

**KESAN *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP  
MOTIVASI KERJA DALAM KALANGAN  
JURURAWAT TERLATIH U29  
DI HOSPITAL UMUM  
SARAWAK.**

**BLAISE GAILLE ANAK BANJI**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2021**



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**KESAN *WORKPLACE INCIVILITY* TERHADAP  
MOTIVASI KERJA DALAM KALANGAN  
JURURAWAT TERLATIH U29  
DI HOSPITAL UMUM  
SARAWAK.**

**BLAISE GAILLE ANAK BANJI**

**TESIS INI DISERAHKAN UNTUK MEMENUHI  
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN IJAZAH SARJANA  
MUDA SAINS SOSIAL**

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2021**



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## **PENGAKUAN PELAJAR**

Karya ini adalah merupakan hasil kerja saya sendiri yang bertajuk Kesan *Workplace Incivility* Terhadap Motivasi Kerja Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 Di Hospital Umum Sarawak, kecuali nukilan, ringkasan dan tiap-tiap satu yang telah saya jelaskan sumbernya.

---

BLAISE GAILLE ANAK BANJI

BA18110395



**PENGESAHAN**

KESAN WORKPLACE INCIVILITY TERHADAP MOTIVASI KERJA DALAM KALANGAN  
JURURAWAT TERLATIH U29 DI HOSPITAL UMUM SARAWAK.

OLEH

BLAISE GAILLE ANAK BANJI

BA18110395

Latihan ilmiah ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian daripada syarat untuk  
memperoleh Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial Dengan Kepujian dalam bidang Hubungan  
Industri.

---

**EN. AZIZAN BIN HJ. MORSHIDI**  
**Penyelia**

---

**Tarikh:**

---

**DR. KEE Y. SABARIAH KEE Y. YUSSOF**  
**Ketua Program Hubungan Industri**

---

**Tarikh:**



## PENGHARGAAN

Terlebih dahulu, syukur kepada Tuhan kerana telah memudahkan saya untuk menyiapkan kajian penyelidikan saya. Syukur juga diucapkan atas kesihatan mental dan fizikal yang baik-baik saja yang telah diberikan Tuhan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan jutaan terima kasih kepada Penyelia Akademik bagi penyelidikan yang saya jalankan di peringkat Ijazah Sarjana Muda ini iaitu kepada **Encik. Azizan bin Hj. Morshidi** atas segala tunjuk ajar, nasihat, bimbingan yang telah diberikan dalam menyiapkan penyelidikan saya. Di samping itu, ucapan terima kasih turut ditujukan kepada Penyelaras Latihan Ilmiah bagi Program Hubungan Industri iaitu **Dr. Noor Syakirah Bte Zakaria**. Tidak dilupakan juga ucapan terima kasih kepada pensyarah-pensyarah Program Hubungan Industri yang telah memberikan banyak ilmu, tunjuk ajar dan sokongan mental bagi memotivasikan diri saya.

Seterusnya, tidak dilupakan juga setinggi-tinggi penghargaan kepada insan-insan yang disayangi, iaitu ayah tercinta, **En Banji Anak Junus** dan ibu yang saya kasihi, **Puan Selamah Anak Luweng** serta kepada adik beradik saya **Yvonne Anak Banji** dan juga **Wesley Anak Banji** yang telah menjadi tulang belakang saya dengan sentiasa memberikan kata-kata semangat kepada diri saya dan telah memberikan banyak bantuan dari segi bantuan kewangan dan juga sentiasa menyokong diri saya.

Akhir kata, saya ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam membantu saya iaitu kepada rakan seperjuangan yang telah banyak memberi sokongan, dorongan dan juga kata-kata semangat dalam sama-sama berusaha menyelesaikan tugas akhir pengajian. Saya juga ingin mengucapkan terima kasih kepada informan yang telah terlibat di dalam kajian saya. Semoga semua jasa kalian dibalas oleh Tuhan serta sentiasa dimudahkan rezeki dan dipanjangkan umur.

*Blaise*

---

Blaise Gaille Anak Banji

20 Ogos 2021



## ABSTRAK

Tingkah laku negatif ini adalah merupakan satu bentuk perlakuan yang tidak akan mencederakan seseorang secara luaran, dan mempunyai intensiti yang rendah berbanding dengan kekasaran secara fizikal di tempat kerja yang boleh mendatangkan kesan atas motivasi kerja dalam diri seseorang pekerja. Prestasi dan produktiviti kerja seseorang pekerja itu pula adalah bergantung dengan persekitaran pekerjaan. Prestasi kerja dan produktiviti seseorang pekerja berkait rapat dengan motivasi kerja yang ada di dalam diri seseorang pekerja. Profesion kejururawatan turut terdedah kepada tingkah laku negatif sehingga boleh mendatangkan kesan ke atas motivasi kerja dalam diri mereka. Objektif kajian ini adalah untuk Mengkaji Bentuk *Workplace Incivility* Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 Di Hospital Umum Sarawak serta untuk Mengenalpasti Kesan *Workplace Incivility* Ke Atas Motivasi Kerja Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 Di Hospital Umum Sarawak. Metodologi kajian kajian ini adalah menggunakan kaedah penyelidikan kualitatif dengan menjalankan sesi temubual bersama tiga orang informan yang merupakan Jururawat Terlatih U29 yang sedang bertugas di Hospital Umum Sarawak. Hasil penyelidikan telah memperlihatkan bahawa bahawa berlakunya pelbagai bentuk tingkah laku negatif yang dialami oleh Jururawat dan antara bentuk tingkah laku negatif yang dialami adalah tingkah laku mengganggu, bergosip, diskriminasi, perlakuan tidak adil, pembulian serta privasi dicerobohi. Seterusnya, tingkah laku negatif yang dialami oleh golongan Jururawat Terlatih U29 mendatangkan kesan ke atas motivasi kerja mereka yang terbahagi dua iaitu motivasi instrinsik dan motivasi ekstrinsik. Berdasarkan analisis di dalam penyelidikan ini, penyelidik telah mendapati bahawa walaupun seseorang pekerja khususnya Jururawat Terlatih U29 yang bertugas di Hospital Umum Sarawak mengalami tingkah laku negatif daripada rakan sekerja dan majikan, motivasi instrinsik dan motivasi ekstrinsik akan mendorong diri mereka untuk bekerja bagus walaupun berhadapan persekitaran kerja yang negatif.

