen

Secara umumnya pegawai adalah merupakan pekerja yang melakukan kerja pengurusan dan pentadbiran yang telah ditetapkan mengikut bidang kerja masing-masing. Imigresen pula bermaksud melaksana tugas-tugas dan peraturan-peraturan yang sedia ada seperti Akta Imigresen 1959/63 (Pindaan 2002, Peraturan-peraturan Imigresen 1963, Akta Passport 1966 (Akta 150), Pekeliling Jabatan Imigresen Malaysia, Perintah Am dan Arahan Pentadbiran. Manakala, menurut Pekeliling Perkhidmatan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) Bil.1 Tahun 2012, Kumpulan Sokongan di bawah Sistem Saraan Malaysia (SSM) bermaksud “Kumpulan Pelaksana” yang berada di Gred 1 hingga 40 dan setaraf. Berdasarkan kepada portal rasmi SPA, terdapat tiga definisi atau terminologi berkaitan Kumpulan Sokongan yang sedang berkuatkuasa iaitu:

- i) Kumpulan Sokongan Berkelayakan Diploma/STPM : Gred 27 – Gred 40
- ii) Kumpulan Sokongan Berkelayakan SPM : Gred 17 – Gred 26; dan
- iii) Kumpulan Sokongan Berkelayakan PMR/SRP dan ke bawah: Gred 1 – Gred 16

1.11 Definisi Operasional

Bahagian ini melihat definisi operasional merujuk kepada kajian yang dilakukan iaitu konflik interpersonal, kesejahteraan psikologi dan pegawai imigresen.

1.11.1 Konflik Interpersonal

Kajian ini melibatkan konflik interpersonal dalam organisasi. Menurut Robbins (2001), kriteria dalam konflik interpersonal boleh dibahagikan kepada lima elemen atau faktor iaitu menunjukkan pergelutan (*an expressed struggle*), perbezaan matlamat (*incompatible goals*), saling bergantung (*interdependence*), gangguan (*interference*) dan perebutan sumber terhad (*scarce resources*).

1.11.2 Menunjukkan Pertentangan

Konflik interpersonal akan timbul apabila interpersonal individu ini menciptakan suasana seperti bertentangan dengan orang lain atau mempertikai komunikasi dalaman. Perselisihan pendapat sering ditunjukkan sama ada melalui percakapan dan pergerakan anggota badan tahap percakapan seperti memandang secara sinis atau mimik muka yang tidak menyenangkan. Elemen menunjukkan pertentangan dalam kajian diukur melalui :

- 1.10.2.1 Peristiwa yang berlaku dalam kalangan pekerja
- 1.10.2.2 Persepsi komunikasi di antara pekerja
- 1.10.2.3 Gaya komunikasi

1.11.3 Perbezaan Matlamat

Perbezaan matlamat dalam kajian ini bermaksud apabila dua atau lebih pihak yang berkonflik menganggap yang matlamat mereka berbeza. Disebabkan oleh persepsi perbezaan matlamat antara pihak yang berkonflik. Ini menyebabkan konflik interpersonal wujud walaupun persepsi tersebut berkemungkinan tidak begitu berbeza. Perbezaan matlamat dalam kajian ini diukur melalui :

- 1.11.3.1 Matlamat yang boleh mencetuskan perbezaan pendapat dikalangan pekerja
- 1.11.3.2 Matlamat berbeza yang boleh mencetuskan perbezaan pendapat di kalangan pekerja

1.11.4 Saling Bergantungan

Saling bergantung dalam kajian ini bermaksud dua atau lebih pihak yang mempunyai hubungan rapat dan keperluan yang tinggi dengan pihak yang berkonflik. Saling bergantung juga sememangnya wujud di tempat kerja kerana setiap pekerja melakukan jenis pekerjaan yang berbeza dan saling memerlukan untuk memastikan operasi organisasi berjalan dengan lancar. Dalam kajian ini, kebergantungan diukur melalui :

