

KESAN BULI DI TEMPAT KERJA TERHADAP PRESTASI KERJA DALAM
KALANGAN PEGAWAI IMIGRESEN

MADIHAH BINTI MUSA

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

Fakulti Pengurusan
Universiti Teknologi Malaysia

JULAI 2016

DEDIKASI

Terima Kasih buat insan-insan tersayang:

Ayah dan Mak di atas segala pengorbanan, kesabaran, dorongan dan doa yang diberi ketika menghadapi pelbagai dugaan sepanjang pengajian.

Haji Musa Bin Haji Rashid & Hajah Maimanah Binti Ibrahim

Adik – beradik yang dikasihi

Muhammad Mui'zzudin, Muhammad Muzzammil, Muhammad Muazzam, Maryam Jamilah dan Mahirah Najihah. Semoga tesis ini menjadi inspirasi dan semangat dalam pembelajaran

Insan teristimewa

Mohamad Nizam Bin Sirat yang sentiasa menyokong dan memberi kata-kata semangat

Rakan-rakan seperjuangan

Terima kasih atas dorongan, nasihat dan semangat juang sepanjang proses pembelajaran yang penuh suka duka

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, disertasi ilmiah ini dapat disiapkan dengan jayanya.

Setinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Lily Suriani Mohd Arif di atas kesabaran memberikan bimbingan, tunjuk ajar dan idea-idea bernas sepanjang beliau menyelia penulisan kajian ini. Ucapan terima kasih juga kepada penilai-penilai iaitu Prof. Dr. Ishak Mad Shah dan Dr. Azlineer Sarip, atas komen dan cadangan yang membina bagi meningkatkan kualiti kajian ini. Tidak lupa juga kepada Dr. Norashikin Mahmud yang sering memberi nasihat dan sokongan moral dalam proses menyiapkan kajian ini.

Rakaman penghargaan juga ditujukan kepada Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor khususnya kepada Unit Latihan dan Psikologi, Bahagian Sumber Manusia di atas kerjasama yang diberikan dan juga Pegawai-pegawai Imigresen yang terlibat secara langsung dalam menjawab soal selidik yang diedarkan. Seterusnya kepada pihak pengurusan UTM terutamanya kepada Puan Zaidah, En. Hassan dan En. Mohsin yang sedia membantu dan cekap dalam menjalankan tugas yang diamanahkan.

Ucapan terima kasih yang teristimewa buat keluarga, adik-beradik, saudara mara dan tunang yang dikasihi terutamanya kepada ibu bapa yang sentiasa mendoakan dan memberi semangat sepanjang pengajian ini. Tidak lupa juga kepada rakan-rakan seperjuangan di atas bantuan dan sokongan moral yang diberikan.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengenalpasti kesan buli di tempat kerja terhadap prestasi kerja dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor. Terdapat tiga objektif yang dikaji dalam kajian ini iaitu mengenalpasti tahap buli, mengenalpasti tahap prestasi kerja dan kesan buli terhadap prestasi kerja. Pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini adalah buli di tempat kerja, manakala prestasi kerja digunakan sebagai pembolehubah bersandar. Seramai 196 Pegawai Imigresen telah dipilih sebagai responden dalam kajian ini. Data dikumpul dengan menggunakan borang soal selidik yang terdiri daripada tiga bahagian utama iaitu bahagian A (demografi), bahagian B (prestasi kerja) dan bahagian C (buli di tempat kerja). Soal selidik yang digunakan untuk pengumpulan data ialah *Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)* dan *Negative Act Questionnaire-Revised (NAQ-R)*. Data yang dikumpul kemudiannya dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif (min dan peratusan) dan statistik inferensi (regresi linear). Kesemua data dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 18.0. Dapatan kajian menjelaskan bahawa jenis buli yang paling kerap berlaku adalah buli berkaitan kerja. Namun demikian, hasil kajian mendapati tahap buli adalah berada pada tahap rendah. Selain itu, terdapat kesan yang signifikan antara buli di tempat kerja dengan prestasi kerja dalam kalangan Pegawai Imigresen. Walaubagaimanapun, hasil dapatan menunjukkan Pegawai Imigresen tidak menghadapi masalah buli yang serius di tempat kerja. Di akhir kajian ini, cadangan untuk kajian pada masa depan dikemukakan.

ABSTRACT

This study aims to identify the effect of workplace bullying on job performance among Immigration officer at Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor. There are three objectives that were examined in this study, ie. to identify the level of bully, the level of performance and the effect of bully on job performance. The independent variable in this study is workplace bully, while the job performance were used as dependent variables. A total of 196 Immigration officers were chosen as respondents in this study. The data were collected by using a set of questionnaire which consists of three parts, namely part A (demography), part B (job performance) and C (workplace bully). The measurements used for data collection are *Individual Work Performance Questionnaire (IW PQ)* and *Negative Act Questionnaire-Revised (NAQ-R)*. The data collected is then analyzed by using descriptive statistics (mean and percentage) and inferential statistics (linear regression). All data were analyzed using *Statistical Package for Social Science (SPSS)* version 18.0. The findings reveal that the most frequently type of bully that occurred is work-related bully. However, the study found that a level of bullying is at the low level. In addition, there are significant effect of bullying at the workplace with job performance among Immigration officer. However, the findings show that Immigration officer do not face a serious problem of bullying in the workplace. At the end of this study, recommendations for future research are proposed.

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI RAJAH	xiv
	SENARAI SIMBOL	xv
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xvii
1	PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	1
	1.3 Pernyataan Masalah	5
	1.4 Persoalan Kajian	11
	1.5 Tujuan Kajian	11
	1.6 Objektif Kajian	12
	1.7 Skop Kajian	12
	1.8 Kepentingan Kajian	13

1.8.1	Kepentingan Kepada Organisasi	13
1.8.2	Kepentingan Kepada Pekerja	13
1.8.3	Kepentingan Kepada Bidang Akademik	14
1.9	Batasan Kajian	14
1.10	Definisi Konseptual dan Operasional	15
1.10.1	Prestasi Kerja	15
1.10.2	Buli	17
1.10.3	Pegawai Imigresen Gred KP 17	19
1.11	Kesimpulan	20
2	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	21
2.2	Prestasi Kerja	21
2.3	Teori dan Model Prestasi Kerja	24
2.3.1	Teori Prestasi Kerja Perkaitan Tiga Dimensi	24
2.3.2	Model Tingkah Laku Individu dan Prestasi	25
2.3.3	Model Tingkah Laku Individu yang Mempengaruhi Prestasi	27
2.3.4	Model Prestasi Kerja Individu	30
2.4	Aplikasi Model dan Teori Prestasi Kerja	32
2.5	Buli di Tempat Kerja	33
2.6	Model-Model Buli	36
2.6.1	Model Zapf: Faktor Penyebab Buli di Tempat Kerja	36
2.6.1	Model Leymann	38
2.7	Tanda-Tanda Buli	40
2.8	Klasifikasi Jenis Buli	42
2.9	Aplikasi Model dan Teori Buli	43

2.10	Kajian-Kajian Lepas dan Pembinaan Hipotesis	45
2.11	Kerangka Kajian	53
2.12	Kesimpulan	54
3	METODOLOGI KAJIAN	
3.1	Pengenalan	55
3.2	Reka Bentuk Kajian	55
3.3	Latar Belakang Lokasi Kajian	59
3.4	Populasi	60
3.5	Kaedah Pengumpulan Data	61
	3.5.1 Data Primer	62
	3.5.2 Data Sekunder	62
3.6	Instrumen Kajian	63
	3.6.1 Bahagian A: Profil Demografi Responden	63
	3.6.2 Bahagian B: Prestasi Kerja	65
	3.6.3 Bahagian C: Buli di Tempat Kerja	66
3.7	Kajian Rintis	68
	3.7.1 Kebolehpercayaan	68
	3.7.2 Kesahan	70
3.8	Kaedah Penganalisan Data	71
	3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif	71
3.9	Ujian ke atas Data	73
	3.9.1 Ujian Taburan Normal (<i>Normality</i>)	73
	3.9.2 Ujian Lineariti (<i>Linearity</i>)	74
	3.9.3 Ujian Multikolineariti (<i>Multicollinearity</i>)	75
3.10	Statistik Inferensi	76
	3.10.1 Ujian Kolerasi	77
	3.10.2 Analisis Regresi Linear	78

3.11	Kesimpulan	79
4	DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	80
4.2	Analisis Borang Soal Selidik	81
4.3	Dapatan Demografi	81
4.4	Objektif 1: Mengenalpasti Tahap Buli yang Dialami oleh Pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor	84
4.4.1	Buli Secara Personal	84
4.4.2	Buli Berkaitan Kerja	87
4.4.3	Buli Secara Fizikal	89
4.4.4	Tahap Buli Secara Keseluruhan	90
4.5	Objektif 2: Mengenalpasti Tahap Prestasi Kerja dalam Kalangan Pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor	91
4.5.1	Prestasi Tugas	91
4.5.2	Prestasi Kontekstual	93
4.5.3	Tingkah Laku kerja Tidak Produktif	96
4.5.4	Tahap Prestasi Kerja Secara Keseluruhan	98
4.6	Analisis Korelasi	99
4.7	Objektif 3: Mengenalpasti Kesan Buli Terhadap Prestasi Kerja di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor	101
4.8.	Analisis Dapatan Berdasarkan Hipotesis	102
4.8.1	Kesan Buli dengan Prestasi Tugas	102
4.8.2	Kesan Buli dengan Prestasi Kontekstual	103
4.8.3	Kesan Buli dengan Tingkah Laku Kerja Tidak Produktif	105

4.9	Ringkasan Hipotesis Kajian	106
4.10	Kesimpulan	108
5	KESIMPULAN, IMPIKASI DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	109
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	109
5.2.1	Objektif 1: Mengenalpasti Tahap Buli yang Dialami oleh Pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor	110
5.2.2	Objektif 2: Mengenalpasti Tahap Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pekerja di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor	112
5.2.3	Objektif 3: Mengenalpasti Kesan Buli Terhadap Prestasi Kerja di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor	114
5.3	Implikasi Kajian	117
5.3.1	Implikasi Kepada Bidang Kajian	117
5.3.2	Implikasi Kepada Organisasi	118
5.4	Batasan Kajian	119
5.5	Cadangan Berasaskan Hasil Kajian	120
5.5.1	Cadangan Kepada Organisasi	120
5.5.2	Cadangan Kepada Pengkaji akan datang	124
5.6	Kesimpulan	126
	RUJUKAN	128
	LAMPIRAN A	149

SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK	HALAMAN
1.1	Statistik Kesalahan Tatatertib dan Jenis Kesalahan Tahun 2012	9
1.2	Statistik Kesalahan Tatatertib dan Jenis Kesalahan Tahun 2013	9
3.1	Jumlah Pegawai Imigresen Gred KP 17 di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor, Setia Tropika	61
3.2	Profil Demografi Responden	64
3.3	Pecahan Item bagi setiap Dimensi Prestasi Kerja	65
3.4	Skala Likert bagi Dimensi Prestasi Kerja	65
3.5	Pecahan Item bagi setiap Dimensi Buli di Tempat Kerja	66
3.6	Skala Likert untuk Bahagian Buli	66
3.7	Taburan Pembahagian Soalan Borang Soal Selidik	67
3.8	Penjelasan Nilai Cronbach Alpha	69
3.9	Dapatan Kajian Rintis	70
3.10	Tahap dan Selang Skala Min	72
3.11	Dapatan Collineariti	76
3.12	Penjelasan Nilai Koefikasi Korelasi, r , oleh Cohen, 1988	77
3.13	Objektif Kajian dan Kaedah Analisis Data	79
4.1	Analisa Borang Soal Selidik	81
4.2	Dapatan Demografi Berdasarkan Kekeperapan dan Peratusan	83
4.3	Kekeperapan, Min dan Peratusan Bagi Buli Secara Personal	86
4.4	Kekeperapan, Min dan Peratusan Bagi Buli Berkaitan Kerja	88
4.5	Kekeperapan, Min, Peratusan Buli Secara Fizikal	90
4.6	Min Keseluruhan Bagi Buli	91