**Kata kunci:** tingkah laku negatif, motivasi instrinsik, motivasi ekstrinsik, jururawat, prestasi kerja, produktiviti kerja.



## ABSTRACT

*Workplace incivility is a form of behavior that will not injure a person externally, and it has a low intensity compared to physical roughness in the workplace that can have an impact on work motivation in an employee. The job performance and job productivity of an individual who is an employee depends on the work environment. The job performance and productivity of an employee are closely related to the work motivation that exists in an employee. The nursing profession is also prone to workplace incivility that can have an impact on work motivation in themselves. The objective of this study is to Study the Form of Workplace Incivility Among U29 Trained Nurses in Sarawak General Hospital as well as to Identify the Effect of Workplace Incivility on Work Motivation Among U29 Trained Nurses in Sarawak General Hospital. The research methodology of this study is to use qualitative research methods by conducting interview sessions with three informants who are U29 Trained Nurses who are working at Sarawak General Hospital. The results of research have shown that there are various forms of negative behavior experienced by U29 Trained Nurses and among the forms of negative behavior experienced are disruptive behaviour, gossiping, discrimination, unfair treatment, bullying and invading personal space. Furthermore, the negative behavior experienced by the U29 Trained Nurses has an impact on their work motivation which is divided into two, namely intrinsic motivation and extrinsic motivation. Based on the analysis in this research, researchers have found that although an employee especially U29 Trained Nurse working in Sarawak General Hospital experiences negative behavior either from colleagues and employers, intrinsic motivation and extrinsic motivation will motivate themselves to work well even facing a negative work environment.*

**Keywords:** *workplace incivility, intrinsic motivation, extrinsic motivation, nursing, job performance, job productivity.*



## ISI KANDUNGAN

## MUKA SURAT

<b>TAJUK</b>	
<b>PENGAKUAN</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b>	<b>iii</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b>	<b>vi</b>
<b>ISI KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xi</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>Xii</b>
<b>SENARAI LAMPIRAN</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENGENALAN</b>	
1.1 Pengenalan	<b>1-4</b>
1.2 Latar belakang kajian	<b>5-8</b>
1.3 Permasalahan kajian	<b>9-10</b>
1.4 Persoalan kajian	<b>11</b>
1.5 Objektif kajian	<b>12</b>
1.6 Skop kajian	<b>13</b>
1.7 Signifikan kajian	<b>14-15</b>
1.8 Definisi operational	<b>16-18</b>
1.9 Susunan tesis	<b>19-20</b>
1.10 Rumusan bab	<b>21</b>
<b>BAB 2 SOROTAN LITERATUR</b>	
2.1 Pengenalan	<b>22</b>
2.2 Definisi Konsep	<b>23</b>
2.2.1 Tingkah Laku Negatif ( <i>Workplace Incivility</i> )	<b>23-27</b>
2.2.2 Jururawat	<b>28-30</b>
2.2.3 Tingkah Laku Mengganggu ( <i>Disruptive Behaviour</i> )	<b>31-32</b>





2.2.4	Bergosip ( <i>Gossiping</i> )	<b>33-34</b>
2.2.5	Diskriminasi ( <i>Discrimination</i> )	<b>35</b>
2.2.6	Perlakuan Tidak Adil ( <i>Unfair Treatment</i> )	<b>36-37</b>
2.2.7	Pembulian ( <i>Bullying</i> )	<b>38-39</b>
2.2.8	Privasi Dicerobohi ( <i>Invading Personal Space</i> )	<b>40-41</b>
2.2.9	Motivasi	<b>42</b>
2.2.10	Motivasi Instrinsik	<b>43-44</b>
2.2.11	Motivasi Ekstrinsik	<b>45-46</b>
2.3	Rumusan Bab	<b>47</b>

### **BAB 3 METODOLOGI PENYELIDIKAN**

3.1	Pengenalan	<b>48-49</b>
3.2	Reka Bentuk Kajian	<b>50-51</b>
3.2.1	Reka Bentuk Kajian Kualitatif	<b>52-53</b>
3.3	Populasi Dan Sampel Kajian	<b>54</b>
3.4	Teknik Persampelan	<b>55</b>
3.5	Teknik Pengumpulan Data	<b>56</b>
3.5.1	Prosedur Dan Langkah Pengumpulan Data	<b>57-60</b>
3.5.2	Menulis Laporan Kajian Temu Bual	<b>60</b>
3.6	Instrumen Kajian	<b>61-62</b>
3.7	Kaedah Menganalisis Data	<b>63-64</b>
3.8	Rumusan Bab	<b>65</b>

### **BAB 4 DAPATAN KAJIAN**

4.1	Pengenalan	<b>66-67</b>
4.2	Analisis Deskriptif Demografi Informan	<b>68</b>
4.3	Mengkaji Bentuk <i>Workplace Incivility</i> Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 di Hospital Umum Sarawak.	<b>69</b>
4.3.1	Tingkah Laku Mengganggu ( <i>Disruptive Behaviour</i> )	<b>69-71</b>
4.3.2	Bergosip ( <i>Gossiping</i> )	<b>71-72</b>
4.3.3	Diskriminasi ( <i>Discrimination</i> )	<b>72-74</b>