- 1.11.4.1 Tahap keperluan kebergantungan di kalangan pekerja
- 1.11.4.2 Tahap keperluan berdikari di kalangan pekerja

1.11.5 Gangguan

Gangguan dalam kajian ini bermaksud pihak yang berkonflik bertindak dengan beberapa cara untuk mengelak pihak yang lain dari mencapai matlamat mereka dalam merebut sumber yang sama. Gangguan yang dilakukan adalah tingkah laku dan salah satu ciri dalam konflik interpersonal. Jenis gangguan yang timbul pada kekuatan emosi dan pertimbangan pihak tersebut. Elemen gangguan dalam kajian ini diukur berdasarkan:

- 1.11.5.1 Ke kerapannya emosi negatif berkenaan beberapa isu dengan individu berkaitan
- 1.11.5.2 Gangguan yang diterima oleh pekerja.

1.11.6 Perebutan Sumber Terhadap

Sumber tersebut boleh didefinisikan sebagai sesuatu yang dianggap fizikal menguntungkan atau memberi kesan sosial. Persaingan merebut sumber yang sama diantara dua atau lebih pihak dalam masa yang sama inilah yang menyebabkan konflik interpersonal berlaku. Dalam kajian ini, elemen sukar mendapatkan sumber diukur melalui ;

- 1.10.6.1 Persepsi kesukaran sumber dalam aspek harga diri dalam kalangan pekerja
- 1.10.6.2 Persepsi kesukaran sumber dalam aspek kuasa dalam kalangan pekerja.

1.12 Kesejahteraan Psikologi

Jadual 1.1 menunjukkan dimensi-dimensi kesejahteraan psikologi.

Jadual 1.1 : Dimensi-Dimensi Kesejahteraan Psikologi

Bil	Dimensi	Keterangan
1	Penerimaan Kendiri	Kemampuan untuk memiliki sikap yang positif terhadap diri, mengetahui dan menerima segala aspek dalam kehidupan. Termasuk perkara yang baik dan buruk dan boleh menerima hakikat perkara yang telah berlalu.
2	Hubungan positif dengan orang lain	Bersedia, bersetuju dan percaya pada hubungan dengan orang lain, memberi perhatian terhadap kebajikan orang lain, mempunyai tahap empati yang tinggi, berkasih sayang, dan bersedia memberi dan menerima.
3	Autonomi	Berkeyakinan dan berdikari, berkemampuan untuk membuat keputusan terhadap masalah yang dihadapi, mampu menilai diri dari perspektif diri sendiri.
4	Penguasaan Persekitaran	Berkemampuan menguasai dan mahir dalam menguruskan persekitaran, mengawal sebarang perkara yang menyimpang dari aktiviti luaran, menggunakan peluang persekitaran bagi keperluan diri dan nilai diri.
5	Matlamat hidup	Mempunyai matlamat hidup dan hala tuju kehidupan, mengetahui makna kehidupan dan sentiasa percaya tujuan kehidupan pada masa akan datang.
6	Pertumbuhan Personal	Sentiasa berusaha untuk meningkatkan diri, melihat potensi diri mampu dibina dan berkembang, bersedia untuk menghadapi pengalaman hidup yang baru, sedari akan potensi diri, mampu untuk mengubah diri untuk menjadi lebih berpengetahuan dan berkesan.

(Sumber: *Journal of Personality and Social Psychology*, 1995)

1.13 Pegawai Imigresen

Pegawai Imigresen yang dimaksudkan dalam kajian ini merupakan staf-staf sokongan Jabatan Imigresen Negeri Johor yang berada di bawah klasifikasi perkhidmatan keselamatan dan sokongan (KP) yang meliputi Kumpulan Kumpulan Sokongan II (Gred KP17) dalam jenis skim perkhidmatan kumpulan pelaksana mengikut Sistem Saraan Malaysia (SSM), Suruhanjaya Perkhidmtan Awam Malaysia. Kumpulan II ini, mempunyai taraf pendidikan Sijil Pelajaran Malaysia (SPM). Selaku kumpulan pelaksana, mereka terlibat secara langsung dengan tugas-tugas peringkat operasional di bahagian-bahagian dan cawangan-cawangan di bawah jabatan ini.

