

**HUBUNGAN IKLIM ETIKA ORGANISASI DENGAN  
TINGKAHLAKU MENYIMPANG DI TEMPAT KERJA**

Oleh

**YOGESWARY A/P SIVARAJA**

Kertas Projek Sarjana ini diserahkan kepada Kolej Perniagaan Universiti Utara  
Malaysia sebagai memenuhi syarat keperluan Ijazah Sarjana Sains  
(Pengurusan) Universiti Utara Malaysia

© Yogeswary A/P Sivaraja, 2009

Hak Cipta Terpelihara



**KOLEJ PERNIAGAAN**  
(College of Business)  
Universiti Utara Malaysia

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK**  
(Certification of Project Paper)

Saya, mengaku bertandatangan, memperakukan bahawa  
(I, the undersigned, certified that)

**YOGESWARY A/P SIVARAJA (803610)**

Calon untuk Ijazah Sarjana **SARJANA SAINS (PENGURUSAN)**  
(Candidate for the degree of) **MASTER OF SCIENCE (MANAGEMENT)**

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk  
(has presented his/her project paper of the following title)

**HUBUNGAN IKLIM ETIKA ORGANISASI DENGAN TINGKAHLAKU MENYIMPANG DI TEMPAT  
KERJA**

Seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas project  
(as it appears on the title page and front cover of the project paper)

Bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan dan meliputi  
bidang ilmu dengan memuaskan.  
(that the project paper acceptable in the form and content and that a satisfactory knowledge of  
the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia UUM : **PROF. MADYA DR. HASSAN BIN ALI**  
(Name of Supervisor)

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
(Signature)

Nama Penyelia INTAN : **DR. AHMAD JAILANI BIN MUHAMED YUNUS**  
(Name of Supervisor)

Tandatangan : \_\_\_\_\_  
(Signature)

Tarikh : **03 NOVEMBER 2009**  
(Date)

## **KEBENARAN MERUJUK**

Kertas projek penyelidikan ini dikemukakan sebagai memenuhi keperluan pengijazahan Program Sarjana Universiti Utara Malaysia (UUM), Sintok, Kedah Darul Aman. Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan umum. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran penyelia projek penyelidikan ini atau Dekan Penyelidikan dan Pasca Siswazah, Kolej Perniagaan, Universiti Utara Malaysia. Sebarang bentuk salinan dan cetakan bagi tujuan komersil adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan bagi sebarang bentuk rujukan ke atas kertas projek ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan kertas projek ini sama ada keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

**DEKAN PENYELIDIKAN DAN PASCA SISWAZAH**

**KOLEJ PERNIAGAAN**

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA**

**06010 SINTOK**

**KEDAH DARUL AMAN**

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk menentukan hubungan di antara iklim etika organisasi dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja terhadap pekerja-pekerja kesihatan di Hospital Kuala Kangsar, Hospital Taiping dan Hospital Ipoh di Perak. Kajian ini juga ingin menentukan hubungan antara dimensi iklim etika organisasi iaitu *caring*, *independent*, *law and code*, *rules* dan *instrumental* dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Sebanyak 252 responden terlibat dalam soal selidik ini. Responden dipilih secara persampelan bukan kebarangkalian. Iklim etika organisasi sebagai pembolehubah bebas diukur menggunakan skala *Ethic Climate Questionnaire* (ECQ) (Victor & Cullen, 1988) dan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja menggunakan *Interpersonal and Organizational Deviance Scale Item* (Robinson & Bennett, 2000). Teknik analisis deskriptif, Korelasi Pearson dan Regresi Linear Berganda digunakan. Dapatan kajian menunjukkan tahap tingkahlaku menyimpang berada pada tahap yang rendah. Bagi tahap kajian iklim etika organisasi pula, dimensi *law and code* berada pada tahap yang tertinggi diikuti oleh dimensi *caring*, *rules*, *instrumental* dan *independence*. Ujian Korelasi Pearson mendapati hanya dimensi *rules* sahaja mempunyai hubungan signifikan yang positif yang lemah dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Ujian analisis regresi pula menunjukkan tiada perhubungan yang signifikan di antara kelima dimensi iklim etika organisasi dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study is to determine the relationship between organizational ethical climate and deviant behavior in the workplace among health care worker in Kuala Kangsar Hospital, Taiping Hospital and Ipoh Hospital in Perak. The study also aims to determine the relationship between five dimensions of organizational ethical climate i.e. caring, independent, law and code, rules and instrumental and deviant behavior in the workplace. A total of 252 respondents involved in this study. The respondents were selected as nonprobability sampling. Organizational ethical climate as independent variables were measured using the Ethic Climate Questionnaire (ECQ) (Victor & Cullen, 1988) and the deviant behavior in the workplace was measured using Interpersonal and Organizational Deviance Scale Item (Robinson & Bennett, 2000). Descriptive, Pearson Correlation and multiple regression being used in this study. The result shows that the level of deviant behavior in the workplace is low. The result also indicates that that level of law and code dimension is the highest followed by caring, rules, instrumental and independence dimension. Analysis using Pearson Correlation shows that only rules dimension have a weak positive significant correlation with deviant behavior in the workplace whereas regression analysis shows that no significant relationship between five dimension of organizational ethical climate with deviant behavior in the workplace.