4.7	Kekerapan, Min dan Peratusan Bagi Prestasi Tugas	92
4.8	Kekerapan, Min dan Peratusan Bagi Prestasi Kontekstual	95
4.9	Kekerapan, Min dan Peratusan Bagi Tingkah Laku Kerja Tidak Produktif	97
4.10	Min Keseluruhan Prestasi Kerja	99
4.11	Dapatan Analisis Korelasi	100
4.12	Kesan Buli Terhadap Prestasi Kerja	102
4.13	Kesan Buli dengan Prestasi Tugas	103
4.14	Kesan Buli dengan Prestasi Kontekstual	104
4.15	Kesan Buli dengan Tingkah Laku Kerja Tidak Produktif	106
4.16	Ringkasan Penerimaan dan Penolakan Hipotesis-Hipotesis Kajian	106
4.17	Rumusan Dapatan Kajian Berdasarkan Objektif Kajian	108

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	HALAMAN
2.1	Tiga Dimensi Prestasi Kerja	24
2.2	Model Tingkah Laku Individu dan Prestasi	25
2.3	Model Tingkah Laku Individu yang Mempengaruhi Prestasi Kerja	28
2.4	Model Prestasi Kerja Individu	30
2.5	Model Zapf: Faktor Penyebab Buli di Tempat Kerja	36
2.6	Klasifikasi Jenis Buli	42
2.7	Kerangka Kajian	53
3.1	Carta Aliran Proses Kajian	58
3.2	Plot Normal P-P bagi Pembolehubah Bersandar dan Pembolehubah Tidak Bersandar	74
3.3	Serakan Plot bagi Buli dan Prestasi Kerja	75

SENARAI SIMBOL

β	-	Nilai Beta
α	-	Cronbach Alpha
r	-	Nilai Korelasi
n	-	Jumlah sampel
%	-	Peratusan
f	-	Frekuensi
*	-	Aras Signifikan pada 0.05
**	-	Aras Signifikan pada 0.01
P	-	Aras Signifikan
<	-	Kurang Daripada
>	-	Lebih Daripada

SENARAI SINGKATAN

JIM	-	Jabatan Imigresen Malaysia
KP	-	Kumpulan Perkhidmatan Keselamatan dan Sokongan
JPA	-	Jabatan Perkhidmatan Awam
SSM	-	Sistem Saraan Malaysia
CUEPACS	-	Kongres Kesatuan Pekerja-Pekerja di dalam Perkhidmatan Awam
SPSS	-	Statistical Package for Social Science
VIF	-	Variance Inflation Factor
IWPQ	-	Individual Work Performance Questionnaire
NAQ-R	-	Negative Act Questionnaire-Revised

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN

TAJUK

A

Borang Soal Selidik

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Bab ini menerangkan tentang latar belakang kajian serta pernyataan masalah utama dalam kajian ini. Disamping itu juga, bab ini akan membincangkan persoalan kajian, objektif, dan kepentingan kajian yang diperolehi daripada kajian ini. Tambahan lagi, definisi secara konseptual dan operasional tingkah laku buli dan prestasi kerja juga akan diterangkan. Selain itu, beberapa limitasi yang wujud di dalam kajian ini akan dijadikan panduan dan rujukan kepada pengkaji pada masa akan datang. Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti kesan buli terhadap prestasi kerja.

1.2 Latar Belakang Kajian

Prestasi kerja adalah sangat penting kepada organisasi dan individu. Organisasi memerlukan individu yang berprestasi tinggi dalam organisasi mereka untuk memenuhi matlamat dalam organisasi. Bagi individu pula, pelaksanaan tugas dan melaksanakan tugas hingga berjaya boleh memberi satu bentuk kepuasan dalam sesuatu bidang dan merupakan satu bentuk kebanggaan terhadap diri sendiri (Sonnentag *et al.*, 2008). Prestasi pekerja adalah penting untuk menentukan dan

mengekalkan kecekapan dan keberkesanan organisasi. Prestasi kerja juga adalah penarafan yang digunakan kebanyakan organisasi untuk menentukan kebolehan dan mengukur produktiviti pekerja (Hartini, 2008). Ia merupakan satu kriteria yang amat penting yang berkaitan dengan hasil kejayaan sesebuah organisasi. Menurut Viswesvaran (2011) prestasi kerja merujuk kepada tindakan, tingkah laku dan hasil kerja yang menyumbang kepada matlamat organisasi. Koopmans *et al.*, (2013, 2011) menyatakan prestasi individu juga boleh dilihat melalui tingkah laku kerja tidak produktif. Tingkah laku kerja tidak produktif boleh ditakrifkan sebagai tingkah laku yang merosakkan kesejahteraan sesebuah organisasi. Dimana tingkah laku kerja tidak produktif ini lebih menjurus kepada tingkah laku negatif yang dilakukan oleh pekerja ketika membuat tugas yang mana tingkah laku tersebut boleh menyumbang kepada penurunan prestasi kerja (Koopmans *et al.*, 2011). Menurut Devonish (2013); Bartlett dan Bartlett (2011); Quien (2001) banyak faktor penyebab yang menyebabkan berlakunya penurunan prestasi kerja di tempat kerja antaranya adalah buli di tempat kerja dimana perkara ini boleh memberi kesan kepada individu dan juga organisasi.

Buli sememangnya wujud tanpa mengira tempat dan masa ia boleh berlaku pada bila-bila masa dan dimana sahaja (Ikyanyon dan Ucho, 2013; Hoel dan Salin, 2003). Buli juga boleh terjadi pada golongan kanak-kanak mahupun golongan dewasa (King, 2009). Walaubagaimanapun, seringkali dilihat isu buli pada golongan dewasa tidak banyak diberi perhatian terutamanya di tempat kerja berbanding buli di sekolah (Muhamad Affandi, 2009). Namun demikian, kajian buli ditempat kerja diperingkat antarabangsa dilaporkan telah menunjukkan peningkatan dan berkembang dari tahun ke tahun sepanjang dekad yang lalu (Fox dan Stallworth, 2010; Parzefall dan Salin, 2010). Laporan yang dikemukakan telah menunjukkan bahawa buli di tempat kerja bukan sahaja menjadi topik yang dibincangkan di negara barat tetapi turut juga menjadi fokus utama dalam persidangan antarabangsa (Ferris *et al.*, 2007). Hal ini dapat membuktikan bahawa buli sememangnya berlaku dan wujud serta oleh memberikan kesan terhadap diri pekerja dan organisasi. Oleh sebab itu, isu ini sudah mula diperluaskan diperingkat antarabangsa. Meskipun isu buli ini sudah mula diperluaskan, namun kajian mengenai buli ini masih lagi mengalami kesukaran untuk dikenalpasti dalam organisasi kerana perkara ini secara umumnya

tidak dilaporkan secara terperinci terutamanya perlakuan buli dari segi bentuk tindakan dan jenis buli yang dilakukan di dalam organisasi (Samnani *et al.*, 2013; Georgakopoulos *et al.*, 2011; Baron dan Neuman, 1998).

Buli di tempat kerja digambarkan sebagai tingkah laku negatif di tempat kerja apabila pekerja sentiasa terdedah dengan layanan buruk daripada orang lain di tempat kerja (Muhammad Imran *et al.*, 2014). Buli di tempat kerja merupakan satu bentuk tindakan sosial yang negatif dimana tindakan itu dilakukan secara berulang kali seperti mengugut, menghina dan sabotaj sehingga menyebabkan ketidakselesaan di tempat kerja (Margaret, 2007). Berdasarkan *Kajian Institut Buli di United States (US)* pada tahun 2006, sebahagian daripada tingkah laku buli yang dilakukan dapat dikenalpasti adalah seperti berikut; menuduh (71%), menjeling dan mengancam secara bukan lisan (68%), merendahkan idea orang lain (64%), mendiskriminasi orang lain (64%), mengabaikan kepuasan dan kata pujian yang seharusnya diberikan keatas kualiti kerja yang dilakukan (58%), melakukan kritikan yang kasar dan agresif (57%), menyebarkan khabar angin (56%), menggalakkan orang lain untuk melakukan perkara yang sama terhadap mangsa (55%).

Menurut BjoEkqvist *et al.*, (1994a) buli terjadi disebabkan oleh persaingan dalam kalangan pekerja terutamanya berkaitan status dan kenaikan pangkat. Menurutny lagi, perasaan iri hati individu terhadap mangsa dan personaliti iaitu pelaku buli yang agresif juga merupakan sebab buli berlaku di tempat kerja. Selain daripada itu, buli juga sering berlaku dalam kalangan individu yang pasif seperti mempunyai tahap keyakinan yang rendah dan perasaan rendah diri yang mana boleh mendorong kepada perlakuan buli dalam kalangan pekerja (Einarsen, 2005). Hal ini adalah kerana tingkah laku buli ini biasanya ditujukan kepada mangsa yang tidak mampu untuk mempertahankan dirinya daripada perbuatan tersebut dimana mangsa buli ini biasanya mempunyai personaliti yang lemah (Berthelsen *et al.*, 2011).

Justeru itu dapat dilihat bahawa buli di tempat kerja merupakan ancaman besar bagi kedua-dua pihak pengurusan dan kakitangan dalam meningkatkan prestasi

kerja dan produktiviti dalam sesebuah organisasi. Buli boleh menjadi penghalang kepada pekerja dan organisasi untuk mencapai matlamat utama bagi memastikan organisasi memaksimumkan keuntungan dan berdaya saing (Devonish, 2013). Oleh hal yang demikian, buli di tempat kerja sememangnya sangat terkesan dan memberi impak yang negatif terutamanya kepada diri individu (Lutgen-Sandvik *et al.*, 2007). Hal ini adalah kerana buli di tempat kerja merupakan amalan dan tindakan yang jelas menyebabkan penghinaan terhadap diri pekerja, meletakkan kesalahan dan membebankan pekerja yang mana boleh mengganggu prestasi kerja (Vartia, 2008). Sehubungan dengan itu, perlakuan buli ni memalukan diri pekerja lantas menyebabkan pekerja hilang komitmen dan fokus dalam menjalankan tugas yang diberi (Hoel *et al.*, 2011).

Buli secara tidak langsung juga boleh memberi kesan kepada kepuasan kerja di tempat kerja (Murphy, 2013). Ketidakpuasan terhadap persekitaran tempat kerja, rakan sekerja dan penyeliaan boleh menyebabkan ketidakselesaan bekerja yang mana boleh mendorong pekerja itu tidak menyumbangkan perkhidmatan terbaik mereka kepada majikannya. Malahan Tehrani (2010) mendapati bahawa buli juga turut terkesan dan berkait rapat dengan terhadap psikologi dan emosi diri individu. Hal ini kerana perbuatan buli di tempat kerja menyebabkan pekerja sering berasa tertekan dan tidak bermotivasi untuk menjalankan tugas (Bentley *et al.*, 2012). Oleh itu secara tidak langsung, tingkah laku buli ini boleh memudaratkan diri pekerja dan menjejaskan prestasi kerja (Djurkovic *et al.*, 2008).

Sementara itu menurut Wolmerath (2013), kesan buli akan meningkatkan kos organisasi apabila seseorang pekerja itu mempunyai niat untuk meninggalkan organisasi lantaran tidak tahan akibat dibuli. Ini kerana apabila pekerja mempunyai niat untuk meninggalkan organisasi disebabkan faktor buli, ia turut menyumbang kepada penurunan produktiviti dalam sesebuah organisasi (Simons, 2008). Dimana organisasi terpaksa memperuntukkan sejumlah kos yang tinggi untuk memberi latihan kepada pekerja baru akibat daripada perbuatan buli tersebut (Giga *et al.*, 2008). Lantaran itu, jika perkara ini sering berulang hal ini akan memberi beban dan masalah yang serius kepada organisasi.