1.14 Rumusan

Merujuk kepada perbincangan dalam Bab 1, dapat dirumuskan bahawa kajian mengenai konflik interpersonal dengan kesejahteraan psikologi adalah signifikan untuk dilaksanakan khususnya dalam kalangan pegawai sokongan kerana mereka merupakan kumpulan pelaksana yang berurusan secara langsung dengan pelanggan. Mereka berupaya menentukan tahap kualiti perkhidmatan kerana ia amat bergantung kepada tingkah laku dan prestasi pekerja terhadap sesuatu tugas dan tanggungjawab yang diamanahkan. Justeru, organisasi perlu memberikan perhatian yang sewajarnya bagi memastikan matlamat dan halatuju organisasi dapat dicapai menerusi pembentukan tingkah laku positif para pekerja dan sokongan padu daripada staf-staf sokongan.

RUJUKAN

- Abd. Samad Ibrahim (2011, 19 April). Kesejahteraan Psikologi perlu di beri perhatian serius. Utusan Malaysia. Diakses pada 11 Mei, 2011, daripada <http://www.utusan.com.my>
- Ahmad Atory Hussain (1986). *Tingkah Laku Organisasi Dalam Pengurusan Moden*. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ainon Mohd. (2003). *Bagaimana Hendak Mendorong Semangat Kerja : Panduan meningkatkan dedikasi dan produktiviti orang-orang bawahan*. Shah Alam : PTS Publications & Distributor Sdn. Bhd.
- Arulrajah, A. A. (2005). Hubungan kesihatan psikologi dengan persepsi tekanan, stail menangani tekanan, dan sokongan sosial di kalangan pelajar universiti. Tesis sarjana yang tidak diterbitkan, Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor
- Armstrong, A.R Galligan, R.F dan Critchley, C.R (2011). *Emotional intelligence and psychological resilience to negative life events. Personality and Individual Difference, 331-336*
- Asri Marsidi dan Hamrila Abdul Latip (2007). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja di Organisasi Awam, Fakulti Ekonomi dan Perniagaan, Universiti Malaysia Sarawak. *Jurnal Kemanusiaan*. Bil.10, Disember.
- Azizi, Y. (2006). *Menguasai penyelidikan dalam pendidikan: teori, analisis & interpretasi data*: PTS Professional.

- Azrul Mohd Saleh (2010). Amalan Pengurusan Konflik Dalam Kalangan Pembantu Penguasa Kastam Gred W26 Di Kastam Diraja Malaysia Johor. Universiti Teknologi Malaysia (UTM).
- Baron, R. A. (1989). Personality and Organizational Conflict : Effects of The Type A Behaviour Pattern and Self Monitoring. *Organizational Behavior and Human*. 44, 281-296.
- Bishop, J.W., Goldsby, M.G. and Neck, C.P. (2002). Who Goes? Who Cares? Who Stays? Who Wants To? The Role of Contingent Workers and Corporate Layoff Practices. *Journal of Managerial Psychology*. 17 (1), 298-315.
- Bordin, C., et al. (2006). "The antecedents and consequences of psychological empowerment among Singaporean IT employees." *Management Research News* 30(1): 34-46.
- Braiker, H. B., dan Kelly, H. H. (1979). *Conflict in the development of close relationships. In social exchange in developing relationships*. Edited by R. L. Burgess and T. L. Huston. New York : Academic Press.
- Brislin, R.W. (1970). Back-Translation for Cross-Culture Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology* 1, 185–216.
- Caputo, J.S. (1984). *The Assertive Librarian*. Canada: The Oryx Press.
- Carmeli, A., & Vinarski-Peretz, H. (2010). *Linking Leader Social Skills and Organisational Health to Positive Work Relationships in Local Governments*. *Local Government Studies*, 36 (1), 151-169.
- Chen, L. (2006). The Effect of Internal Marketing Organizational Commitment a Mongo Retail Bank Manager. *The Eternal Journal of Bank Marketing*. pp. 108-116.