## **PENGHARGAAN**

Saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada Prof. Madya Dr. Hassan Bin Ali selaku penyelia kertas projek ini serta Dr. Ahmad Jailani bin Muhamed Yunus penyelia bersama dari Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) di atas tunjuk ajar nasihat dan bimbingan yang diberikan sehingga terhasilnya kertas projek ini dengan jayanya.

Jutaan terima kasih juga diucapkan kepada Prof. Madya Dr. Abu Bakar Hameed serta pensyarah-pensyarah Universiti Utara Malaysia (UUM) yang telah sudi berkongsi ilmu, kemahiran dan pengalaman serta menyumbang masa dan tenaga dalam menyediakan kertas projek ini.

Penghargaan yang sama ingin saya sampaikan kepada suami tersayang, Sivaraj A/L Sinnathamby yang telah banyak memberi sokongan dan galakan kepada saya sepanjang pengajian ini.

Buat rakan-rakan DSP/SSP sesi 2008/2009, terima kasih yang tidak terhingga kerana banyak membantu samada semasa senang mahupun susah sepanjang pengajian di INTAN. Segala jasa kalian tidak akan saya lupakan.

**YOGESWARY A/P SIVARAJA**

## KANDUNGAN

|                   | Muka Surat |
|-------------------|------------|
| KEBENARAN MERUJUK | i          |
| ABSTRAK           | ii         |
| ABSTRACT          | iii        |
| PENGHARGAAN       | iv         |
| KANDUNGAN         | v-vii      |
| SENARAI JADUAL    | viii-ix    |
| SENARAI RAJAH     | x          |
| SENARAI LAMPIRAN  | xi         |

## BAB 1 – PENDAHULUAN

|     |                    |    |
|-----|--------------------|----|
| 1.1 | Pengenalan         | 1  |
| 1.2 | Pernyataan Masalah | 3  |
| 1.3 | Persoalan Kajian   | 12 |
| 1.4 | Objektif Kajian    | 12 |
| 1.5 | Skop Kajian        | 12 |
| 1.6 | Signifikasi Kajian | 13 |

## BAB 2 – ULASAN KARYA

|       |                                                           |    |
|-------|-----------------------------------------------------------|----|
| 2.1   | Kajian Terhadap Tingkahlaku Menyimpang<br>di Tempat Kerja | 14 |
| 2.1.1 | <i>Production Deviance</i>                                | 18 |
| 2.1.2 | <i>Property Deviance</i>                                  | 19 |
| 2.1.3 | <i>Political Deviance</i>                                 | 20 |
| 2.1.4 | <i>Personal Aggression</i>                                | 21 |
| 2.2   | Kajian Terhadap Iklim Etika Organisasi                    | 23 |

|     |                                                                   |    |
|-----|-------------------------------------------------------------------|----|
| 2.3 | Kajian Terhadap Tingkahlaku Menyimpang dan Iklim Etika Organisasi | 27 |
|-----|-------------------------------------------------------------------|----|

### **BAB 3 – METODOLOGI KAJIAN**

|      |                            |    |
|------|----------------------------|----|
| 3.1  | Pembentukan Kerangka Teori | 29 |
| 3.2  | Definisi Konseptual        | 30 |
| 3.3  | Hipotesis Kajian           | 31 |
| 3.4  | Sampel Kajian              | 31 |
| 3.5  | Definisi Operasi           | 32 |
| 3.6  | Soal Selidik Kajian        | 32 |
| 3.7  | Teknik Pengutipan Data     | 34 |
| 3.8  | Ujian Rintis               | 34 |
| 3.9  | Ujian Kebolehpercayaan     | 34 |
| 3.10 | Analisis Data              | 36 |