Selain daripada itu, buli juga boleh memberi kesan terhadap organisasi terutamanya dari segi reputasi dan imej organisasi (Barlett dan Barlett, 2011). Hal ini kerana gejala buli akan mengakibatkan terjadinya gejala tidak hadir dan ponteng kerja secara berterusan di tempat kerja (Faheem *et al.*, 2013). Perkara ini secara tidak langsung meningkatkan masalah disiplin dan moral dalam kalangan pekerja. Tambahan pula, ini disokong oleh Georgakopoulos *et al.*, (2011) menyatakan bahawa masalah disiplin dan kesalahan tatakelakuan yang tinggi dalam organisasi boleh memberi kesan negatif kepada organisasi terutamanya terhadap imej dan reputasi organisasi. Sungguhpun begitu, gejala tidak hadir dan ponteng kerja ini dipengaruhi oleh emosi pekerja yang berasa tidak selamat dan risau keselamatan mereka diancam jika berada di tempat kerja (Giorgi *et al.*, 2011). Selain itu, pekerja juga turut berasa tidak gembira dan selesa ketika berada di tempat kerja dimana hal ini mewujudkan persekitaran kerja yang tidak menyenangkan di dalam organisasi dan juga dalam kalangan pekerja (Namie, 2007 dan Einarsen, 2005).

Sehubungan dengan itu, isu buli di tempat kerja seharusnya perlu diambil perhatian kerana ianya memberi banyak masalah kepada organisasi tanpa mengira saiz dan sektor. Isu buli juga merupakan perkara yang amat serius dan berkemungkinan boleh mengancam nyawa jika perkara ini tidak dibendung (Giorgi *et al.*, 2011; Beswick *et al.*, 2006; Leymann, 1996). Oleh itu, buli di tempat kerja perlu diterokai secara berterusan dan sistematik kerana ia merupakan tanggungjawab organisasi untuk melindungi pekerja mereka daripada gangguan buli di tempat kerja (Georgakopoulos *et al.*, 2011).

1.3 Pernyataan Masalah

Pekerja merupakan sumber yang penting dalam sesebuah organisasi. Tanpa kehadiran pekerja yang cekap dan berkemahiran sesebuah organisasi tidak akan dapat berfungsi dengan efektif. Sokongan daripada tenaga pekerja amat diperlukan untuk meningkatkan prestasi sesebuah organisasi. Kongres Kesatuan Pekerja-Pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) dalam laporannya menyatakan bahawa

jumlah pekerja yang bermasalah dalam kalangan penjawat awam perlu diberi perhatian. Merujuk kepada kenyataan Datuk Seri Abu Bakar Abdullah selaku Ketua Pengarah Perkhidmatan Awam pada masa tersebut mendapati terdapat 6,133 penjawat awam yang bermasalah dan mempunyai prestasi yang lemah pada tahun 2009 (Berita Harian, 2010). Menurutnya lagi, masalah ini berpunca daripada masalah tingkahlaku, kesihatan dan produktiviti pekerja yang lemah. Manakala Ketua Setiausaha Negara, Tan Sri Dr. Ali Hamsa pula menyatakan sebanyak 2,943 daripada 1.6 juta penjawat awam telah mencatat markah rendah dalam penilaian yang dijalankan untuk prestasi pada tahun 2014 dimana mereka ini terdiri daripada golongan yang sering ponteng kerja, tidak menyiapkan kerja yang diarahkan dan melepak semasa waktu bekerja (Utusan Malaysia, 2015). Walaupun terdapat penurunan dalam penilaian prestasi dalam kalangan penjawat awam, namun dapat dilihat bahawa isu prestasi kerja merupakan isu yang masih lagi dibincangkan kerana menjadi salah satu masalah kepada kebanyakan organisasi.

Seringkali dilihat dalam kajian-kajian lepas mengenai prestasi kerja adalah lebih banyak menjurus kepada stres (Mohsen dan Reza, 2011; Mahmood *et al.*, 2010) kepuasan kerja (Imran *et al.*, 2014; Bouckennooghe *et al.*, 2013) kecerdasan emosi (Naseer *et al.*, 2011), komunikasi (Ayesha, 2010), dan ganjaran (Subathirah, 2011). Namun begitu, jika dilihat kajian mengenai buli di tempat kerja jarang diambil perhatian oleh majikan dan organisasi. Adapun, kajian yang dijalankan mengenai buli dan prestasi kerja ini lebih banyak dijalankan di luar negara berbanding kajian di dalam Malaysia sendiri (Muhamad Affandi, 2009; Hairul Akmal, 2014; Al Bir dan Hassan, 2014; Zoharah *et al.*, 2015). Malahan ramai yang tidak mengetahui bahawa buli boleh berlaku di tempat kerja. Sehubungan dengan itu, kajian mengenai buli di tempat kerja adalah penting untuk memberi pendedahan mengenai isu buli kepada pekerja dan majikan. Hal ini kerana buli juga merupakan faktor penyumbang kepada penurunan prestasi kerja (Hoel *et al.*, 2015; Devonish, 2013; Einarsen, 2005; Keashley dan Jagatic, 2003).

Selain itu, adalah amat membimbangkan jika pekerja tidak menyedari bahawa dirinya telah menjadi mangsa buli sementara pembuli juga tidak sedar

bahawa dia telah melakukan buli (Lavan dan Martin, 2008). Perkara ini boleh menyebabkan gejala buli semakin berleluasa di tempat kerja. Akibatnya buli menjadi budaya dalam organisasi sehingga menyebabkan penurunan prestasi kerja (Yıldız, 2007 dan Saunders *et al.*, 2003). Bahkan kebanyakan pekerja juga tidak mengetahui jenis-jenis perlakuan yang diklasifikasikan sebagai buli (Curtis *et al.*, 2007). Hal ini adalah kerana mereka tidak diberi pendedahan mengenai isu buli. Malahan ada diantara mereka yang menganggap bahawa buli adalah perlakuan yang hanya melibatkan fizikal sahaja, tanpa mengetahui jenis-jenis buli yang lain yang boleh diklasifikasikan sebagai buli secara personal dan berkaitan kerja (Einarsen dan Hoel, 2001; Einarsen, *et al.*, 2009). Ini menunjukkan bahawa masih lagi ramai di kalangan pekerja tidak memahami maksud sebenar tingkahlaku yang dikatakan sebagai buli (Johnson, 2009).

Kajian ini dijalankan untuk mengenalpasti kewujudan unsur buli dalam sektor awam khususnya di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor. Ini kerana kajian mengenai buli di badan beruniform seperti Jabatan Imigresen masih terhad dalam kalangan pengkaji-pengkaji lepas. Tambahan pula, pengkaji-pengkaji lepas mencadangkan bahawa kajian mengenai buli perlu diperluaskan dan dikaji di dalam bidang kerja yang pelbagai termasuklah di dalam sektor awam (Harvey *et al.*, 2006; Harvey *et al.*, 2008). Menurut Hoel dan Cooper (2000) sektor awam di Ireland lebih berisiko menghadapi masalah buli dimana sektor pentadbiran mencatatkan laporan buli yang kedua tertinggi iaitu 13.3% selepas sektor pendidikan iaitu 14%. Hal ini disokong oleh dapatan kajian buli yang dilakukan di United Kingdom (UK) yang mendapati bahawa buli di sektor awam lebih berleluasa berbanding di sektor swasta (Fevre *et al.*, 2009). Sementara itu, di Australia, *New South Wales Public Service Commission* melaporkan hampir separuh daripada pekerja sektor awam telah menyaksikan buli yang berlaku di tempat kerja dan hampir satu pertiga daripada mereka mempunyai pengalaman secara peribadi menghadapi buli di tempat kerja (People Matter Employee Survey, 2012).

Salah satu indikator perlakuan buli yang sering berlaku dalam kalangan pekerja adalah peningkatan masalah tatatertib dan kelakuan dalam kalangan pekerja

seperti datang lambat, tidak menyiapkan kerja yang ditugaskan, ponteng kerja dan sebagainya (Wolmerath, 2013). Ilhaamie *et al.*, (2013) pula mendapati bahawa golongan pegawai yang sering dikenakan tindakan tatatertib melakukan kesalahan mengikut kumpulan pegawai adalah terdiri daripada kumpulan sokongan. Menurut Hilda (2013) kumpulan sokongan adalah penting dalam sesebuah organisasi untuk merangsang dan menyokong pertumbuhan sesebuah organisasi untuk mencapai misi, visi dan objektif. Oleh itu, jika masalah ini dibiarkan dalam kalangan pekerja akan menyebabkan prestasi kerja menurun sekaligus menurunkan prestasi organisasi. Hal ini secara tidak langsung memberi kesan negatif kepada imej organisasi disebabkan masalah pekerja yang tidak produktif.

Tambahan pula, dalam ucapan Y.B. Dato' Seri Hishammuddin Tun Hussein selaku Menteri Dalam Negeri pada tahun 2011 menyatakan tiada toleransi terhadap pekerja yang tidak efektif dan efisien dalam melakukan tugas yang boleh mencemarkan kredibiliti penjawat awam di Malaysia. Menurutnya lagi, masalah tingkah laku pekerja awam juga perlu dipantau dan diambil tindakan yang sewajarnya kerana penjawat awam masih lagi berhadapan dengan isu dan kesalahan tatatertib dalam kalangan pekerja (Berita Harian, 2011). Malahan Kongres Kesatuan Pekerja-pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) turut menyokong tindakan terhadap penjawat awam yang menunjukkan prestasi kerja tidak memuaskan dan mempunyai masalah tatatertib perlu dikenakan pemberhentian kerja. Bagi Presiden Kongress Kesatuan Pekerja-pekerja Di Dalam Perkhidmatan Awam (CUEPACS) iaitu Datuk Azih Muda, tindakan di bawah dasar pemisah itu boleh memberi peringatan terhadap golongan terbabit agar sentiasa mematuhi peraturan kerja dan disiplin bagi mengelakkan mereka dikenakan tindakan tersebut (Utusan Malaysia, 2015). Ini terbukti melalui dapatan statistik yang menunjukkan jumlah pegawai imigresen yang melakukan kesalahan tatatertib pegawai imigresen melibatkan pelbagai kesalahan mengikut peraturan 35 Peraturan-peraturan pegawai imigresen Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 { P.U. (A)246}. Jadual 1.1 berikut adalah statistik yang menerangkan jenis-jenis hukuman kesalahan tatatertib yang dikenakan bagi tahun 2012.

Jadual 1.1 Statistik Kesalahan Tatatertib 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 pergerakan gaji	1
5.	Amaran dan turun 1 pergerakan gaji selama 2 tahun	1
6.	Amaran dan turun 3 pergerakan gaji selama 2 tahun	1
JUMLAH		45

Sumber: Laporan Tahunan Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor 2012.

Manakala bagi tahun 2013, Jabatan Imigresen Negeri Johor telah merekodkan kesalahan pegawai imigresen yang tidak hadir bertugas dan hukuman yang dikenakan bagi kes pelanggaran tatatertib pegawai dibawah Peraturan 35 Peraturan-Peraturan Pegawai Awam (Kelakuan dan Tatatertib) 1993 {P.U. (A) 246}.

Jadual 1.2: Statistik Kesalahan Tatatertib dan Jenis Kesalahan Tahun 2013

Bil	Jenis-Jenis Hukuman Tatatertib	Jumlah Pegawai	Kesalahan
1	Amaran Pentadbiran	25	Tidak Hadir Bertugas
2	Amaran	26	Tidak Hadir Bertugas
3	Tangguh Pergerakan Gaji selama 6 Bulan	1	Tidak Hadir Bertugas
4	Tangguh Pergerakan Gaji selama 12 Bulan	2	Tidak Hadir Bertugas
5	Turun Pergerakan Gaji selama 36 Bulan	2	Tidak Hadir Bertugas
6	Turun 3 Pergerakan Gaji selama 36 Bulan	1	Tidak Hadir Bertugas

7	Buang Kerja	37	Tidak Hadir Bertugas
Jumlah		92	

Sumber: Laporan Tahunan Jabatan Imigresen Negeri Johor 2013.