- Chua Yan Piaw (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan (Buku 2): Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill.
- Coloquitt, J.A, Lepine, J.A and Wesson, M.J. (2011). *Organizational Behavior: Improving Performance and Commitment in the Workplace*, Edition 2, McGraw-Hill Irwin.
- Cooper-Hakim, A., & Viswesvaran, C. (2005). The construct of work commitment: testing an integrative framework. *Psychological bulletin*, 131(2), 241.
- Cristhopher, J.C (1999). Situating Psychological Well-Being: Exploring the Cultural Roots of its Theory and Research. *Journal Counseling & Development*, 77, 141-152.
- Crowford, J. and Lock, P. (2001). Antecedents of Organizational Commitment and the Mediating Role of Job Satisfaction. *Journal of Managerial Psychology* 16. 594-613.
- Cummings, T.G. dan Worley, C.G (2009). *Organizational Development and Change*. 9th edition. Mason, OH : South-Western Cengage Learning.
- Daft, R. L. (2010). *New Era of Management*. Canada : South - Western Cengage Learning.
- Darling, J. R. dan Walker, W. B. (2001). 'Effective Conflict Management: Use of the Behavioral Style Model', *Leadership and Organization Development Journal*. 2001. 22(5), 230-242.
- Dawes, P. L. dan Massey, G. R. (2005). Antecedents Of Conflict In Marketing's Cross Functional Relationship With Sales. *Journal of Managerial Psychology*. 39, 1327 – 1344.

- De Croon, E.M., Sluiter, J.K dan Frings-Dresen, M.H.W (2003). Need for recovery after work predicts sickness absence A 2-years prospective cohort study in truck drivers. *Journal of Psychometric Research*, 55,331-339.
- Dessler, G. (1993). *Winning Commitment: How to Build and Keep a Competitive Workforce*. USA: McGraw-Hill, Inc.
- DeVellis, R.F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications* (2nd edition). Thousand Oaks, California: Sage.
- Dhami, M. K. dan Olsson, H. (2008). Evolution of The Interpersonal Conflict Paradigm. *Journal of Judgement and Decision Making*. Volume 3. 547 – 569.
- Diener, E, Emmons R.A., Larsen, R.J. dan Griffin, S (1985). *The Satisfaction With Life Scale*. *Journal Of Personality Assesment*, 49 (1),71-75
- Dust, S. B., et al. (2014). "Transformational leadership, psychological empowerment, and the moderating role of mechanistic–organic contexts." *Journal of Organizational Behavior* **35**(3): 413-433.
- Eldeleklioglu, J., Yilmaz A. Dan Gultekin F (2010). Investigation of teacher trainee's psychological well-being in terms of time management. *Procedia Social and Behavioral Science*, 2,342-248
- Elmagri, M. I. dan Eaton, D. (2010). Identification of The Factors Of Interpersonal Conflict In Cement Industry: A Methodological Perspective. *The Construction, Building and Real Estate Research Conference of the Royal Institution of Chartered Surveyors*. 2-3 September. Dauphine Université, Paris: COBRA, 1 – 19.
- Esquivel MA & Krietner B.H "The Importance Of Conflict In Work Team Efecctiveness" *Team Performance Management: An International Journal* Vol 2. (1998) PP24-48