4.3.4	Perlakuan Tidak Adil ( <i>Unfair Treatment</i> )	<b>74-78</b>
4.3.5	Pembulian ( <i>Bullying</i> )	<b>78-80</b>
4.3.6	Privasi Dicerobohi ( <i>Invading Personal Space</i> )	<b>80-81</b>
4.4	Mengenalpasti kesan <i>Workplace Incivility</i> Terhadap Motivasi Kerja Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 di Hospital Umum Sarawak.	<b>82</b>
4.4.1	Motivasi Instrinsik	<b>82-84</b>
4.4.2	Motivasi Ekstrinsik	<b>84-88</b>
<b>BAB 5 PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN</b>		
5.1	Pengenalan	<b>89</b>
5.2	Ringkasan kajian	<b>90-92</b>
5.3	Perbincangan dapatan kajian	<b>93</b>
5.3.1	Mengkaji Bentuk <i>Workplace Incivility</i> Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 di Hospital Umum Sarawak.	<b>94</b>
5.3.1.1	Tingkah Laku Mengganggu ( <i>Disruptive Behaviour</i> )	<b>94-95</b>
5.3.1.2	Bergosip ( <i>Gossiping</i> )	<b>95-96</b>
5.3.1.3	Diskriminasi ( <i>Discrimination</i> )	<b>96-97</b>
5.3.1.4	Perlakuan Tidak Adil ( <i>Unfair Treatment</i> )	<b>98-99</b>
5.3.1.5	Pembulian ( <i>Bullying</i> )	<b>99-100</b>
5.3.1.6	Privasi Dicerobohi ( <i>Invading Personal Space</i> )	<b>100</b>
5.3.2	Mengenalpasti Kesan <i>Workplace Incivility</i> Terhadap Motivasi Kerja Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 di Hospital Umum Sarawak.	<b>101</b>
5.3.2.1	Motivasi Instrinsik	<b>101-102</b>
5.3.2.2	Motivasi ekstrinsik	<b>102-104</b>
5.4	Implikasi Kajian	<b>105</b>
5.4.1	Implikasi Kajian Kepada Bidang Ilmu Hubungan Industri	<b>105-106</b>
5.4.2	Implikasi Metodologi	<b>106</b>
5.4.3	Implikasi Praktikal	<b>107</b>
5.4.3.1	Implikasi Kajian Kepada Jururawat	<b>107-108</b>

5.4.3.2	Implikasi Kajian Kepada Hospital	<b>108</b>
5.4.3.3	Implikasi Kajian Kepada Kesatuan Jururawat	<b>109</b>
5.5	Limitasi dan cadangan untuk kajian akan datang	<b>110</b>
5.5.1	Limitasi kajian	<b>110</b>
5.5.2	Cadangan untuk kajian akan datang	<b>111</b>
5.6	Rumusan	<b>112-113</b>
<b>RUJUKAN</b>		<b>113-120</b>
<b>LAMPIRAN</b>		<b>121-133</b>



**SENARAI JADUAL**

**Jadual 4.1**

**Demografi Informan**

**68**



## SENARAI RAJAH

<b>RAJAH 3.1</b>	<b><i>Research Onion</i></b>	<b>51</b>
<b>RAJAH 3.2</b>	<b>Mengkaji Bentuk-Bentuk <i>Workplace Incivility</i> Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 Di Hospital Umum Sarawak</b>	<b>59</b>
<b>RAJAH 3.3</b>	<b>Mengenalpasti Kesan <i>Workplace Incivility</i> Terhadap Motivasi Kerja Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 Di Hospital Umum Sarawak.</b>	<b>60</b>
<b>RAJAH 5.1</b>	<b>Kerangka Model Hasil Kajian</b>	<b>104</b>



## **SENARAI LAMPIRAN**

<b>LAMPIRAN A</b>	<b>Soalan temu bual</b>	<b>121-123</b>
<b>LAMPIRAN B</b>	<b>Transkrip 1</b>	<b>124-127</b>
	<b>Transkrip 2</b>	<b>128-130</b>
	<b>Transkrip 3</b>	<b>131-134</b>
<b>LAMPIRAN C</b>	<b>Hasil Keputusan Turnitin</b>	<b>135</b>



## BAB 1

### PENGENALAN

#### 1.1 PENDAHULUAN

Bab ini akan menerangkan dan membincangkan secara menyeluruh mengenai kajian yang ingin dijalankan oleh penyelidik dengan menghuraikan beberapa subtopik iaitu latar belakang kajian, objektif kajian, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian, signifikan kajian, defnisi operasi, susunan tesis dan juga rumusan bab. Kajian ini dijalankan dengan tujuan untuk Mengkaji Kesan *Workplace Incivility* Terhadap Motivasi Kerja Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 Di Hospital Umum Sarawak, Kuching, Sarawak.

Umum mengetahui bahawa di dalam dunia pekerjaan pada hari ini, pekerja seringkali berhadapan dengan pelbagai situasi di dalam persekitaran pekerjaannya tidak kira sama ada secara positif mahupun yang negatif. Prestasi dan produktiviti kerja seseorang individu yang bergelar pekerja itu pula adalah bergantung dengan persekitaran pekerjaan seseorang pekerja itu sendiri.

Prestasi kerja dan produktiviti seseorang pekerja berkait rapat dengan motivasi kerja yang ada di dalam diri seseorang individu semasa dirinya bekerja. Hal ini adalah merujuk kepada motivasi seseorang pekerja untuk bekerja adalah bagus, maka prestasi dan produktiviti kerja dirinya akan menjadi semakin meningkat dan perkara sebaliknya turut boleh berlaku yang mana sekiranya motivasi seseorang pekerja itu menurun, maka prestasi kerja dan produktiviti pekerja tersebut akan terjejas dan malahan lebih teruk dan akan mendatangkan kesan juga kepada organisasi di mana pekerja itu bekerja.

Motivasi kerja seseorang pekerja boleh terjejas disebabkan banyak sebab dan salah satu sebabnya adalah berpunca daripada tingkah laku negatif (*workplace incivility*) yang dialami oleh seseorang pekerja di tempat kerjanya. Tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini adalah merupakan satu bentuk

perlakuan yang tidak akan mencederakan seseorang secara luaran, dan ianya mempunyai intensiti yang rendah berbanding dengan kekasaran secara fizikal di tempat kerja. Tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini boleh mendatangkan banyak kesan, misalnya kesan ke atas kesihatan mental dan fizikal seseorang pekerja dan juga kesan ke atas sesebuah organisasi.