Kivimaki *et al.*, (2000) menyatakan bahawa dalam kajiannya mendapati masalah pekerja tidak hadir dan kerap mengambil cuti sakit adalah merupakan salah satu indikator gejala buli yang mungkin sedang terjadi di tempat kerja. Tambahan lagi, menurut Miles *et al.*, (2002) kesan tingkah laku buli juga menyebabkan pekerja tidak hadir bertugas disebabkan oleh persekitaran kerja yang tidak selesa lantas membuatkan pekerja itu berasa tidak berasa selamat dan gembira untuk bekerja di organisasi tersebut. Hal ini menyebabkan gejala ponteng semakin meningkat. Dimana gejala-gejala sedemikian juga boleh menyebabkan kemungkinan tingkah laku buli berlaku di organisasi tersebut. Kajian juga mendapati bahawa mangsa yang terlibat dengan buli di tempat kerja mempunyai kecenderungan yang tinggi untuk tidak hadir bertugas, ponteng kerja, kurang komitmen dan mempunyai motivasi yang rendah (Zoharah *et al.*, 2015; Bentley *et al.*, 2012).

Selain itu, menurut Yildirim (2009) dan Farah Hanani (2014) mendapati bahawa faktor ketidakhadiran pekerja juga adalah disebabkan oleh hubungan yang tidak baik dengan pengurusan dan organisasi. Hubungan ini juga melibatkan hubungan antara pekerja dengan pekerja yang mencetuskan perlakuan buli dan tanda-tanda buli secara tidak sedar (Zapf, 1999). Dimana masalah yang berlaku dalam kalangan pekerja mempunyai unsur buli seperti sikap dan personaliti pekerja yang sombong, berlagak pandai, merendahkan pekerja yang lain, menjadi batu api dan meletakkan tugas sendiri kepada pekerja yang lain. Apabila berlakunya keadaan sedemikian, secara automatiknya komunikasi dalam organisasi menjadi lemah yang mana boleh mengakibatkan prestasi kerja semakin merosot (Lutgen-Sandvik *et al.*, 2007). Lantaran itu, dapat dilihat buli menyumbang kepada banyak permasalahan lain dalam organisasi seperti kelakuan tidak hadir bertugas dan ponteng kerja. Disamping itu, buli juga menyebabkan penurunan kecekapan dan produktiviti dalam prestasi kerja kerana pekerja kurang bermotivasi, kurang komited dan hilang fokus dalam melakukan tugas yang diberi (Bentley *et al.*, 2012).

Oleh itu, adalah penting untuk mengkaji isu buli di dalam organisasi bagi menghalang pekerja menjadi faktor penyebab kepada penurunan prestasi pekerja sekaligus menjadi penyebab kepada penurunan prestasi organisasi. Kajian ini juga dapat menambah usaha kepada organisasi untuk memahami kesan buli terhadap prestasi kerja dalam kalangan pekerja. Selain itu, berdasarkan permasalahan yang didapati, adalah amat membimbangkan jika perkara ini dibiarkan tanpa kawalan dari pihak atasan dan kepimpinan dalam organisasi tanpa pemantauan. Hal ini jika dibiarkan boleh meningkatkan lagi masalah disiplin dan moral pekerja (Georgakopoulos *et al.*, 2011). Oleh itu, masalah ini perlulah dikaji kerana pekerja merupakan tunjang utama dalam melaksanakan tugas yang diberi dan merupakan pemangkin dalam memenuhi matlamat organisasi agar dapat mengekalkan kecekapan dan keberkesanan organisasi.

1.4 Persoalan Kajian

1. Apakah tahap buli yang dialami oleh Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor?
2. Apakah tahap prestasi kerja dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor?
3. Apakah kesan buli terhadap prestasi kerja dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor?

1.5 Tujuan Kajian

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji kesan buli terhadap prestasi kerja dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia, Negeri Johor bertempat di Bangunan Kementerian Dalam Negeri, Setia Tropika.

1.6 Objektif kajian

1. Mengenalpasti tahap buli yang dialami oleh Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor.
2. Mengenalpasti tahap prestasi kerja dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor.
3. Mengenalpasti kesan buli terhadap prestasi kerja dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor.

1.7 Skop Kajian

Skop utama kajian adalah untuk mengkaji tingkah laku buli yang berlaku di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor. Selain itu, pengkaji juga ingin melihat perkaitan di antara buli dengan prestasi kerja. Ini dimana dalam kajian ini terdapat tiga jenis buli iaitu buli secara personal, buli berkaitan kerja dan buli secara fizikal (Einarsen dan Hoel, 2001; Einarsen *et al.*, 2009). Manakala bagi prestasi kerja pula terdiri daripada prestasi tugas, prestasi kontekstual dan tingkah laku kerja tidak produktif (Koopmans *et al.*, 2011). Responden dalam kajian ini terdiri daripada Pegawai Imigresen yang bergred KP 17 di dalam Jabatan Imigresen Malaysia, Negeri Johor yang merupakan kakitangan awam dan diklasifikasikan sebagai staf sokongan. Dalam kajian ini prestasi kerja dijadikan sebagai pembolehubah terikat. Manakala, pembolehubah bebas yang digunakan dalam kajian ini adalah tingkah laku buli.

1.8 Kepentingan Kajian

Kajian ini akan memberi kepentingan dan sumbangan terhadap tiga pihak yang terlibat di dalam kajian ini iaitu organisasi, pekerja, dan juga kepentingan terhadap bidang akademik.

1.8.1 Kepentingan Kepada Organisasi

Kajian berkenaan tingkah laku buli adalah penting kepada organisasi supaya dapat memberi panduan dan rujukan kepada pihak pengurusan untuk memahami tingkah laku buli yang tanpa sedar boleh berlaku menerusi jenis-jenis buli yang dikaji iaitu buli secara personal, buli berkaitan kerja dan buli secara fizikal (Einarsen dan Hoel, 2001; Einarsen *et al.*, 2009). Justeru itu, secara tidak langsung pihak pengurusan dapat mengambil tindakan dalam membanteras tingkah laku tersebut bagi mengelakkan masalah tingkah laku dan disiplin yang lebih serius berlaku dalam kalangan pekerja. Menerusi kajian ini juga diharap dapat membantu dan memberikan maklumat yang berguna kepada organisasi mengenai elemen-elemen yang terlibat bagi memperbaiki dan meningkatkan usaha organisasi membangunkan prestasi dan produktiviti pekerja.

1.8.2 Kepentingan kepada Pekerja

Kajian ini dapat memberi kesedaran dan panduan kepada para pekerja untuk memahami tentang buli dan kesan kepada mangsa yang mengalaminya. Sehubungan dengan itu, para pekerja dapat memahami dan berhati-hati dalam setiap tingkah laku dari segi perbuatan mahupun komunikasi supaya tidak mencetuskan tingkah laku buli di tempat kerja. Sekaligus, hal ini membebaskan diri pekerja daripada masalah buli dan memberikan perkhidmatan cemerlang bagi memanfaatkan semua pihak.

1.8.3 Kepentingan kepada Bidang Akademik

Kajian ini diharap dapat dijadikan sebagai sumber rujukan ilmiah bagi tujuan akademik yang bermanfaat kepada semua pihak. Ia juga boleh dijadikan sebagai bahan rujukan dan sumber maklumat yang berguna kepada ahli akademik dan pelajar-pelajar untuk meningkatkan kephahaman mengenai bentuk tingkah laku buli dan kesan-kesannya kepada mangsa di tempat kerja. Selain itu, dapatan dan penemuan hasil kajian ini diharap dapat dijadikan nilai tambah kepada pengkaji lain untuk menghasilkan kajian di sektor swasta pada masa akan datang. Tambahan pula isu buli di tempat kerja agak jarang dikupas dan dibincangkan di dalam negara ini berbanding di luar negara. Ini terbukti kurangnya bahan ilmiah dan kajian berkenaan buli di Malaysia dijalankan (Muhamad Affandi, 2009; Hairul Akmal, 2014; Al Bir dan Hassan, 2014; Zoharah *et al.*, 2015). Oleh itu, diharap kajian ini memberi idea kepada pengkaji lain terutamanya di dalam negara supaya isu buli ini diperluaskan dalam dalam bidang yang pelbagai pada masa akan datang.

1.9 Batasan Kajian

Kajian ini hanya dijalankan dalam kalangan Pegawai Imigresen di Jabatan Imigresen Malaysia Negeri Johor, Setia Tropika yang mempunyai beberapa bahagian dan unit sahaja. Keputusan dan analisis kajian didapati hanya diaplikasi dalam sektor awam sahaja dan tidak boleh diaplikasikan terhadap pekerja dalam sektor swasta. Tambahan pula, sektor awam mempunyai peraturan dan kod yang telah digariskan oleh kerajaan berbanding dengan sektor swasta yang mempunyai budaya pengurusan dan pentadbiran mereka yang tersendiri. Selain itu juga, kajian ini hanya menggunakan instrumen soal selidik maka dapatan yang terhasil adalah bergantung sepenuhnya secara kuantitatif.

1.10 Definisi Konseptual dan Operasional

Definisi konseptual dan operasional yang mendukung tajuk kajian iaitu mengenalpasti kesan buli dan prestasi kerja dalam kalangan pekerja yang terdiri daripada Pegawai Imigresen Gred KP 17 haruslah dikupas terlebih dahulu. Definisi-definisi yang perlu dijelaskan adalah istilah prestasi kerja, buli dan Pegawai Imigresen Gred KP 17.

1.10.1 Prestasi Kerja

Dalam perspektif umum, prestasi kerja boleh didefinisikan sebagai semua tingkah laku yang melibatkan diri pekerja dalam melaksanakan tugas di tempat kerja (Jex, 2002). Prestasi kerja juga dikaitkan dengan keupayaan seseorang pekerja untuk mencapai dan memenuhi matlamat kerja, jangkaan, sasaran dan piawaian yang diletakkan oleh sesebuah organisasi (Mathis dan Jackson, 2009; Bohlander *et al.*, 2001). Berry (2003) pula berpendapat prestasi merupakan pelbagai aspek tingkah laku, dimana pada tahap individu, prestasi seseorang merupakan tingkah laku yang diperhatikan secara terbuka seperti tindakan fizikal atau ia juga merupakan proses dalaman atau kognitif seperti penyelesaian masalah, kebolehan membuat keputusan, komunikasi yang berkesan dan jelas supaya mesej yang diberi dapat disampaikan. Berdasarkan Alexson Naga (2009), prestasi kerja adalah gabungan kepada kemampuan mental dan fizikal dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan tersebut. Koopsmans *et al.*, (2013, 2011) pula menyatakan prestasi kerja individu melibatkan tingkah laku atau tindakan yang relevan yang dilakukan untuk mencapai matlamat dalam sesebuah organisasi.