- Firth L., Mellor, D. J., Moore, K.A. and Loquet, C. (2004). How Can Managers Reduce Employee Intention to Quit? *Journal of Managerial Psychology*. 19 (2), 170-187.
- Floyd, K. (2009). *Interpersonal Communication*. New York : Mc Graw Hill Higher Education.
- Goh Li Gyan(2003).*Hubungan Antara Ganjaran yang Diberikan oleh Majikan dengan Motivasi Pekerja : Satu Kajian di Syarikat Harta Consult Sdn. Bhd. (HCSB), Johor Bahru*. Tesis Ijazah Sarjana Muda Sains (Pembangunan Sumber Manusia). Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Guilford, J.P. and Frunchter, B. (1973). *Fundamental Statistics in Psychology and Education*. McGraw-Hill.
- Hamdan Abd. Kadir (2008). *Pekerja Industri : Isu & Teknik Penyelesaiannya*. Skudai : Economy Express Printing & Graphic Sdn. Bhd.
- Hammond, K. R. (1965). New directions in research on conflict resolution. *Journal of Social Issues*. 21, 44 – 66.
- Hammond, K. R. (1996). Upon reflection. *Thinking and Reasoning*. 2, 239–248.
- Hayes, J. (2008). *Workplace Conflict and How Businesses Can Harness It to Thrive*. Mountain View, CA : CPP, Inc.
- Heneman, H. G. (1986). *Personnel / Human Resource Management*. New York : IRWIN Homewood, Illinois. 92.
- Hermon, D. A. & Hazler, R. J. (1999). Adherence to a wellness model and perceptions of psychological well-being. *Journal Of Counseling And Development*, 77, 339-343

- Hertzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B (1959). *The Motivation to work*. New York, itd: Wiley
- Holdsworth, L., & Cartwright, S. (2003). Empowerment, stress and satisfaction: an exploratory study of a call centre. *Leadership & Organization Development Journal*, 24(3), 131-140.
- Hu, Y., Stewart-Brown, S., Twigg, L. dan Weich, S. (2007). Can the 12-item General Health Questionnaire be used to measure positive mental health?. *Psychological Medicine*, 37, 1005-1013.
- Hunt, S.D., Chonko, L.B. and Wood V.R. (1985). Organizational Commitment and Marketing. *Journal of Marketing*. 48, 112-126.
- Ilhaamie Abdul Ghani Azmi dan Wan Suryati Wan Ahmad (2008). Pengaruh Sikap dan Demografi ke atas Produktiviti Kerja Pensyarah Muslim: Kajian di Universiti Malaya. *Shariah Journal*. 16(2), 321-344.
- Ilies, R., Johnson, M. D., Judge, T. A. dan Keeney, J. (2010). A Within-individual study of interpersonal conflict as a work stressor: Dispositional and Situational moderators. *Journal of Organizational Behavior*. DOI : 10.1002/job.677.
- Ishak bin Mad Shah, 2006, Mod Penyelesaian Konflik Interpersonal dan Dimensi Budaya Pelajar UTM mengikut ETNIK, Monograf , UTM Press
- Ishak Mad Shah dan Mohd. Johan (2004). Ganjaran Intrinsik dan Ekstrinsik Serta Hubungannya Dengan Komitmen Terhadap Organisasi: Satu Kajian di Kalangan Kakitangan Pembantu Tadbir di Majlis Perbandaran Muar, Johor. *Jurnal Kemanusiaan (3)*, Universiti Teknologi Malaysia, pp.85-94.

- Jaggi, S. (2011). *Descriptive Statistics and Exploratory Data Analysis*, Indian Agriculture Statistics Research Institute Library Avenue, New Delhi.
- Jon L.P (2002). *“Management and Organizational Behaviour*, “South Western : United State
- Junaida Ismail, Mahadir Ladisma Awis, & Siti Hajar Mohd Amin. (2011). Employee attitudes vs employee affective commitment. *Global Journal of Human Social Science*, 11(7): 77-79.
- Kementerian Kesihatan Malaysia (2005). *Manual mesej utama dan sokongan: kempen cara hidup sihat setting tempat kerja*. Kuala Lumpur: Bahagian Pendidikan Kesihatan Kementerian Kesihatan Malaysia
- Keyes, C. L. M. (2002). The mental health continuum: From languishing to flourishing in life. *Journal of Health and Behavior Research*, 43, 207–222.
- Khodabakhshi, M. (2012). Organizational Commitment with Personality Type (Myers-Brigg’s) in Bank Staff of Iran. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(9).
- Khulida Kirana Yahya, Johanim Johari, Zurina Adnan, Mohd Faizal Mohd. Isa dan Zulkiflee Daud (2008). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komitmen dalam Kalangan Penjawat Awam, Kolej Perniagaan Universiti Utara Malaysia. *IJMS 15* (Bumper Issue), 199-223.
- Kreitner, Kinicki Dan Buelens (1999). *Organizational Behaviour : America Syarikat : Mc Grawhill – 318-329*
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.