Kesan tingkah laku negatif (*workplace incivility*) yang sering dilihat berlaku ke atas seseorang pekerja adalah merangkumi keinginan berhenti bekerja di dalam diri seseorang pekerja akan semakin meningkat dan kepuasan pekerja tersebut turut menurun. Di samping itu, tingkah laku negatif (*workplace incivility*) turut boleh menyebabkan seseorang pekerja untuk mengalami masalah mental dan juga masalah fizikal sekiranya tekanan yang dihadapi adalah tidak dapat ditanggung lagi oleh pekerja tersebut. Hal ini seterusnya akan memberikan kesan terhadap motivasi kerja di dalam diri seseorang pekerja.

Selain itu, tingkah laku negatif (*workplace incivility*) turut memberikan kesan kepada organisasi sekiranya terdapat pekerja yang mengalami workplace incivility di dalam organisasi tersebut, dan antara kesan tingkah laku negatif (*workplace incivility*) terhadap organisasi adalah ketidakhadiran pekerja, pemberhentian pekerja, prestasi kerja terjejas, hubungan di dalam organisasi menjadi renggang dan sebagainya.

Seterusnya, sememangnya tidak dapat dinafikan bahawa profesion sebagai seorang jururawat adalah merupakan antara profesion yang turut terdedah kepada tingkah laku negatif (*workplace incivility*). Hal ini dapat dilihat menerusi tingkah laku negatif (*workplace incivility*) yang berterusan dalam profesion kejururawatan semakin menjadi-jadi secara berterusan. Menurut Joint Commision (2014), sekiranya tingkah laku negatif ini wujud dalam profesion kejururawatan, ianya akan mengancam keselamatan pesakit dan juga turut mendatangkan kesan di tempat kerja.

Hal ini adalah kerana tingkah laku negatif (*workplace incivility*) dalam profesion kejururawatan ini boleh menyebabkan permusuhan atau pertelingkahan untuk wujud sesama rakan sekerja dan juga sesama petugas



jururawat dengan majikan, dan ini akan menyebabkan motivasi kerja dalam diri seseorang jururawat menjadi semakin menurun. Di samping itu, jururawat yang mengalami tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini akan merasakan bahawa mereka terganggu sehingga boleh mengakibatkan mereka cenderung untuk melakukan kesalahan dalam menjaga keselamatan pesakit mereka.

Kesan lain yang boleh dilihat berlaku dalam profesion kejururawatan yang diakibatkan oleh wujudnya tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini adalah ianya boleh menyebabkan seseorang jururawat terdedah kepada mengalami tekanan psikologi dan juga mengalami masalah kesihatan secara keseluruhannya, serta ketidakhadiran jururawat ke tempat kerja turut akan meningkat, kadar produktiviti mereka pun akan menurun serta kepuasan pekerja turut akan berkurangan.

Kajian ini dijalankan dengan memilih golongan jururawat adalah disebabkan golongan jururawat adalah merupakan antara petugas kesihatan yang paling banyak berhubung dengan individu lain dalam pekerjaan seharian mereka. hal ini adalah merujuk kepada mereka sering berjumpa dan berinteraksi dengan pihak pesakit, rakan sekerja dan juga pihak atasan dalam kehidupan seharian mereka. ianya adalah berbeza dengan golongan doktor yang mana mereka lebih kurang berjumpa dengan individu lain kerana mereka bertugas mengikut kepakaran masing-masing.

Seterusnya, kajian ini dijalankan di Hospital Umum Sarawak yang bertempat di Kuching. Hal ini adalah kerana ianya merupakan antara lokasi yang strategik jika dibandingkan dengan hospital lain yang ada di dalam daerah lain di Sarawak. Kebanyakkan masalah kesihatan akan lebih banyak dirujuk ke Hospital Umum Sarawak yang terletak di Kuching, kerana hospital ini mempunyai lebih banyak kelengkapan dan kemudahan yang lebih mencukupi dalam merawat pesakit, dan semestinya lebih banyak kakitangan kesihatan yang diperlukan di hospital ini berbanding dengan hospital lain yang mempunyai kurang kelengkapan yang mencukupi.

Dapat disimpulkan bahawa Hospital Umum Sarawak semestinya mempunyai lebih banyak kemudahan dan lebih banyak pesakit akan ditempatkan di hospital ini, maka jururawat yang bekerja di hospital umum Sarawak pun akan lebih terdedah kepada persekitaran pekerjaan yang lebih memenatkan. Persekitaran pekerjaan yang memenatkan dan sibuk ini boleh menyebabkan tingkah laku negatif (*workplave incivility*) cenderung untuk berlaku. Oleh hal yang demikian, kajian ini adalah dijalankan bagi Mengkaji Kesan *Workplace Incivility* ke atas Motivasi Kerja Jururawat Terlatih U29 di Hospital Umum Sarawak.



## 1.2 LATAR BELAKANG KAJIAN

Menurut Anjum et al. (2018), tingkah laku negatif (*workplace incivility*) didefinisikan sebagai niat sengaja dalam diri seseorang untuk melanggar norma di tempat kerja dengan mengganggu pekerja lain untuk mendapatkan satu keuntungan atau atas dasar untuk kepuasan peribadinya sendiri. Ketidakselesaian yang diakibatkan oleh tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini boleh terdiri sama ada dari segi penyalahgunaan lisan atau tindakan bukan lisan yang menunjukkan rasa tidak hormat kepada rakan sekerja atau rakan sebaya yang lain (Gallo. 2012). Menurut Andersson et al. (1999) pula, ini adalah merupakan satu jenis salah laku dengan niat hanya ingin merosakkan imej dan prestasi seseorang pekerja yang lain di dalam persekitaran pekerjaan yang sama.