Dalam kajian ini prestasi kerja merujuk sebagai mana menurut Koopsmans *et al.*, (2013, 2011) bahawa prestasi kerja adalah tingkah laku pekerja atau tindakan yang relevan dengan matlamat organisasi. Antara tingkah laku tersebut terdiri daripada tiga dimensi dibawah yang terdiri daripada prestasi tugas, prestasi kontekstual dan tingkah laku kerja tidak produktif.

i. Prestasi Tugas

Prestasi tugas merujuk kepada keupayaan dan kemahiran individu untuk melaksanakan tugas dengan efektif yang mana tingkah laku tersebut dibentuk menerusi peranan (Koopmans *et al.*, 2013, 2011). Prestasi tugas merangkumi indikator seperti menyelesaikan tugas, kualiti dan kuantiti kerja yang baik, pengetahuan dikemaskini, bekerja dengan tepat dan kemas, merancang dan menganjur, menguruskan pentadbiran, membuat keputusan, menyelesaikan masalah, kemahiran lisan dan bertulis, memantau dan mengawal sumber.

ii. Prestasi Kontekstual

Prestasi kontekstual adalah tindakan tambahan yang menyokong persekitaran organisasi. Dimana prestasi kontekstual ini adalah berkaitan dengan personaliti dan motivasi pekerja tersebut (Koopmans *et al.*, 2013, 2011). Tingkah laku prestasi kontekstual merangkumi indikator seperti kerja tambahan, usaha, inisiatif, bersemangat, perhatian terhadap tugas, kepintaran, kerajinan, ketekunan, motivasi, dedikasi, proaktiviti, kreativiti, bekerjasama dengan menolong orang lain, sopan, komunikasi berkesan, hubungan interpersonal, komitmen organisasi.

iii. Tingkah Laku Kerja Tidak Produktif

Tingkah laku kerja tidak produktif ialah tingkah laku yang boleh merosakkan kesejahteraan sesebuah organisasi (Koopmans *et al.*, 2013, 2011). Tingkah laku ini bersifat negatif dan memberi kesan negatif kepada organisasi. Tingkah laku kerja tidak produktif merangkumi indikator seperti tingkah laku di luar tugas, lebih lama rehat, tidak hadir bekerja, mengadu, melakukan tugas dengan salah, menghina atau mengumpat mengenai rakan sekerja, bergaduh atau bertengkar dengan rakan sekerja, mengabaikan keselamatan, menyalahgunakan kuasa, bersikap agresif penyalahgunaan dadah dan lain-lain.

Justeru itu, prestasi kerja ini diukur dengan menggunakan instrumen *Individual Work Performance Questionnaire (IWPQ)* oleh Koopmans *et al.*, (2013).

1.10.2 Buli

Buli merupakan satu tingkah laku negatif yang agresif dilakukan secara berulang kali dimana mempunyai ciri tingkah laku bermusuhan dari segi lisan dan bukan lisan, turut mengenakan serangan fizikal hingga menyebabkan ketidakselesaan di tempat kerja (Keashly dan Jagatic, 2003). Manakala menurut Einarsen *et al.*, (2011, 2009) buli di tempat kerja merupakan amalan dan tindakan yang dilakukan secara berulang kali ditujukan kepada satu atau lebih mangsa secara tidak sedar tetapi jelas menunjukkan penghinaan, meletakkan kesalahan, dan membebankan dimana mewujudkan persekitaran yang tidak menyenangkan.

Kebanyakan pengkaji membezakan jenis buli iaitu buli secara personal, buli berkaitan kerja dan buli secara fizikal (Einarsen dan Hoel, 2001; Einarsen, *et al.*, Maglich-sespico *et al.*, 2007; Einarsen, *et al.*, 2009; Bartlett dan Bartlett, 2011).

i. Buli Secara Personal

Buli secara personal berlaku apabila adanya interaksi antara pembuli dan mangsa (Barlett dan Barlett, 2011). Buli secara personal adalah perlakuan dan tindakan seperti menghina, mengabaikan, mengasingkan, menyebarkan khabar angin atau gosip, menceroboh ke atas privasi, menengking, menjerit dan lain-lain (Einarsen dan Hoel, 2001; Beswick *et al.*, 2006; Einarsen, *et al.*, 2009).

ii. Buli Berkaitan Kerja

Buli berkaitan kerja boleh terjadi dengan meletakkan kesalahan dan sengaja memberi kesusahan kepada mangsa, yang mana hal ini boleh mengganggu prestasi kerja dan menyebabkan persekitaran kerja yang tidak menyenangkan (Einarsen, 2005). Buli berkaitan kerja juga dikaitkan dengan tindakan dan perlakuan seperti memberi tugas yang tidak boleh dicapai, tarikh akhir yang mustahil, beban kerja yang tidak terurus, tidak membekalkan maklumat yang jelas, mengkritik hasil kerja, mengabaikan pendapat dan lain-lain (Einarsen dan Hoel, 2001; Beswick et al., 2006; Einarsen, et al., 2009).

iii. Buli Secara Fizikal

Menurut Roland *et al.*, (1989) buli secara fizikal melibatkan serangan agresif, keganasan fizikal dan bersifat ancaman. Contoh bagi serangan agresif dan keganasan fizikal adalah seperti memukul, menumbuk dan menendang mangsa. Manakala ancaman pula tindakan pembuli yang menunjukkan gaya tubuh dan tindakan seolah-olah hendak memukul mangsa.

Buli dalam kajian ini merujuk kepada satu bentuk tindakan dan perlakuan negatif apabila pekerja sentiasa terdedah dengan layanan buruk daripada rakan sekerja iaitu dalam kalangan pegawai Imigresen yang bergred KP 17 di tempat kerja sehingga mewujudkan persekitaran kerja yang tidak menyenangkan dan penyebab kepada penurunan prestasi kerja. Dalam konteks kajian ini juga, buli meliputi tiga jenis buli yang berlaku di tempat kerja iaitu buli secara personal, buli berkaitan kerja dan buli secara fizikal.

1.10.3 Pegawai Imigresen Gred KP 17

Responden dalam kajian ini terdiri daripada Pegawai Imigresen yang bergred KP 17 di dalam Jabatan Imigresen Negeri Johor berlokasi di Setia Tropika, Johor. Pegawai Imigresen Gred KP 17 merupakan kategori kumpulan sokongan dalam organisasi tersebut yang diklasifikasikan dibawah perkhidmatan keselamatan dan sokongan (KP) yang meliputi kumpulan sokongan II (Gred KP 17) dalam jenis skim perkhidmatan kumpulan pelaksana. Berdasarkan 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.

Pegawai Imigresen dalam kajian ini mempunyai bidang tugas yang pelbagai iaitu bukan sahaja bertanggungjawab untuk mengeluarkan pasport dan dokumen perjalanan kepada warganegara dan penduduk tetap. Selain itu, Pegawai Imigresen juga bertanggungjawab dalam mengeluarkan visa, pas, dan permit kepada warganegara asing yang memasuki Malaysia. Pegawai Imigresen juga dipertanggungjawabkan untuk mengawalselia pergerakan keluar dan masuk orang di pintu masuk yang diwartakan seperti dalam Akta Imigresen 1959/63(Pindaan 2002), Peraturan-peraturan Imigresen 1963 dan Akta Passport 1966(Akta 150). Berdasarkan Akta-akta yang dikuatkuasakan ini, Pegawai Imigresen wajib menjalankan dan memenuhi tugas yang diarahkan terhadap mereka. Selain daripada itu, Pegawai Imigresen juga berperanan dan terlibat dalam memberi perkhidmatan sokongan yang berkualiti dan efisien kepada jabatan.

1.11 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, bab ini menerangkan secara lebih lanjut mengenai latar belakang kajian dan permasalahan kajian yang cuba dirungkaikan. Selain itu, bab ini juga membincangkan tentang tahap buli sebagai instrumen dan item yang mempengaruhi prestasi kerja individu di dalam organisasi. Justeru itu pengkaji ingin mengenalpasti tahap buli, tahap prestasi kerja dan kesan buli terhadap prestasi kerja. Oleh itu, diharap diakhir kajian ini dapat menjawab segala objektif dan persoalan kajian yang telah dibina.

RUJUKAN

- Abdi, M. F., Dato, S.F, N. W., dan Radzi, N. M. (2014). The Impact of Islamic Work Ethics on Job Performance and Organizational Commitment. *In Proceedings of 5th Asia-Pacific Business Research Conference*. Kuala Lumpur, Malaysia
- Adams, A. (1992). *Bullying at Work: How to Confront and Overcome it*. Virago Press.
- Ahmad, J. (2008). *Impak Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh Ke Atas Tahap Pemindahan Teknologi: Suatu Kajian Mengikut Perspektif Penyelidik*. Universiti Utara Malaysia.
- Ahmed, dan Ramzan. (2013). Effects of Job Stress on Employees Job Performance: A Study on Banking Sector of Pakistan, IOSR. *Journal of Business and Management*, Vol. 11, Issue 6 pp 61-68.
- Al Bir, A. S., dan Hassan, A. (2014). Workplace Bullying in Malaysia: An Exploratory Study. *Malaysia Management Review*, 49 (1),1-8 .
- AL Khalib, dan Ngan, H. U. (2006). Workplace Bullying: Time To Understand Its Roots. *Malaysian Journal Of Community Health*, Vol 12 (1-10).
- Alexson Naga, A. (2009). *Stres berdasarkan Faktor Demografi dan Hubungannya dengan Prestasi Kerja di Kalangan Anggota Polis Diraja Malaysia*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Aniza, A. (2014). *Tekanan Seksual di Tempat Kerja dan Tekanan Kerja di Sebuah Syarikat Perkilangan di Johor Bahru*. Fakulti Pengurusan, Universiti Teknologi Malaysia.

- Arikunto, S. (1998). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arnold, H. J., dan Feldman, D. C. (1986). *Organizational Behavior*. United States of America: McGraw-Hill Book Company.
- Aryanne, O. (2009). *Managing Workplace Bullying*. Palgrave Macmillan, New York, . P.2-3.
- Avervold, M. (2007). *Bullying at Work: A Discussion of Definitions and Prevalence, based on Empirical Study*. *Scandinavian Journal of Psychology*, 48,161-172.
- Ayesha, A. (2010). *Keberkesanan Komunikasi Ke Bawah dan Hubungannya dengan Prestasi Pekerja : Satu Kajian Kes*. Universiti Teknologi Malaysia: Disertasi Sarjana.
- Azizi Yahaya, Jamaludin Ramli, Abdul Latif , A., dan Zurhana, M. (2007). *Buli*. Johor, Malaysia: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Azizi, Y., Shahrin, H., Jamaludin, R., Yusof, B., dan Abdul Rahim, H. (2006). *Menguasai Penyelidikan dalam Pendidikan*. Malaysia: PTS: Publications & Distributors Sdn Bhd.
- Babbie, E. (2011). *The Basic of Social Research*. USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Baillien, E., dan DeWitte, H. (2009). *Why is organizational change related to workplace bullying? Role conflict and job insecurity as mediators*. *Economic and Industrial Democracy*, 30 (3), 348-371.
- Baillien, E., Notelaers, G., Dewitte, H., dan Matthiesen, B. S. (2010). *The relationship between the work unit's conflict management styles and bullying at work: Moderation by conflict frequency*. *Economic and Industrial Democracy*, 32 (3), 401-419.
- Banfield, P., dan Kay, R. (2008). *Introduction To Human Resource Management*. New York: Oxford University Press.