- Lailawati Mohd. Salleh (2005). High/Low Context Communication: The Malay Style, *Proceedings of the 2005 Association for Business Communication Annual Convention*.
- Lamberton, L. dan Minor-Evans, L. (2007). *Human Relations : Strategies for Success*. 3 th ed. New York : McGraw-Hill Companies, Inc.
- Landa, J.M., Martos, M.P and Lopez-Zafra, E, (2010). Emotional Intelligence and Personality Traits as Predictor Of Psychology Well-Being, In Spanish Undergraduates, *Social Behavior and Personality*, 38 (6),783-794
- Larson, E.W. and Fukami, C.V. (1984). Relationships Between Worker Behavior and Commitment to the Organization and Union, *Academy of Management Proceedings*. p222-226. 5p. 3 Charts
- Law, Siew Ching (2004). *Gaya Pengurusan Konflik Di Dalam Organisasi*. Tesis Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Pembangunan Sumber Manusia), Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Lesabe, R.A and Nkosisa, J. (2007). A Qualitative Exploration of Employees' View on Organisational Commitment. *Journal of Human Resource Management*. 5 (1), 35-44.
- Lim, Mun Sying (2010). *Konflik Interpersonal dan Prestasi Kerja : Satu Tinjauan Dalam Kalangan Agen Insurans di Pertama Agensi (SG), Great Eastern, Cheras, Kuala Lumpur*. Tesis Ijazah Sarjana Muda Psikologi (Psikologi Industri dan Organisasi). Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Lumley, E.J., Coetzee, M., Tladinyane, R. and Ferriera, N. (2011). Exploring the Job Satisfaction and Organisational Commitment of Employees in the Information Technology Environment, *Southern African Business Review* Vol. 15 No. 1.

- Maag, J.W. (2004). *Behavior Management : From Theoretical Implications to Practical Applications* (2nd ed.). Thompson Learning Inc.
- Mahsifah & Zawiyah (2005). *Gelagat Organisasi: Teori, Isu dan Aplikasi*. Kuala Lumpur Pearson (M) Sdn. Bhd.
- Manprit Kaur Charan Singh Afzal (2002). *Konflik Interpersonal Di Organisasi : Satu Kajian Kes Di Syarikat XYZ, Kluang Johor*. Tesis Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Teknologi) UTM.
- Md. Yadi Said (2006). *Mengurus Konflik : Cegah daripada meruncing*. Batu Caves : Percetakan Zafar Sdn. Bhd.
- Mehrabi, J., Jadidi, M., Haery, F.A. and Alemzadeh, M. (2013). The Relationship between Organizational Commitment and Organizational Learning (Boroojerd Telecommunication Company as Case Study). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. January, Vol. 3, No. 1.
- Michael Carroll, (1995), "*The counsellor in organizational settings some reflections*", *Employee Counselling Today*, Vol. 7
- Miller, G. R. dan M. Steinberg. (1975). *Between people : A new analysis of interpersonal communication*. Chicago : Science Research Associates.
- Mohamed Anwar Mohamed Jamil, Nur Ain Muin, Zakaria Mustafa (2013). Adaptasi Sistem Kaizen Dalam Konsep Pengurusan Kediri: Satu Kajian Kes di Jabatan Pengajian Asia Timur, Universiti Malaya, *Proceeding of the International Conference on Social Science Research (ICSSR2013)*, e-ISBN 978-967-11768-1-8.