Di samping itu, tingkah laku negatif (*workplace incivility*) turut didefinisikan sebagai satu tingkah laku dengan intensiti yang rendah dengan niat yang samar-samar dengan niat untuk melanggar norma di tempat kerja dengan tidak menghormati pekerja lain (Riasat et al. 2016). Tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini menunjukkan kurangnya perhatian dan rasa hormat terhadap individu lain. Oleh hal yang demikian, rungutan daripada pekerja yang mengalami tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini semakin meningkat dari masa ke semasa dan ianya boleh menjadi penyebab wujudnya konflik yang perlu dihadapi oleh pihak organisasi dan kesannya adalah secara langsung terhadap pekerja dan secara tidak langsung terhadap organisasi (Riasat et al. 2016).

Menurut riasat et al. (2016) juga menyatakan bahawa masyarakat secara umumnya semestinya ingin dilayan dengan penuh rasa hormat bermula dari tahap akar umbi sesebuah organisasi agar hubungan yang terjalin di antara pekerja dan rakan sekerja atau pihak majikan adalah merupakan sebuah hubungan yang penuh dengan hormat. Seseorang pekerja turut lebih suka jika dilayan dengan baik, hal ini adalah kerana tekanan kerja yang dialami dan niat penggantian pekerja atau *turnover* akan dapat dikurangkan sekiranya seseorang merasakan diri mereka dilayan dengan baik di dalam sesebuah organisasi.

Menurut Trudel et al. (2011), tingkah laku negatif (*workplace incivility*) dilihat sebagai mampu untuk mendatangkan banyak kemudatan, sama ada dari segi fizikal, psikologi atau ke atas kehidupan sosial seseorang. Kemudatan ini boleh berlaku menerusi pengasingan, kegelisahan, kemurungan, kecacatan mental dan perkembangan dari segi keyakinan diri seseorang pekerja yang berhadapan dengan tingkah laku negatif (*workplace incivility*) di persekitaran pekerjaan mereka.

Menurut (Ogungbamila. 2013), ramai yang berpendapat bahawa tingkah laku negatif (*workplace incivility*) yang dilakukan oleh majikan dan juga rakan sekerja sebagai satu perkara lazim yang lazim berlaku di dalam dunia pekerjaan. Hal ini dapat dilihat menerusi mereka turut menganggap tingkah laku negatif (*workplace incivility*) sebagai satu kebiasaan yang perlu untuk dihadapi oleh setiap individu yang bergelar pekerja. Kesusahan atau ketidakselesaan yang diakibatkan oleh tingkah laku negatif (*workplace incivility*) dilihat sebagai mampu untuk membantu seseorang pekerja untuk berkembang dari segi ketahanan dan akan meluaskan minda seseorang pekerja daripada tahap pemikiran yang cetek.

Di samping itu, menurut (Ogungbamila. 2013) juga, walaupun budaya yang ditetapkan di dalam misi sesebuah organisasi adalah memastikan setiap individu mendapatkan layanan yang adil dan saksama di tempat kerja mereka, namun ianya adalah berlainan dengan apa yang dirasakan oleh individu yang terpaksa berhadapan dengan tingkah laku negatif (*workplace incivility*) di tempat kerja mereka. Hal ini adalah kerana tingkah laku negatif (*workplace incivility*) yang dialami oleh seseorang pekerja akan mengakibatkan pekerja tersebut untuk bersikap kurang ajar dan tidak sopan. Selain itu, terdapat juga pekerja yang merasakan diri mereka stress dalam persekitaran pekerjaan mereka sehingga menyebabkan mereka berniat untuk meninggalkan tempat kerja atas sebab tingkah laku negatif (*workplace incivility*) yang ditunjukkan oleh rakan sekerja atau pihak atasan kepada mereka.

Hal ini juga akan menyebabkan organisasi rugi kerana banyak kos yang diperlukan untuk menggantikan pekerja yang berhenti akibat tingkah laku negatif

*(workplace incivility)* (Cortina et al. 2009). Antara contoh tingkah laku negatif *(workplace incivility)* yang boleh berlaku di dalam sesebuah organisasi adalah menerusi menulis mesej atau pesanan yang menyinggunkan atau merendahkan hati orang lain, melemahkan kredibiliti rakan sekerja, memperlakukan rakan sekerja dengan sifat kebudak-budakan, mengejek seseorang kerana tidak mempunyai kelebihan atau tanggungjawab yang diperlukan, berdiam diri, tidak memberikan salam atau sapaan apabila ditegur, mengabaikan permintaan maklumat atau data yang penting dan mustahak, mengecualikan seseorang daripada pertemuan yang seharusnya mereka hadiri, mengganggu seseorang apabila orang tersebut sedang berbicara, menegur secara terbuka, bergosip tentang perihal seseorang, memotong percakapan seseorang, menggunakan bahasa atau nada yang memperlekehkan orang lain, serta menjawab panggilan telefon bimbit semasa terlibat dalam mesyuarat dan tidak menumpukan perhatian kepada perkara yang dibentangkan oleh orang lain (Riasat et al. 2016).

Seterusnya, menurut Cervevo (2000), jururawat adalah merupakan satu profesion yang menggabungkan antara bidang seni dan sains yang boleh membantu seseorang individu dalam mempelajari penjagaan diri sendiri pada bila-bila masa yang diperlukan. Di samping itu, profesion sebagai seorang jururawat ini turut dapat membantu orang yang lain sekiranya orang lain tersebut adalah tidak berdaya dalam memenuhi keperluan dan aktiviti penjagaan diri sendiri. Selain itu, menurut Kerjaya Jururawat Di KKM, profesion kejururawatan turut dapat membantu mempromosikan kesihatan dan membantu pesakit untuk mendapatkan tahap kesihatan yang lebih baik serta membantu pesakit untuk mengekalkan kesejahteraan sehingga ke akhir hayat mereka.

Memandangkan jururawat adalah merupakan tenaga kerja terbesar dan juga jururawat turut memainkan peranan penting dalam perkhidmatan kesihatan negara, maka tenaga kerja jururawat adalah memerlukan pasukan professional yang bertindak pantas dalam memberikan respon dalam kerjaya mereka. Setiap jururawat adalah dilihat sebagai mampu untuk bekerja dalam amalan budaya penyayang, kerja berpasukan, efisien, efektif dan professional, seiring dengan

keadaan yang bersesuaian dengan peningkatan hidup yang berkualiti (Aminah et al. 2003).