### **BAB 4 – PENEMUAN**

|       |                              |    |
|-------|------------------------------|----|
| 4.1   | Latarbelakang responden      | 37 |
| 4.1.1 | Jantina                      | 37 |
| 4.1.2 | Pangkat                      | 37 |
| 4.1.3 | Pengalaman                   | 38 |
| 4.1.4 | Umur                         | 39 |
| 4.1.5 | Tahap Pendidikan             | 39 |
| 4.1.6 | Gred Jawatan                 | 40 |
| 4.1.7 | Hospital                     | 41 |
| 4.1.8 | Jabatan                      | 41 |
| 4.2   | Tahap Tingkahlaku Menyimpang | 42 |
| 4.3   | Tahap Iklim Etika Organisasi | 44 |
| 4.3.1 | <i>Caring</i>                | 45 |
| 4.3.2 | <i>Law and Code</i>          | 46 |

|       |                                                                            |    |
|-------|----------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.3.3 | <i>Rules</i>                                                               | 46 |
| 4.3.4 | <i>Instrumental</i>                                                        | 47 |
| 4.3.5 | <i>Independence</i>                                                        | 48 |
| 4.4   | Hubungan Korelasi Iklim Etika Organisasi Dengan<br>Tingka hlaku Menyimpang | 49 |
| 4.5   | Hubungan Dimensi Iklim Etika Organisasi Dengan<br>Tingka hlaku Menyimpang  | 50 |
| 4.6   | Pengujian Hipotesis yang Dibentuk                                          | 52 |

## **BAB 5 – PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN**

|     |                                                                                          |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 5.1 | Pengenalan                                                                               | 53 |
| 5.2 | Tingka hlaku Menyimpang di Tempat Kerja                                                  | 53 |
| 5.3 | Tahap Iklim Etika Organisasi                                                             | 54 |
| 5.4 | Hubungan Iklim Etika Organisasi Terhadap<br>Tingka hlaku yang Menyimpang di Tempat Kerja | 55 |
| 5.5 | Cadangan                                                                                 | 56 |
| 5.6 | Halatuju Kajian akan Datang                                                              | 58 |
| 5.7 | Rumusan                                                                                  | 58 |

|                |    |
|----------------|----|
| <b>RUJUKAN</b> | 59 |
|----------------|----|

|                 |    |
|-----------------|----|
| <b>LAMPIRAN</b> | 68 |
|-----------------|----|

## SENARAI JADUAL

| Bil   | Tajuk                                                                                                                    | Muka Surat |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.2.1 | Statistik Klasifikasi Perkhidmatan Pegawai Yang<br>Dikenakan Tindakan Tatatertib                                         | 4          |
| 1.2.2 | Statistik Jenis Kesalahan Tatatertib                                                                                     | 4          |
| 1.2.3 | Statistik Jenis Hukuman Tatatertib                                                                                       | 5          |
| 1.2.4 | Statistik Aduan Tahun 2009                                                                                               | 9          |
| 1.2.5 | Statistik Aduan Tahun 2009                                                                                               | 10         |
| 4.2.1 | Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Ujian<br>Rintis                                                                         | 35         |
| 4.2.2 | Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Kajian<br>Sebenar                                                                       | 35         |
| 4.1.1 | Jantina                                                                                                                  | 37         |
| 4.1.2 | Pangkat                                                                                                                  | 38         |
| 4.1.3 | Pengalaman                                                                                                               | 39         |
| 4.1.4 | Umur                                                                                                                     | 39         |
| 4.1.5 | Tahap Pendidikan                                                                                                         | 40         |
| 4.1.6 | Gred Jawatan                                                                                                             | 40         |
| 4.1.7 | Hospital                                                                                                                 | 41         |
| 4.1.8 | Jabatan                                                                                                                  | 42         |
| 4.2   | Statistik Tingkahlaku Menyimpang di Tempat Kerja                                                                         | 43         |
| 4.3   | Statistik Iklim Etika Organisasi                                                                                         | 44         |
| 4.3.1 | Statistik Dimensi <i>Caring</i>                                                                                          | 45         |
| 4.3.2 | Statistik Dimensi <i>Law and Code</i>                                                                                    | 46         |
| 4.3.3 | Statistik Dimensi <i>Rules</i>                                                                                           | 47         |
| 4.3.4 | Statistik Dimensi <i>Instrumental</i>                                                                                    | 48         |
| 4.3.5 | Statistik Dimensi <i>Independence</i>                                                                                    | 49         |
| 4.4   | Hubungkait Antara Pembolehkan Bebas Dimensi<br>Iklim Etika Organisasi dan Tingkahlaku yang<br>Menyimpang di Tempat Kerja | 50         |

|     |                                                                                                                  |    |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 4.5 | Analisis Regresi Pelbagai Antara Dimensi<br>Iklim Etika Organisasi dan Tingkahlaku Menyimpang<br>di Tempat Kerja | 51 |
| 4.6 | Keputusan Ujian Hipotesis Kajian                                                                                 | 52 |