- Baron, A. R., dan Neuman, H. J. (1998). Workplace aggression: the iceberg beneath the tip of workplace violence: Evidence of its forms, frequency, and targets. *Public Administration Quarterly*, 21(4), 446-464 .
- Bartlett, J. E., dan Bartlett, M. E. (2011). Workplace Bullying: An Integrative Literature Review. *Advances in Developing Human*, 13(1) 69–84.
- Bentley, T. A., Catley, B., Cooper-Thomas, H., Gardner, D., O'Driscoll, M. P., Dale, A., dan Trenberth, L. (2012). Perceptions of Workplace Bullying in the New Zealand Travel Industry: Prevalence and Management strategies. *Tourism Management*, 33(2), 351–360.
- Bentley, T. A., Bentley, T. A., Catley, B., Gardner, D., O'Driscoll, M., Trenberth, L., dan Cooper-Thomas, H. (2009). *Understanding Stress and Bullying in New Zealand Workplaces*. Wellington, New Zealand: Final report to OH&S Steering Committee.
- Berenson, M. L., Levine, D. M., dan Krehbiel, T. C. (2009). *Basic Business Static Concepts and Application*. Prentice Hall Internal Incorporation.
- Berita Harian. (2010). *Penjawat Awam Bermasalah Perlu Diatasi Segera*.
- Berita Harian. (2011). *Perutusan Tahun Baru 2011 Menteri Dalam Negeri*.
- Berry, L. M. (2003). Employee selection. *Belmont, CA: Thomson Learning*.
- Berthelsen, M., Skogstad, A., Lau, B., dan Einarsen, S. (2011). Do They Stay or Do They Go?: A Longitudinal Study of Intentions to Leave and Exclusion from Working Life among Targets of Workplace Bullying. *International Journal of Manpower*, 32(2), 178-193.
- Beswick, J. (2006). Bullying At Work A Review of The Literature. *Health and Safety Laboratory*.
- Beswick, J., Gore, J., dan Palferman, D. (2006). Bullying at Work: A Review of the Literature. *Derbyshire: Health and Safety Laboratory, Harpor Hill, Buxton*.
- Björkqvist, K., ésterman, K., dan Hjelt-Back, M. (1994a). "Aggression among University Employees". *Agressive Behavior*, Vol. 20,, 173-84.

- Blando, J. F. (2008). *Workplace Bullying: Aggressive Behavior and its Effect on Job Satisfaction and Productivity*. Doctor of Management in Organizational Leadership : University of Phoenix.
- Blumberg, M., dan Pringle, C. D. (1982). The Missing Opportunity In Organizational Research: Some Implications For A Theory Of Work Performance. *Academy Of Management Review*, 7(4), 560-569.
- Borman, W. C., dan Motowildo, S. J. (2014). *Organizational Citizenship Behavior and Contextual Performance: A Special Issue of Human Performance*. Psychology Press.
- Borman, W. C., dan Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human Performance*, 10, 99–109.
- Borman, W. C., dan Motowildo, S. J. (1993). *Expanding the Criterion Domain to include Elements of Contextual Performance*. In N.Schmitt and W.C Borman (eds.), *Personnel Selection in Organizations*. San Francisco: CA: Jossey Bass.
- Bouckenooghe, D., Raja, U., dan Butt, A. (2013). Combined Effects of Positive and Negative Affectivity and Job Satisfaction on Job Performance and Turnover Intentions. *The Journal of Psychology: Interdisciplinary and Applied*, 147:2, 105-123, 147:2, 105-123.
- Brumback, G. B. (2003). Blending "We/me" in performance Management. Team Performance Management. *An International Journal*, 9(7/8) 167-173.
- Campbell, J. P. (1990). Modelling The Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough, *Handbook of Organizational Psychology* (pp. (Vol. 1, pp 687-732)). Palo Alto: Consulting Psychologists.
- Campbell, J. P., Gasser, M. B., dan Oswald, F. L. (1996). The Substantive Nature of Job Performance Variability. In K. R. Murphy (Ed.), *Individual Differences and Behavior in Organizations* (pp. (pp. 258–299)). San Francisco: Jossey-Bass.

- Cartwright, S., dan Cooper, C. L. (1997). *Managing Workplace Stress*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Cary, L. C., dan Philip, P. J. (2001). *Organizational Stres: A review and Critique of Theory*. London: Sage Publication.
- Chang, E. M., dan Hahn, J. H. (2006). Does Pay For Performance Enhance Perceived Distributive Justice For Collectivistic Employee? *Personnel Review*, 35(4), 397-412.
- Charbonnier-Voirin, A., dan Roussel, P. (2012). Adaptive Performance: A New Scale to Measure Individual Performance in Organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, 29(3), 280–293.
- Christopher, R. P., Kozlowski, A. J., Dams-O' Conner, K., Kreider, S., Cuthbert, J. P., Allen, W. H., dan Whiteneck, G. (2013). Descriptive Modelling of Longitudinal Outcome measures in Traumatic Brain Injury: A National Institute on Disability and Rehabilitation Research Traumatic Brain Injury Model Systems Study. *Archives of Physical Medicine and Rehabilitation*, 94 (3): 579-588.
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan: Kaedah dan Statistik Penyelidikan -Buku 1*. Malaysia: McGraw-Hill Sdn Bhd.
- Chua, Y. P. (2012). *Mastering Research Methods*. Shah Alam: McGraw-Hill Education.
- Coakes, S. J., Steed, L., dan Dzidic, P. (2006). SPSS Version 13.0 for Windows: Analysis Without Anguish. *Milton:John Wiley and Sons*.
- Cooper, C., dan White, B. (1995). "Organisational Behavior" . *Institute Personal and Development*.
- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. (2001). *Business Research Model. 7th Edition*. Boston: McGraw-Hill.
- Cowie, H., Naylor, P., Rivers, I., Snith, P. K., dan Pereira, B. (2002). Measuring Workplace Bullying. *Aggression and Violent Behavior*, 7(1), 33-51.
- Creswell, J. W. (2014). *Education Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research*. Pearson Education.

- Curtis, J., Bowen, I., dan Reid, A. (2007). You have no credibility: nursing students' experiences of horizontal violence. *Nurse Education in Practice*, 7, 156–163.
- Davenport, N., Achwartz, R., dan Elliot, G. (2005). *Mobbing: Emotional abuse in the American workplace*. Ames, IA: civil society Publishing.
- Devonish, D. (2013). Workplace bullying, Employee Performance and behaviors. *Employee Relations*, Vol. 35 Iss 6 pp.30-647.
- Djurkovic, N., McCormack, D., dan Casimer, G. (2008). Workplace Bullying and Intention to leave: Moderating Effect to Perceived Organizastion Support. *Human Resource Management Journal*, 405-422.
- Dzulkifli, S. (1996). *Iklim Organisasi dan perkaitannya dengan Prestasi Kerja Pegawai Perunding Perbadanan Produktiviti Negara (NPC)*. Tesis Master Sains, UPM.
- Egan, S. K., dan Perry, D. G. (1998). Does Low Self-Regard Invite Victimization? *Development Psychology*, 34: 299-309.
- Einarsen, S. (1999). The Nature and Causes of bullying at work. *International Journal of Manpower Vol. 20 No. 1/2*, 16-27.
- Einarsen, S. (2005). The Nature, Causes and Consequences of Bullying at Workplace: The Norwegian Experience. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la sant*.
- Einarsen, S., dan Hoel, H. (May, 2001). The Negative Acts Questionnaire: Development, Validation and Revision of a Measure of Bullying at Work. *Paper presented at the 10th European Congress on Work Psychology*.
- Einarsen, S., dan Racknes, B. I. (1997). Harassment at Work and the victimization of Men . *Violence and Victims*, 12, 247-263.
- Einarsen, S., Hoel, H., dan Notelaers, G. (2009). Measuring Exposure to Bullying and Harassment at Work: Validity, Factor and Structure Psychometric Properties of the Negative Acts Questionnaire-Revised. *Work Stress*, 23, 24-44.

- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., dan Cooper, C. L. (2003). *The Concept of Bullying at Work: The European Tradition*. n: S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, and C. L. Cooper, (Eds). 'Bullying and emotional abuse in the workplace'. London: Taylor & Francis.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., dan Cooper, C. L. (2011). *Bullying and Harassment in the Workplace; Development in Theory, Research, and Practice*. United States of America: Taylor and Francais Group.
- Einarsen, S., Raknes, B. I., Matthiesen, S. B., dan Hellesey, O. H. (1994). Bullying and Severe Interpersonal Conflicts. Unhealthy Interaction at Work.
- Elmes, D. G., Kantowitz, B. H., dan Rodger III, H. L. (2006). *Research Methods in Psychology. Eight Edition*. United States of America: Thompson Wordsworth.
- Escartín, J., Carballeira, Á. R., Benito, J. G., dan Zapf, D. (2010). Development and Validation of the Workplace Bullying Scale EAPA-T. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, Vol. 10, No 3, pp. 519-539.
- Faheem, R., Farah, A., Arslan, R., dan Abdul Rauf , K. (2013). Workplace Bullying and Intention to Leave: The Moderating Effect of the Organizational. *Information Management and Business Review*, Vol. 5, No. 4, pp. 175-180.
- Falcone, P. (2005). *2600 Phrases for Effective Performance Reviews*. New York: American Management Association.
- Farah Hanani, M. (2014). *Faktor Utama Ketidakhadiran kakitangan dan Strategi Kreatif untuk Mengurangkan masalah*. OUM Business School: Open University Malaysia.
- Felson, R. B., dan Tedeschi, J. T. (1993). Aggression and Violence: Social Interactionst Perspectives. *American psychological Association, Washington, DC*.
- Ferris, G. R., Zinko, R., Brouer, R. L., Buckley, M. R., dan Harvey, M. G. (2007). Strategic Bullying as A Supplementary, Balanced Perspective on Destructive Leardership. *The Leadership Quarterly*, 18(3), 195-206.

- Fevre, R., Nicols, T., Prior, G., dan Rutherford, I. (2009). Fair Treatment at Work Report: Findings from the 2008 Survey. *Employment Relations Research Series No. 103*.
- Field, A. (2003). *Discovering Statistics Using SPSS for Windows: Advanced Technique for The Beginner*. London: Sage Publication Inc.
- Fitzgerald, L., dan Shullman, S. (1993). Sexual Harassment: A research analysis and agenda for 1990's. *Journal of Vocational Behavior*, 42, 5-27.
- Fox, S., dan Stallworth, L. E. (2010). The battered apple: An Application of Stressor-Emotion- Control/ Support Theory to Teachers' Experience of Violence and Bullying . *Human Relations*, 63, 927-954.
- Gay, L. R. (1996). *Education Research: Competencies for Analysis and Application*. Ohio: Charles E. Merrill Publishing co.
- Gay, L. R., dan Diehl, P. L. (1992). *Research Methods for Business and Management*. New York: Macmillan.
- Georgakopoulos, A., Wilkin, L., dan Kent, B. (2011). Workplace Bullying: A Complex Problem in Contemporary Organizations. *International Journal of Business and Social Science*, Vol. 2 No. 3.
- Giga, S., Hoel, H., dan Lewis, D. (2008). The costs of workplace bullying. *University of Manchester Institute of Science and Technology*.
- Giorgi, G., Arenas, A., dan M. Leon-Perez, J. (2011). An Operative Measure of Workplace Bullying: The Negative Acts Questionnaire Across Italian Companies. *Industrial Health*, 49, 686–695.
- Granatstein, C. R. (1995). *An examination of the self concept of bullies*. University of Toronto (Canada), ProQuest, UMI Dissertations Publishing, 97 p.
- Gravetter, F. J., dan Forzano, L. B. (2009). *Research Method for Behavioral Sciences*. USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Hair, J., Money, A. H., Samouel, P., dan Page, M. (2007). *Research Methods for Business*. USA: John Willey & Sons, Ltd.