Di dalam dunia pekerjaan sebagai seorang jururawat, semestinya seseorang jururawat turut tidak terkecuali dengan keadaan persekitaran pekerjaan yang sentiasa sibuk dan memenatkan. Selain itu, dapat dilihat menerusi persekitaran pekerjaan yang sibuk dan melibatkan banyak orang, maka golongan jururawat adalah tidak terkecuali daripada mengalami tingkah laku negatif (*workplace incivility*) semasa mereka bekerja. Oleh hal yang demikian, kajian ini dijalankan dengan mengaitkan profesion jururawat dengan *workplace incivility* dengan tujuan kajian ini dijalankan adalah bagi Mengkaji Kesan *Workplace Incivility* Terhadap Motivasi Kerja Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 Di Hospital Umum Sarawak.



### 1.3 PERMASALAHAN KAJIAN

Tingkah laku negatif (*workplace incivility*) adalah merupakan tingkah laku yang tidak sopan, tidak beradab dan kasar serta memberikan komen-komen kasar kepada seseorang pekerja sama ada oleh rakan sekerja atau oleh pihak atasan. Menurut Muhammad et al. (2017), tingkah laku negatif (*workplace incivility*) adalah merujuk kepada satu tindakan atau perilaku negatif yang tidak boleh diterima sebagai amalan yang ditunjukkan oleh rakan sekerja atau pihak atasan terhadap seseorang pekerja. Tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini dikatakan mempunyai perkaitan yang rapat dengan keinginan untuk berhenti daripada bekerja, kepuasan pekerja menurun, masalah kesihatan mental dan fizikal, dan boleh menyebabkan wujudnya masalah konflik dengan ahli keluarga dan juga menimbulkan masalah ketidakhadiran di tempat kerja oleh seseorang pekerja.

Antara permasalahan yang dapat dikenalpasti mengenai tingkah laku negatif (*workplace incivility*) adalah terdapat pelbagai bentuk tingkah laku negatif (*workplace incivility*) yang boleh berlaku ke atas seseorang pekerja dan khasnya ke atas seseorang jururawat. Di dalam kajian yang dijalankan oleh Conolly C (2020), di dalam analisis kajian ini telah memperlihatkan bahawa golongan jururawat yang merupakan pekerja dalam bidang kesihatan sering mengalami ketidaktentuan emosi dan ianya adalah disebabkan oleh kerana mereka sering mengalami keletihan pada tahap yang tinggi dan mereka juga mempunyai keinginan yang tinggi untuk berhenti bekerja disebabkan oleh tingkah laku negatif (*workplace incivility*) yang mereka alami di tempat kerja mereka. Oleh hal yang demikian, dapatlah dilihat bahawa sememangnya sebagai seseorang jururawat, masalah tingkah laku negatif sering berlaku di tempat kerja dan ianya boleh menyebabkan seseorang merasakan diri mereka keletihan di tempat kerja, sehingga ingin berhenti bekerja dan juga emosi mereka sering terganggu lebih lagi semasa pandemik covid-19 ini, yang memerlukan golongan petugas kesihatan untuk bekerja dengan lebih lagi.

Di dalam kajian ini juga, tingkah laku negatif (*workplace incivility*) telah dilihat sebagai boleh berlaku disebabkan oleh rakan sekerja dan pihak majikan. Oleh hal yang demikian, permasalahan yang dilihat wujud mengenai tingkah laku negatif (*workplace incivility*) adalah apakah bentuk *workplace incivility* yang boleh berlaku terhadap seseorang jururawat yang dilakukan oleh rakan sekerja atau pihak majikan di dalam persekitaran pekerjaan mereka.

Selain itu, permasalahan yang lain yang dapat dilihat di dalam kajian yang dijalankan oleh Connolly C (2020), adalah *workplace incivility* ini akan mengakibatkan ketidaksetiaan seseorang pekerja terhadap organisasi, tekanan yang dialami oleh seseorang individu bergelar pekerja turut cenderung untuk meningkat, prestasi kerja seseorang individu pun akan berkurangan, pekerja boleh mengalami kemurungan, atau bersikap tidak mengambil peduli, lain-lain. Kesan negatif ini bukan sahaja ke atas pekerja itu sendiri malahan turut akan menjejaskan sesebuah organisasi di mana seseorang pekerja yang berhadapan dengan tingkah laku negatif (*workplace incivility*) ini bekerja. Kesan-kesan ini berkait rapat dengan motivasi seseorang untuk bekerja seseorang individu di tempat kerja misalnya ke atas seseorang jururawat yang bertugas di hospital.

Seterusnya, terdapat kurang penyelidikan yang dijalankan ke atas profesion kejururawatan dan lebih-lebih lagi ke atas Jururawat Terlatih U29. Jururawat Terlatih U29 berhadapan dengan ramai orang misalnya dengan pesakit rakan sekerja, dan orang atasan dan ini menyebabkan mereka terdedah kepada kemungkinan menghadapi *workplace incivility* di dalam pekerjaan mereka. Kajian ini turut perlu untuk dijalankan di Hospital Umum Sarawak yang bertempat di Kuching yang merupakan antara lokasi strategik berbanding dengan hospital lain yang ada di daerah lain di Sarawak.

Oleh hal yang demikian, kajian ini adalah dijalankan untuk mengenalpasti apakah Bentuk-Bentuk *Workplace Incivility* Yang Dihadapi Oleh Jururawat Terlatih U29 di Hospital Umum Sarawak dan kajian ini turut dijalankan bagi Menenalpasti Kesan *Workplace Incivility* Terhadap Motivasi Kerja Dalam Kalangan Jururawat Terlatih U29 Di Hospital Umum Sarawak.