- Mohd Hafiz Jehangir Shah Afzal (2002). *Konflik Rakan Sekerja Dan Kaedah Penyelesaian : Satu Kajian Di Bumiputra Commerce Bank, Jalan Tun Perak, Kuala Lumpur*. Tesis Ijazah Sarjana Muda Pengurusan (Teknologi). UTM
- Mohd. Najib Abdul Ghafar (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: UTM.
- Muna, M. B., dan Atasya, O. (2013). *Produktiviti Dan Hubungannya Dengan Komitmen Dan Kepuasan Kerja Dalam Organisasi Pembinaan*.
- Mrudula, E. (2009). *Employee Motivation*. Hyderabad : The ICFAI University Press.
- Noraini Ahmad (2001). *Asertif dan Komunikasi*. Utusan Publications and Distributors Sdn. Bhd.
- Norazah Mohd Suki and Norbayah Mohd Suki (2011). Job Satisfaction and Organisational Commitment: The Effect of Gender. *International Journal of Psychology Research*. Volume 6, Issue 5, pp. 1-15.
- Nurhidayah Zakaria (2004). *Konflik Interpersonal di Kalangan Kakitangan Sokongan di Jabatan Pendidikan Negeri Kelantan, Kota Bharu, Kelantan*. Tesis Ijazah Sarjana Muda Sains (Pembangunan Sumber Manusia). Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Nurini Retno Hartati dan Tri Gunarsih (2005). Analisis Pengaruh Pendidikan, Kompensasi, Promosi dan Konflik dalam Organisasi Terhadap Motivasi Kerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Karangyar. *Jurnal Daya Saing*. 5 - 8.
- Nurita Juhdi, Fatimah Pa'Wan, Ram Milah @ Simranpreet Kaur Hansaram dan Noor Akmar Othman (2009). *HR Practices, Organizational Commitment and*

Turnover Intention: A Study on Employees in Klang Valley, Malaysia. Faculty of Business Administration Tun Abdul Razak University, Recent Researcher in Applied Economics.

Nonaka, I. (1994). A Dynamic Theory Of Organizational Knowledge Creation. *Organization science*, 5(1), 14-37.

Oetzel, J. G. dan Ting-Toomey, S. (2003). Face concerns in interpersonal conflict: A cross-cultural empirical test of the face negotiation theory. *Communication Research*, 2003(30), 599–624.

Ong, Swee Ling (2008). *Anteseden Bagi Konflik Interpersonal antara Guru-guru dengan Pengetua Sekolah Menengah Kebangsaan (SMK) di Lembah di Lembah Klang, Malaysia.* Tesis Ijazah Doktor Falsafah Pendidikan, Universiti Putra Malaysia, Serdang.

Paezy, M., Shahraray, M. and Abdi, B. (2010). Investigating the Impact of Assertiveness Training on Assertiveness, Subjective Well-Being and Academic Achievement of Iranian Female Secondary Students. *Procedia Social and Behavioral Sciences* 5. 1447–1450.

Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual, A Step by Step Guide to Data Analysis Using the SPSS Program* (4th ed.). McGraw-Hill.

Pekeliling Perkhidmatan Bilangan 1 Tahun 2012, Kenaikan Gaji Pegawai Perkhidmatan Awam Persekutuan di Bawah Sistem Saraan Malaysia, Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia.

Peraturan 35 Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan Dan Tatatertib) 1993 (P.U.(A) 246), Jabatan Perkhidmatan Awam Malaysia

- Porter, L.W., Steers, R.M., Mowday, R.T. and Boulian, P.V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover among Psychiatric Technicians. *Journal of Applied Psychology*. 59, 603–609.
- Raidah Yakni, (2012, Hubungan Antara Konflik Interpersonal Dan Prestasi Kerja Dalam Kalangan Anggota Organisasi Perkeso Johor Bahru, Universiti Teknologi Malaysia (UTM).
- Robbins, G., Powers, D., Burgess, S. (2001). *A wellness way of life*. Boston, Mass: WCB/McGraw-Hill.
- Rogers, Natalie. Changes in self-concept in the case of Mrs. Ett. *Personal Counselor*, 1947, 2, 278-291.
- Rogers, Natalie. Measuring psychological tension in non-directive counseling. *Personal Counselor*, 1948, 3, 237-264.
- Rossiter, D.G. (2006). *An Introduction to Statistical Analysis Overheads, International Institute for Geo-information Science & Earth Observation (ITC)*, Department of Earth Systems Analysis.
- Ryan, R.M dan Deci E.L (2001). On Happiness and Human Potential : A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annual Reviews Psychology*, 52, 141-166.
- Ryff, C.D dan Keyes, C.L.M. (1995), “ The structure of psychological wellbeing revisited”. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69 (4), 719-27.
- Ryff, C.D. (1989). Happiness Is Everything, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6),1069-1081.