## SENARAI RAJAH

| <b>Bil</b> | <b>Tajuk</b>                    | <b>Muka Surat</b> |
|------------|---------------------------------|-------------------|
| 2.1        | Topologi Tingkahlaku Menyimpang | 17                |
| 2.2        | Topologi Iklim Etika Organisasi | 25                |
| 3.1        | Kerangka Teori                  | 29                |

## SENARAI LAMPIRAN

| <b>Perkara</b>                                   | <b>Lampiran</b> |
|--------------------------------------------------|-----------------|
| Surat Pengesahan Peserta                         | 1               |
| Borang Soal Selidik Kajian                       | 2               |
| Statistik Latarbelakang Responden                | 3               |
| Statistik Tingkahlaku Menyimpang di Tempat Kerja | 4               |
| Statistik Iklim Etika Organisasi                 | 5               |
| Keputusan Ujian Korelasi Pearson                 | 6               |
| Keputusan Ujian Regresi                          | 7               |
| Ujian Kebolehpercayaan                           | 8               |

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Pengenalan**

Masalah tingkah laku menyimpang oleh pekerja merupakan salah satu masalah yang lazim dan menyebabkan kerugian yang besar kepada organisasi yang terlibat. Tingkah laku menyimpang akan menjejaskan dan mengganggu proses membuat keputusan, produktiviti serta kerugian kepada organisasi tersebut (Coccia, 1998).

Tingka hlaku dikatakan menyimpang di tempat kerja adalah tingka hlaku atau perbuatan pekerja yang melanggar norma-norma organisasi (Coccia, 1998). Tingkah laku menyimpang merujuk kepada kelakuan seperti mencuri, mengelapkan wang, vandalisme, sabotaj, gangguan seksual, ketidakhadiran, bergosip, menipu dan lain-lain. Pada dasarnya tingka hlaku menyimpang lebih kepada kepentingan diri berbanding organisasi (Pulich & Tourigny, 2004).

Kerugian akibat kesalahan dan tingka hlaku meyimpang pekerja adalah di antara \$6 hingga \$200 billion setahun (Murph, 1993) manakala dianggarkan kerugian setiap tahun kepada ekonomi Amerika akibat kecurian oleh pekerja adalah \$50 billion (Henle et all, 2005). Syarikat Enron, WorldCom dan Tyco merupakan antara syarikat yang terjejas teruk akibat tingka hlaku menyimpang. (Appelbaum, Deguire & Lay (2005).

Banyak kajian menyatakan tingka hlaku meyimpang bukan sahaja memberi impak dari segi kewangan tetapi dari segi sosial dan psikologi juga (Robinson & Greenbery, 1998). Tingka hlaku menyimpang bukan sahaja memberi

kesan negatif kepada organisasi tersebut tetapi kepada pekerja-pekerja lain yang menjadi mangsanya (*interpersonal deviance*). Tingkahlaku menyimpang (*interpersonal*) merujuk kepada perlakuan seperti membuli, bersikap biadap, menjerit, mengutuk serta kekasaran fizikal (Henle et al, 2005). Mangsa akibat tingkahlaku menyimpang pekerja lain (*interpersonal deviance*) dikatakan akan mengalami masalah stres, penurunan produktiviti dan ketidakhadiran (Henle et al, 2005).

Pekerja yang jujur juga boleh terpengaruh dengan kelakuan menyimpang sekiranya terdedah dengan keadaan ketidakadilan organisasi terutamanya apabila sesuatu kerja saling bergantung dengan pekerja lain (Robinson & O'Leary, 1998). Kenyataan ini disokong oleh kajian oleh Cheung (1997) yang mendapati remaja yang mempunyai rakan yang berkelakuan menyimpang akan mengikut teladan rakan mereka. Iklim etika organisasi yang mementingkan kejujuran dapat mengurangkan perlakuan menyimpang oleh pekerja (Litzky, Eddleston & Kidder, 2006). Kenyataan ini disokong oleh hasil kajian Deshpande (1996) yang mendapati tingkahlaku pekerja dipengaruhi oleh iklim etika organisasi.