## RUJUKAN

- Ainon, M. M. A & Abdullah, H. 2011. *11 Prinsip motivasi di tempat kerja*. Malaysia: PTS Publication Distribution Sdn Bhd
- Akhtar, S., Luqman, R., Raza, F., Riaz, H., Tufail, H. S., & Shahid, J. 2017. The impact of workplace incivility on the psychological wellbeing of employees through emotional exhaustion. *European Online Journal of Natural and Social Sciences*, 6(3), pp-492.
- Abubakar, A. M. 2018. Linking work-family interference, workplace incivility, gender and psychological distress. *Journal of Management Development*.
- Al-Zyoud, M. F., & Mert, İ. S. 2019. Does employees' psychological capital buffer the negative effects of incivility? *EuroMed Journal of Business*.
- Aminah Hashim, Ooi S. G dan Ch'ng S. C 2003. Panduan Asas Proses Kejururawatan, Universiti Pendidikan Sultan Idris. Dewan Bahasa Dan Pustaka
- Andersson, L.M. and Pearson, C.M. 1999. Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace, *Academy of Management Review*, Vol. 24 No. 3, pp. 452-471.
- Anjum, A., Ming, X., Siddiqi, A. F., & Rasool, S. F. 2018. An empirical study analyzing job productivity in toxic workplace environments. *International journal of environmental research and public health*, 15(5), 1035.
- Barazzetta, M., & Clark, A. E. (2017). Unfairness at work: Well-being and quits.
- Baumeister, R. F., and Leary, M. R. 1995. The need to belong: desire for interpersonal attachments as a fundamental human motivation. *Psychol. Bull.* 117, 497–529.
- Braun, V., & Clarke, V. 2012. Thematic analysis.
- Bruner, J. S. 1966. *Toward a theory of instruction*. Cambridge: Harvard University Press
- Bryman, A. 2008. *Social Research Methods*. (3rd ed). New York: Oxford University Press.
- Burn, R. B. 2016. *Introduction to Research Method*. Melbourne: Longman Todd D, Byers D,
- Cervero r m. 2000. *Trends and Issues in Continuing Professional Education*. New Direction For Adult Continuing Education.
- Cheung, H. K., King, E., Lindsey, A., Membere, A., Markell, H. M., & Kilcullen, M. 2016.

Understanding and reducing workplace discrimination. *Research in personnel and human resources management*.

- Clark, A.E., D'Ambrosio, C. 2015. Attitudes to Income Inequality: Experimental and Survey Evidence. In A. Atkinson and F. Bourguignon (Eds.), *Handbook of Income Distribution Volume 2A*. Amsterdam: Elsevier.
- Colquitt, J. A., Greenberg, J., & Zapata-Phelan, C. P. 2005. What is organizational justice? A historical overview. In J. Greenberg & J.A. Colquitt (Eds.), *Handbook of organizational justice* (pp. 3-56). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Connolly, C. 2020. *Tracking the Incivility Footprint: An Experience-Sampling Smartphone Application Measuring Workplace Incivility*. The University of Manchester (United Kingdom).
- Cortina, L.M. and Magley, V.J. 2009. Patterns and profiles of response to incivility in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol. 14 No. 3, pp. 272-288.
- Creswell, J. W. 2008. *Research Design: Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. 3rd Edition. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Danielson E Dan Berntsson L. 2000. Registered Nurses' Perceptions of Educational Preparation for Professional Work and Development in Their Profession. *Nurse Education Today*.
- Deci, E. L. 1975. Intrinsic motivation. *Plenum Press*.
- Desor, J. A. 1972. Towards a psychological theory of crowding. *Journal of Personality and Social Psychology* 21, 79-83.
- Duffy, M. K., Ganster, D. C., and Pagon, M. 2002. Social undermining in the workplace. *Acad. Manag. J.* 45, 331-351
- Dunbar, R. I., Marriott, A., and Duncan, N. D. 1997. Human conversational behavior. *Hum. Nat.* 8, 231-246.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D. & Cooper, C.L. 2011. The concept of bullying at work: The European tradition. In *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research and Practice*, edited by S. Einarsen, H. Hoel, D. Zapf, & C.L Cooper, 3-41. Boca Raton, FL: CRC Press.
- Ellen Mathisen, G., Øgaard, T., & Einarsen, S. 2012. Individual and situational antecedents of workplace victimization. *International Journal of Manpower*, 33(5), 539-555.
- Ellwardt, L., Labianca, G. J., and Wittek, R. 2012. Who are the objects of positive and negative gossip at work? A social network perspective on workplace gossip.

Soc. Netw. 34, 193–205. doi: 10.1016/j.socnet.2011.11.003

- Estes, B., & Wang, J. 2008. Integrative literature review: Workplace incivility: Impacts on individual and organizational performance. *Human Resource Development Review*, 7(2), 218-240.
- Gagne, R. M. 1985. *Conditions of Learning and Theory of Instruction*. New York: CBS College Publishing. Norton.
- Gifford, R. 1987. *Environmental Psychology: Principles and Practice*. Boston: Allyn
- Gullander, M. & Hogh, A. 2014. Exposure to workplace bullying and risk of depression. *Journal of Occupational and Environmental Medicine* 56(12): 1258-1265.
- Hall, E. T. 1966. *The Hidden Dimension*. New York: Doubleday.
- Hershcovis, M. S. 2011. "Incivility, social undermining, bullying... oh my!": A call to reconcile constructs within workplace aggression research. *Journal of Organizational behavior*, 32(3), 499-519.
- Hobfoll, S. E. 2001. The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied psychology*, 50(3), 337-421.
- Horn, J. L. 1994. Crowding. In R. Corsini (Ed.) *Encyclopedia of Psychology*. Vol. 1, 2nd edn, New York: JohnWiley, pp. 365-366.
- Hornby, A.S., AP. Cowie and A.C Gimson. 1974. *Oxford Advanced Learner's Dictionary of current English*. Oxford University Press. Oxford.xiii+1037 h.
- Hutchinson M, Jackson D. 2013. Hostile clinician behaviours in the nursing work environment and implications for patient care: a mixed-methods systematic review.
- Hur, W. M., Moon, T., & Jun, J. K. 2016. The effect of workplace incivility on service employee creativity: the mediating role of emotional exhaustion and intrinsic motivation. *Journal of Services Marketing*.
- Irfan, M. W., Ali, S. A., & Ahmed, M. 2020. A Cross-over, Spill-over Effect of incivility on Intra-group Cohesion. *International Journal of Human Potentials Management*, 2(1), 23-42.
- Joint Commission. 2014. Sentinel event alert, issue 40: behaviors that undermine a culture of safety. 2008.
- Johnson, P. R., & Indvik, J. 2001. Slings and arrows of rudeness: Incivility in the workplace. *Journal of Management Development*, 20(8), 705-714.