- Hairul Akmal. (2014). *Stres sebagai Moderator ke atas Hubungan antara Gaya Kepimpinan Ketua dengan Tingkah Laku Buli*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Hartini, D. (2008). *Kesan Pengurusan Stres Sebagai Moderator dalam Hubungan antara Persekitaran Kerja Kompetatif dan Prestasi Kerja di Kalangan Staf Akademik UTM*. Universiti Teknologi Malaysia.
- Harvey, M., Treadway, D., dan Heames, J. T. (2006). Bullying in Global Organizations: A Reference Point perspective. *Journal of World Business*, 41, 190–202.
- Harvey, M., Treadway, D., Heames, J. T., dan Duke, A. (2008). Bullying in the 21st Century Global Organization: An Ethical Perspective. *Journal of Business Ethics*, 85(1), 27–40.
- Hasnizawati, H., Rozieana, A., dan Mohd Norafizal, A. (2008). Motivasi: Realiti atau Fantasi Teori. Prosiding Kolokium 2007-2008 . *Universiti Teknologi Mara Pahang*.
- Hauge, L. J., Skogstad, A., dan Einarsen, S. (2007). Relationship between Stressful Work Environments and Bullying: Results from a Large Representative Study. *Work and stress*, 21, 220-242.
- Healthier, F. (2004). *IRS Managing Conflict in the Workplace*. Reed Elsevier (UK) Ltd. United.
- Hesketh, B., dan Neal, A. (1999). Technology and Performance. In D.R. Ilgen & D.P. Pulakos (Eds.), *The Changing nature of Performance : Implications for staffing, Motivation, and Development*. (pp. 21-25). San Francisco: Jossey-Bass.
- Hilda, F. M. (2013). *Persepsi Pekerja Sokongan Terhadap Keberkesanan Kepimpinan Pengurus*. Universiti Malaysia Sarawak.
- Hodson, R., Roscigno, V. J., dan Lopez, S. H. (2006). Chaos and the Abuse of the Power. *Work and Occupations*, 33(4), 382-416.
- Hoel, H., dan Cooper, C. L. (2000). *Destructive Conflict and Bullying at Work*. University of Manchester Institute of Science and Technology: Upublish Report.

- Hoel, H., dan Salin, D. (2003). *Organisational Antecedents of Workplace Bullying*. In S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf dan C. Cooper (Eds.), *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace*. London: Taylor and Francis.
- Hoel, H., Einarsen, S., dan Cooper, C. (2003). Organisation Effects of bullying. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C., *Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice*. Taylor & Francis.
- Hoel, H., Sheehan, M. J., Cooper, C. L., dan Einarsen, S. (2011). Organisational effects of workplace bullying. *Bullying and harassment in the workplace: Developments in theory, research, and practice*. 129-149.
- Hoel, H., Zapf, D., dan Cooper, C. L. (2015). Workplace bullying and stress" In Historical and Current Perspectives on Stress and Health. *Emerald Insight*, 293-333.
- Hutchinson, M., Wilkes, L., Jackson, D., dan Vickers, M. H. (2010). Integrating Individual, Work, Group and Organizational Factors: Testing a Multidimensional Model of Bullying in the Nursing Workplace. *Journal Nursing Management*, Vol. 18 No 2, 173-181.
- Ilhaamie Abd. Ghani Azmi, Syarifah Hayaati Syed Ismail, dan Siti Arni Basir. (2013). Ilhaamie Abd. Ghani Azmi Pengurusan Kualiti Menurut Perspektif Islam,. *University of Malaya Press*, ISBN 978-983-100-584-2.
- Ikyanyon, D. N., dan Ucho, A. (2013). Workplace Bullying, Job Satisfaction and Job Performance Among Employees in a Federal Hospital in Nigeria. *European Journal of Business and Management*, Vol.5, No.23.
- Imrab, S., Qudsia, B., Mushtaq, S., dan Ghulam, N. (2013). Impact of Stress on the Performance of Employees of Banks in Kotli . *International Journals of Marketing and Technology*, Vol 3, Issue 6,p 85-98.
- Imran, H., Arif, I., Cheema, S., dan Azeem, M. (2014). Relationship between Job Satisfaction, Job Performance, Attitude towards Work, and Organizational Commitment. *Entrepreneurship and Innovation Management Journal*, 2(2), 135-144.

- Ishmael, A., dan Alemoru, B. (2002). *A Practical Guide to Combating Employee Abuse: Harassmen, Bullying and Violence at Work*. London: Spiro Press.
- Jex, M. S. (2002). *Organizational Psychology: A Scientist-Practitioner Approach*. . *Institute of Personality and Social Research*, 88.
- Jezlily, J. (2011). *Beban Kerja, Konflik Peranan, Tekanan Kerja Dan Prestasi Kerjadi Di Kalangan Pegawai Perubatan*. *Tesis Sarjana: Universiti Utara Malaysia*.
- Johnson, E. C., dan Meade, A. W. (2010). A Multi-Level Investigation of Overall Job Performance Ratings. *Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology Paper presented at the 25th* (pp. 1-8). Atlanta, GA.
- Johnson, L. S. (2009). International perspectives on Workplace Bullying Among Nurses: A Review. *International Nursing Review* , 56, 34–40.
- Joseph, A. M. (2013). *Qualitative Research Design: An Interactive Approach 3rd Edition*. Sage Publications Inc.
- Kamaliha, I. (2004). Faktor yang mempengaruhi Prestasi Kerja Di Jabatan Imigresen Malaysia, KLIA. *Tesis Sarjana. Universiti Putra Malaysia, Selangor*.
- Keashley, L, MacLean, L, dan Trott, L. (1994). Abusive behavior in the workplace: A Preminay invesgation. *Violence and Victims*. 9, 125-941.
- Keashly, L, Harvey, S, dan Hunter, S. (1997). Emotional abuse and role stressors: Relative impact on residence assistants' stress. *Work and Stress*, 11, 35-45.
- Keashly, L., dan Jagatic, K. (2003). By any other name: American perspectives on workplace bullying. In Einarsen, S., Hoel, H., Zapf,D., dan Cooper, C., *Bullying and emotional abuse in the workplace*. London: Taylor & Francis.
- Kerlinger, F. N. (1973). *Foundations of Behavioral Research (2nd Ed.)*. New York: Holt, Rhinehart and Winston.
- King, N. B. (2009). *Modaliti Seni Dalam Meneroka Kegiatan Buli Di Sekolah: Satu Kajian Kes*. Buku Koleksi Kertas Kerja Seminar Penyelidikan IPGM KBL , .47-53.

- Kinner, P. R., dan Gray, C. D. (2004). *SPSS 12 made simple*. New York: Psychology Press.
- Kitt, J. (2004). Workplace Bullying: An Overview. *The Mandate Trade Unions*, 6-13.
- Kivimaki, M., Elovainio, M., dan Vahtera, J. (2000). Workplace Bullying and Sickness Absence in Hospital Staff. *Ocupational and Enviromental Medicine*, 57: 656-660.
- Koko Sujatmoko, S. (2007). Pengaruh Insentif Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan Pada Departemen Operasional Pemasaran di Bawah Dunkin' Donuts Cabang Arteri Jakarta. *USU Repository*, 1-40.
- Koopmans, L. (2014). *Measuring Individual Work Performance*. The Netherlands: Netherlands Organisation of Applied Scientific Research.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Buuren, S. V., Van der Beek, A. J., dan de vet, H. W. (2013). Development of an Individual Work Performance Questionnaire. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 62(1):6-28.
- Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrandt, V. H., Schaufeli, W. B., de Vet, H. W., dan van der Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance: A systematic Review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 8-11.
- Krecjie, R. V., dan Morgan, D. W. (1970). Determining Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30: 607-010.
- Laporan Tahunan JIM Johor 2012*. (2012). Malaysia: Jabatan Imigresen Malaysia.
- Laporan Tahunan JIM Johor 2013*. (2013). Malaysia: Jabatan Imigresen Malaysia.
- Lavan, H., dan Martin, W. (2008). Bullying in the U.S. Workplace: Normative and Process-Oriented Ethical. *Journal of Business Ethics*, 83(2), 147-165.
- Law, S. (2004). *Gaya Pengurusan Konflik Di dalam Organisasi*. Universiti Teknologi Malaysia.

- Lay, Y. F., dan Khoo, C. H. (2008). *Pengenalan Kepada Analisis Statistik Dalam Penyelidikan Sains Sosial (Siri 1)*. Kota Kinabalu: Universiti Malaysia Sabah.
- Lawler, E. E., dan Porter, L. W. (1967). Antecedent attitudes of effective managerial performance. *Organizational Behavior and Human Performance*, 122-142.
- Leisink, P., dan Steijin, B. (2009). Public Service Motivation and Job Performance of Public Sector Employees in the Netherlands. *International Review of Administrative Sciences*, 75(1), 35-52.
- Lewis, D., dan Gunn, R. (2007). workplace Bullying in the public Sector Uderstanding the Racial Dimension. *Public Administration*, Vol. 85, No.3 641-665.
- Leymann, H. (1990). Mobbing and Psychological Terrors at Work. *Violence and Victims*, 119-126.
- Leymann, H. (1993). Mobbing- psychoterror am Arbeitsplatz und wie man sich dagegen wehren kann [Mobbing- psychterror in the workplace and how can defend oneself]. *Reinbeck bei Hamburg, Germany: Rowohlt*.
- Leymann, H. (1996). The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organization Psychology*, 5, 165-184.
- Lim, S., dan Cortina, L. M. (2005). Interpersonal Mistreatment in the Workplace: The Interface and Impact of General Incivility and Sexual Harassment. *Journal of Applied Psychology*, 90(3), 483-496.
- Lisa, L. S., Kelly, N. V., Maura, E. S., dan Kimberly, D. S. (2014). Workplace Bullying of General Surgery Residents. *Journal of Surgical Education*.
- Locke, E. A. (1970). Job satisfaction and job performance: A theoretical analysis. *Organizational Behavior & Human Performance*, 5, 484-500.
- Lutgen- Sandvik, P., dan Sypher, B. D. (2009). *Destructive Organizational Communication*. New York: Routledge Press.
- Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., dan Alberts, J. K. (2007). Lutgen-Sandvik, P., Tracy, S. J., dan Alberts, J. K. (2007). Burned by Bullying in the American

- Workplace: Prevalence, Perception, Degree and Impact. *Journal of Management Studies*, , 44(6), 837-862.
- Maglich-sespico, P., Faley, H. R., dan Knapp, E. D. (2007). Relief and Redress for Targets of Workplace Bullying. *Employee Responsibility and Rights Journal*,, 19, 31-43.
- Mathis, R. L., dan Jackson, J. H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Sepuluh*. Jakarta: PT Salemba Emban Patria.
- Mahmood Nazar, M. (2001). *Pegantar Psikologi- Satu Pengenalan Asas kepada Jiwa dan Tingkah laku Manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mahmood, B., Hussain, S., Hannan, A., dan Muhammad, N. (2010). The Relationship between Stress and Work Performance in an Industrial Environment of Faisalabad District. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*, 8(1), 68-72.
- Margaret, K. R. (2007). *The Complete Guide to Understanding, Controlling, and Stopping Bullies*. Inc. United State: Atlantic Publishing.
- Marican, S. (2005). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Petaling Jaya: Prentice Hall/Pearson Malaysia.
- Megat Aman Zahiri , M., Baharudin, A., dan Jamalludin, H. (2007). Kemahiran ICT di Kalangan Guru-guru Pelatih UTM: Satu Tinjauan. *Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia, Johor*.
- Menard, S. (1995). *Applied Logistic Regression Analysis*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Middleton-Moz, J., dan Zadawski, M. (2002). Bullies: From the Playground to the Boardroom: Strategies for Survival. *Deerfield Beach, FL: Health Communication*.
- Miles, D. E., Borman, W. E., Spector, P. E., dan Fox, S. (2002). "Building an Integrative Model of Extra Role Work Behaviors: a Comparison of Counterproductive Work Behavior with Organizational Citizenship Behavior". *European Journal of Work and Oganizational Psychology*, Vol. 15 No. 3, pp. 352-377.