- Sabitha, M. (2005). *Membentuk Suasana Kerja Positif*. Kuala Lumpur Pearson (M) Sdn. Bhd.
- Sekaran, Uma (2003). *Research Methods for Business – A Skill Building Approach*. New York: John Wiley and Sons, Inc. Analysis. 5th Ed. Prentice Hall: USA.
- Siddiquee, N.A. (2006). Public Management Reform in Malaysia: Recent Initiatives and Experiences. *International Journal of Public Sector Management*. Vol. 19 No. 4, pp. 339-358.
- Siddiquee, N.A. (2007). Public Service Innovations, Policy Transfer and Governance in the Asia-Pacific Region: The Malaysian Experience. *Journal of Administration and Governance*. Vol. 2. No.1.
- Siti Nabihah Abdul Khalid (2008). New Public Management in Malaysia: In Search of an Efficient and Effective Service Delivery. *IJMS 15* (Bumper Issue), 69-90.
- Smith, M.J. (1975). *When I Say No, I Feel Guilty*. Bantam Books: Random House Inc.
- Spreitzer, G. M. (1995). "Psychological empowerment in the workplace: Dimensions, measurement, and validation." *Academy of management Journal* 38(5): 1442-1465.
- Stuart Hannabuss, (1997), "Counselling approaches and the workplace", *Library Management*, Vol. 18 Iss 8 pp. 373 – 379
- Timothy C. Krehbeil (2004). Correlation Coefficient Rules of Thumb : Decision Sciences Journal of Innovative Education Vol.2 No.1

- Vimala Sanjeevkumar (2012). A Study on Employee's Intention to Stay in Public Companies, Kedah, Malaysia. *Zenith International Journal of Business Economics & Management Research*. Vol. 2 Issue 4, April.
- Vincent-Höper, S., et al. (2012). "Transformational leadership, work engagement, and occupational success." *Career development international* **17**(7): 663-682.
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S (2000). Perspectives on models of job performance *International Journal of Selection and Assessment*, 8(4), 216-226
- Weiner, Y. (1982). Commitment in Organizations: A Normative View. *Academic of Management Review* 7: 418-428.
- Werner, O. and Campbell, D.T. (1970). *Translating, Working Through Interpreters, and the Problem of Decentering*. In R. Naroll & R. Cohen (Eds.) *A Handbook of Method in Cultural Anthropology*. New York: The Natural History Press, Pp. 398-420.
- Wilmot, W. dan Hocker, J. L. (2007). *Interpersonal Conflict*. New York : McGraw-Hill.
- Wong, P.T.P (1993). Effective Management of Life Stress: The Resource- Congruent Model, *Stress Medicine* 9, 52-60.
- Wright, P.M., McMahan, G.C. and McWilliams, A. (1994). Human Resources and Sustained Competitive Advantage: A Resource-Based Perspective. *International Journal of Human Resource Management*, 5(2), 301-326.
- Zamalia Mahmud (2008). *Handbook of Research Methodology: A Simple Version*. University Publication Centre (UPENA), Universiti Teknologi MARA (UiTM).

Zamralita Dan Suyaya (2008). *Komitmen Terhadap Organisasi Ditinjau Dari Kesejahteraan Psikologis Pekerja* International Journal of Innovation and Applied Studies 07/2013; 3:2028-9324.