- Jones, K. P., Peddie, C. I., Gilrane, V. L., King, E. B., & Gray, A. (In Press). Not so subtle: A meta-analysis of the correlates of subtle and overt discrimination. *Journal of Management*.
- Kamarudin Ngah dan Roslim Md. Akhir. 1990. Kaedah Penyelidikan Panduan Mudah Kerja Luar. Petaling Jaya: Fajar Bakti Sdn. Bhd. p.12
- Katz, D. 1964. The motivational basis of organizational behavior. *Behavioral science*, 9(2), 131-146.
- Kerlinger, F. N. 1970. A Social Attitude Scale: Evidence on Reliability and Validity, Psychological Report Volume: 26 .
- Kivimäki, M. & Virtanen, M. 2003. Workplace bullying and the risk of cardiovascular disease and depression. *Occupational and Environmental Medicine* 60(10): 779-783.
- Kuo, C. C., Chang, K., Quinton, S., Lu, C. Y., and Lee, I. 2015. Gossip in the workplace and the implications for HR management: a study of gossip and its relationship to employee cynicism. *Int. J. Hum. Resour. Manag.* 26, 2288–2307.
- Kuethe, J. L. 1962. Social schemas. *Journal of Abnormal and Social Psychology* 64, 31±38.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. 1988. *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum.
- Loo, C. 1977. Beyond the effects of crowding: situational and individual differences. In D. Stokols (Ed.) *Perspectives on Environment and Behavior*. New York: Plenum Press, pp. 153±168.
- Ma, B., Liu, S., Lasselle, H., & Ma, G. 2019. The relationships between job insecurity, psychological contract breach and counterproductive workplace behavior: Does employment status matter? *Personnel Review*, 48(2), 595-610.
- Marshall, M. N. 1996. Sampling for qualitative research. *Family practice*, 13(6), 522-526.
- McAndrew, F. T., Bell, E. K., and Garcia, C. M. 2007. Who do we tell and whom do we tell on? Gossip as a strategy for status enhancement. *J. Appl. Soc. Psychol.* 37, 1562–1577.
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. 1984. *Research in education: A conceptual Introduction*. Boston: Little, Brown. Chicago, 15th ed.
- Melnikovas, A. 2018. Towards an explicit research methodology: Adapting research onion model for futures studies. *Journal of Futures Studies*, 23(2), 29-44.

- Schon D. 1983. *The Reflection Practitioner: How Professional Think in Action*. London: Temple Smith
- Shalley, C.E., Zhou, J. and Oldham, G.R. 2004. The effects of personal and contextual characteristics on creativity: where should we go from here? *Journal of Management*, Vol. 30 No. 6, pp. 933-958.
- Shen, W., & Dhanani, L. 2015. Measuring and defining discrimination. In A. J. Colella & E. B. King (Eds.) *The Oxford handbook of workplace discrimination*.
- Shi, Y., Guo, H., Zhang, S., Xie, F., Wang, J., Sun, Z., ... & Fan, L. 2018. Impact of workplace incivility against new nurses on job burn-out: A cross-sectional study in China. *BMJ open*, 8(4), e020461.
- Sommer, R. 1959. Studies in personal space. *Sociometry* 22, 247-260
- Sulaiman Masri. 2005. *Kaedah Penyelidikan dan Panduan Penulisan Esei, Proposal, Tesis*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn.Bhd.
- Trudel, J., & Reio Jr, T. G. 2011. Managing workplace incivility: The role of conflict management styles—antecedent or antidote? *Human Resource Development Quarterly*, 22(4), 395-423.
- Todd, D., Byers, D., & Garth, K. 2016. A pilot study examining the effects of faculty incivility on nursing program satisfaction. *BLDE University Journal of Health Sciences*, 1(1), 9.
- United Nations. UN General Assembly, Universal Declaration of Human Rights – 1948. Diakses daripada <http://www.refworld.org/docid/3ae6b3712c.html> pada 20 Januari 2021 diakses pada 30 April 2021
- Utusan Malaysia 2005. *Kejururawatan – Bidang Yang Penting Dan Menarik* Diakses daripada <http://www.utusan.com.my> diakses pada 20 April 2021.
- Van Laer, K., & Janssens, M. 2011. Ethnic minority professionals' experiences with subtle discrimination in the workplace. *Human Relations*, 64, 1203-1227.
- Villafranca, A., Hamlin, C., Enns, S., & Jacobsohn, E. 2017. Disruptive behaviour in the perioperative setting: a contemporary review. *Canadian Journal of Anesthesia/Journal canadien d'anesthésie*, 64(2), 128-140.
- Waddington, K., and Michelson, G. 2007. "Analyzing gossip to reveal and understand power relationships, political action and reaction to change inside organizations," in Paper Presented at the 5th International Critical Management Studies Conference, Manchester.
- Woolfolk, A. E., & Hoy, W. K. 1990. Prospective teachers' sense of efficacy and beliefs

about control. *Journal of Educational Psychology*, 82(1), 81–91.

Yamada, D. C. 2000. The phenomenon of “workplace bullying” and the need for status blind hostile work environment protection. *Georgetown Law Journal*, 88(3), 475–536.

Yusop, Y., Dempster, M. & Stevenson, C. 2014. Understanding inappropriate behaviour: Harassment, bullying and mobbing at work in Malaysia. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 127: 179-183.

Zulfikri Hamzah. 2011. *Kerjaya Jururawat Di Kementerian Kesihatan Malaysia*. Kementerian Kesihatan Malaysia