- Mimura, C., dan Griffiths. (2003). The Effectiveness of Current Approaches to Workplace Stress Management in the Nursing Profession: An evidence based literature review. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 60: 10-15 .
- Miner, J. B. (1992). *Industrial - Organizational Psychology*. United States of America: McGraw-Hill, Inc.
- Motowidlo, S. J., dan Schmit, M. J. (1999). *Performance Assesment in Uniques Jobs*. In D.R Ilgen dan E. D. Pulakos (Eds.), *The Changing Nature of Job Performance: Implications for Staffing, Motivation and Development*. San Francisco: CA: Jossey-Bass.
- Muhamad Affandi, I. (2009). *Perlakuan Buli Di tempat Kerja Dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia*. Universiti Utara Malaysia.
- Muhammad Imran , Q., Amran , M., dan Khalid , Z. (2014). A New Trilogy to Understand the Relationship among Organizational Climate, Workplace Bullying and Employee Health. *Arab Economics and Business Journal*, 133-146.
- Munir, K., dan Islam, B. U. (2011). Impact of Stressors on the performance of employees. *Munich Personal RePEc Archive*.
- Murphy, K. R. (1989). *Dimension of Job Performance*. New York: Praeger.
- Murphy, S. V. (2013). Perceptions of Bullying in teh Workplace: A Phenomenological Study. *ProQuest*.
- Myers, R. (1990). *Classical and Modern regression with Application (2th ed)*. Boston: Duxubury.
- Namie, G. (2003). *2003 report on abusive workplaces*. The Workplace Bullying Institute(WBI) Research Studies.
- Namie, G. (2006). *Workplace Bullying and Trauma Institute*. Retrived May, 2006, from Namie, G. (2006). <http://www.bullyinginstitute.org>.

- Naseer, Z., Hassan Chisht, S.Ul., Rahman, F., dan Juman, N. B. (2011). Impact of Emotional Intelligence on Team Performance in Higher Education Institutes. *International Online Journal of Educational Sciences*, 3(1), 30-46.
- Noe, R. A. (2013). *Employee Training and Development*. New York: McGraw Hill Companies Ins.
- Norkhairul, N. E. (2011). Keberkesanan Latihan Terhadap prestasi Kerja Di Jabatan Imigresen Malaysia. *Tesis Ijazah Sarjana Muda: Universiti Teknologi Malaysia*.
- Notelaers, G., DeWitte, H., dan Einarsen, S. (2010). A job characteristics approach to explain workplace bullying. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 19 (4), 487-504.
- Notelaers, G., Einarsen, S., DeWitte, H., dan Vermunt, K. J. (2006). Measuring exposure to bullying at work: The validity and advantages of the latent class cluster approach. *Work & Stress*, 20 (4), 289-302.
- Olweus, D. (1987). Bullying/ Victim Problems among school Children in Scandinavia. In J.P. Myklebust and R. Ommundsen (eds.). *Psykologprfosjonen mot ar 2000*, (pp. 395-413). Oslo: Universitetsforlaget.
- O'Moore, M., Seigne, E., McGuire, L., dan Smith, M. (1998). Victims Bullying at Work in Ireland. *Bullying at Work 1998 Research Update Conference: Proceedings* (pp. 70-77). Stafford, UK: Staffordshire University.
- Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual*. Australia: McGraw-Hill.
- Palmer, S., Cooper, C., dan Thomas, K. (2001). Model of organisational stress for use within an occupational health education/promotion or wellbeing programme – A short communication. *Health Education Journal*, Vol. 60 No.4.
- Parzefall, M. R., dan Salin, D. M. (2010). Perceptions of and Reaction to Workplace Bullying: A social Exchange Perspective. *Human Relations*, 63, 761-780.
- People Matter Employee Survey*. (2012). New South Wales, Australia.

- Prabakaran, R. A. (1998). *Iklim Organisasi Dan Perkaitannya Dengan Prestasi Kerja Guru Sekolah Menengah Di Ampang. Tesis Ijazah Sarjana: Universiti Putra Malaysia.*
- Prabowo. (2005). *Prestasi Kerja. http://webcache.*
- Pulakos, E. D., Donovan, M. A., Plamondon, K. E., dan Arad, S. (2000). *Adaptability in the work place: Development of Taxonomy of Adaptive Performance. Journal of Applied Psychology, 85 (4), 612-624.*
- Quine, L. (2001). *Workplace Bullying in Nurses. Journal of Health Psychology, 6(1) 73-84.*
- Rajan, D. (2015). *Stress and Job Performance among Nurses. SCMS Journal of Indian Management, 66-77.*
- Randall, P. (1997). *Adult Bullying: Perpetrators and Victims.* Routledge.
- Rayner, C., Hoel, H., dan Cooper, C. (2002). *Workplace Bullying: What we know, who is to blame and what can we do?* London: Taylor and Francis.
- Robertson, I. T., Cooper, C. L., dan Williams, J. (1990). *The validity of the occupational stress indicator. Work and Stress, 4, 29-39.*
- Rothwell, W. J., Hohne, C. K., dan King, S. B. (2007). *Human Performance Improvement: Building Practitioner Competence.* Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Rubina, K., Amjad, S., dan Khan, D. (2008). *Occupational stress and its effect on job performance a case study of medical house officers of district Abbottabad. J Ayub Med Coll Abbottabad, 20(3).*
- Roland, E., Tattum, D., dan Lane, D. (1989). *Bullying: The Scandinavian Research Tradition. Bullying in Schools, 21-32.*
- Salin, D. (2003). *Ways of explaining workplace bullying: A review of enabling, motivating and precipitating structures and processes in the work environment. Human Relations, 56(10), 1213-1232.*
- Samnani, A.-K., Singh, P., dan Ezzedeen, S. (2013). *Workplace Bullying and Employee Performance: An Attribution Model. Organizational Psychology Review, 1-23.*

- Saunders, P., Hyunh, A., dan Goodman-Delahunty, J. (2003). Ways of Explaining Workplace Bullying: A Review of Enabling, Motivating and Precipitating Structures and Processes In the Work Environment. *Human Relations*, 56(10),1213-1232.
- Seigne, E. (1998). "Bullying at work in Ireland" in Rayner, C., Sheehan, M. and Barker, M. (Eds). *Bullying at work, 1998 Research Update Conference: Proceedings*. Staffordshire University, Stafford.
- Sekaran, U. (2003). *Research Methods for Business: A Skill Building (4th Edition)*. USA: Wiley and Sons Inc.
- Sekaran, U., dan Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business : A Skill Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Selye, H. (1976). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill.
- Shepard, P. (1989). *Ke mana arah hidup anda? Panduan perancangan hidup & kerja (Terjemahan A. Rahim Khamis)*. Singapore: Times Book International Centre.
- Silva, S., Lima, M. L., dan Baptista, C. (2004). OCSI: An Organizational and Safety Climate Inventory. *Safety Science*, 42(3), 205-220.
- Siti Barokah, K. (1999). Hubungan Antara Penilaian Prestasi Dan Prestasi Kerja. *Tesis Ijazah Sarjana: Universiti Malaysia Saraawak*.
- Simons, S. (2008). Workplace bullying experienced by Massachusetts registered nurses and the relationship to intention to leave the organization. *Advances in Nursing Science*, 31(2), E48-E59.
- Sonnentag, S., dan Frese, M. (2002). Performance and Performance Theory. *Psychological Management of Individual Performance*.
- Sonnentag, S., Volmer, J., dan Spychala, A. (2008). Job performance. In J. Barling & C. L. Cooper (Eds.). *The SAGE handbook of organizational behavior Micro approaches Los Angeles, CA: SAGE*, Vol. 1, pp. 427–447.
- Stewart, V. (1982). *Managing The Poor Performer*. United Kingdom: Gower Publishing Company Limited.

- Subathirah, M. A. (2011). The Impact of Intrinsic Reward, Extrinsic Reward and Teachers Commitment Towards Job Performance . *Universiti Teknologi Malaysia: Disrtasi Sarjana*.
- Szilagyi, A. D., dan Wallace, M. J. (1987). *Organizational Behavior Performance*. United states of America: Scott, Foresman and Company.
- Tehrani, N. (2010). Bullying: A Source of Chronic Post Traumatic Stress? *British Journal of Guidance and Counselling*, 32:3, 357-366.
- Torraco, R. J. (2005). Work Design Theory: A Review and Critique with Implications for Human Resource Development. *Human Resource Development Quarterly*, 16 (1), 85-109.
- Triola, M. F., dan Franklin, L. A. (1994). *Business Statistic*. USA: Addison-Wesley Publishing Company.
- Tsaur, S. H., dan Tang, Y. Y. (2012). Job stress and well-being of female employees in hospitality: The role of regulatory leisure coping styles. *International Journal of Hospitality Management*, 31(4), 1038-1044.
- Tsuno, K., Morita, T., Inoue, A., Abe, K., dan Kawakami, N. (2011). Bullying among municipal employees (civil servants) of Kanto region. *Occupational Health Journal*, 79-86.
- Twemlow, S. W. (2000). The Roots of Violence: Coverging Psychoanalytic Expanatory Models for Power struggles and Violence in Schools. *The Psychoanalytic Quarterly*, 69(4), 741-785.
- UNISON. (1997). *UNISON members experience of bullying at work*. London: UNISON.
- Usher, K. V. (2005). *The Relationship Between Ego Strength and Work Performance in the Sales Environment*. Pretoria: UNISA Press.
- Usman Ali, W., Raheem, A., Nawaz, A., dan Imamuddin, K. (2014). Impact of Stress on Job Performance: An Empirical study of the Employees of Private Sector Universities of Karachi, Pakistan. *Research Journal of Management Sciences*, Vol. 3(7), 14-17.

- Utusan Malaysia. (2016). 600 Kekosongan Jawatan Kosong Pegawai Imigresen KP17 - Mac 2016.
- Utusan Malaysia. (2015). *CUEPACS Sokong Penjawat Awam Dinilai Prestasi Kerja*.
- Vartia, M. (1996). The Sources of Bullying – Psychological Work Environment and Organizational Climate. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5, 203-214.
- Vartia, M. (2001). Consequences of workplace bullying with respect to the well-being of its targets and the observers of bullying. *Scandinavian Journal of Work Environment and Health*, 27(1), 63-69.
- Vartia, M. (2003). *Workplace Bullying: A study on the Work Environment, Well-Being and Health (No.56)*. Finnish Institute of Occupational Health, People and Work Research Reports.
- Vartia, M. (2008). The sources of Bullying–Psychological Work Environment and Organizational Climate, . *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5:2, 203-214.
- Viswesvaran, C. (1993). Modelling Job Performance: Is there the general factor?. In Viswesvaran, C. *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology. Volume 1 Personnel Psychology*. London: Sage Publishing.
- Viswesvaran, C. (2011). *Assesment of Individual Job Performance: A Review of the Past Century and Look Ahead. Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology (Vol. Personnel Psychology)*. London: Sage Publishing.
- Waleed Ahmed, A. R. (2011). Factors Affecting the Effectiveness of the Job Performance of the Specialists Working in the Youth Care at Helwan University. *World Journal of Sport Sciences*, 4 (2): 116-125.
- Wan na, E. A. (2013). Pengaruh Iklim Organisasi Ke Atas Prestasi Kerja Guru Di Kolej Vokasional. *Tesis Sarjana Pendidikan: Universiti Tun Hussein Onn*.
- Wolmerath, M. (2013). *Workplace Bullying and Harassment in Germany*. The Japan Institute for Labour Policy and Training: Tokyo: JILPT Seminar on Workplace Bullying and Harassmen.

- Yahya, K. K., Johari, J. A., Z Isa, M., dan Daud, Z. (2008). Fakto- Faktor Yang Mempengaruhi Komitmen Dalam Kalangan Penjawat Awam. *IJSM*, (15), 199-223.
- Yildirim, R. N. (2009). Bullying among nurses and its effects. *International Council of Nurses*, 504-511.
- Yıldız, S. (2007). A 'New' Problem In The Workplace: Psychological Abuse (Bullying). *Journal of Academic Studies*, 9(34), 113-128.
- Zapf, D. (1999). Organisational, Work Group related and Personal causes of Mobbing/ Bullying at Work. *International Journal of Manpower*, 20 (1/2), 70-85.
- Zapf, D., Knorz, C., dan 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*, Vol. 5 No 2, 215-37.
- Zoharah, O., Mazlina, M., dan Siti Raba'ah, H. (2015). Prevalence of Workplace Bully in Selected Public Service Agency in Malaysia: Do Destructive Leadership Behaviour Matters? *International Journal of Education and Training (InjET)*, 1-9.