## **1.2 Pernyataan Masalah**

Tingkah laku menyimpang di kalangan pekerja adalah tinggi dan ia menjadikan satu permasalahan yang besar jika tidak dibendung. Menurut Robinson dan Bennett (1995) 75% pekerja pernah berkelakuan menyimpang samada dalam suatu bentuk atau lebih seperti kecurian, penipuan komputer, penggelapan, vandalisme, sabotaj dan ketidakhadiran. Hasil kajian Webb (1991) pula menunjukkan 42% pekerja wanita pernah mengalami gangguan seksual.

Salah satu faktor yang mempengaruhi pekerja untuk berkelakuan menyimpang adalah iklim etika organisasi. Kenyataan ini disokong oleh hasil kajian Peterson (2002) yang menyatakan bahawa iklim etika organisasi berkaitrapat dengan tingkah laku menyimpang. Kajian menunjukkan sekiranya iklim etika organisasi adalah tinggi kemungkinan pekerja-pekerjanya berkelakuan menyimpang adalah rendah (Litzky et.al., 2006). Ini berikutan iklim etika organisasi mempunyai persepsi yang bersependapat serta cara membetulkan isu-isu berkaitan etika di dalam organisasi (Peterson, 2002). Berikut adalah statistik tingkahlaku menyimpang oleh pegawai-pegawai kerajaan mengikut klasifikasi perkhidmatan, kesalahan serta jenis tindakan tataterbit yang diambil ke atas mereka.

| Klasifikasi Perkhidmatan      | Bilangan Pegawai |                 |
|-------------------------------|------------------|-----------------|
|                               | 2008             | Jan-Jul<br>2009 |
| Perkhidmatan Awan Persekutuan | 357              | 551             |
| Perkhidmatan Awam Negeri      | 39               | 13              |
| Badan Berkanun Persekutuan    | 139              | 516             |
| Badan Berkanun Negeri         | 3                | 72              |
| Pihak Berkuasa Tempatan       | 149              | 95              |
| <b>Jumlah</b>                 | <b>687</b>       | <b>837</b>      |

Rajah 1.2.1 : Statistik Klasifikasi Perkhidmatan Pegawai Yang Dikenakan Tindakan Tataterbit

Sumber : Siaran Akhbar pada 13 Ogos 2009 oleh JPA

| Kesalahan                                    | Jumlah     |
|----------------------------------------------|------------|
| Tidak hadir bertugas                         | 428        |
| Kesalahan dadah                              | 0          |
| Akta Dadah Berbahaya 1952                    | 21         |
| Akta Penagihan Dadah (Rawatan dan Pemulihan) | 11         |
| Keterhutangan kewangan yang serius           | 26         |
| Pekerjaan luar                               | 4          |
| Aktif dalam politik tanpa kebenaran          | 1          |
| Gangguan seksual                             | 14         |
| Kes-kes mahkamah                             | 56         |
| Lain-lain                                    | 45         |
| Perlanggaran tatakelakuan                    | 251        |
| <b>Jumlah</b>                                | <b>857</b> |

Rajah 1.2.2 : Statistik Jenis Kesalahan Tataterbit

Sumber : Siaran Akhbar pada 13 Ogos 2009 oleh JPA

| Jenis Hukuman           | Jumlah     |
|-------------------------|------------|
| Amaran                  | 337        |
| Denda                   | 55         |
| Lucut Hak Emolumen      | 148        |
| Tangguh Pergerakan Gaji | 104        |
| Turun Gaji              | 36         |
| Turun Pangkat           | 18         |
| Buang Kerja             | 224        |
| Tiada Hukuman           | 145        |
| <b>Jumlah</b>           | <b>924</b> |

Rajah 1.2.3 : Statistik Jenis Hukuman Tataterbit  
Sumber : Siaran Akhbar pada 13 Ogos 2009 oleh JPA

Pekerja-pekerja kesihatan tidak terkecuali dari bekelakuan menyimpang. Tingkah laku menyimpang kerap dilakukan oleh pekerja-pekerja kesihatan adalah mencuri atau mengambil barang milik Kementerian tanpa kebenaran. Barang-barang yang sering dicuri adalah seperti kertas, pen, kapas, bandage dan ubat-ubatan. Kenyataan ini disokong oleh kajian Appelbaum, David & Matousek (2007) yang menyatakan tiga dari empat pekerja pernah mencuri sekurang-kurangnya sekali. Bagi pekerja mengambil atau mencuri barangan menganggap ia tidak merupakan satu kesalahan kerana pegawai-pegawai atasan mereka juga melakukan perkara yang sama. Kajian oleh Litzky et. al. (2006) menunjukkan pekerja berkelakuan menyimpang kerana menggunakan pegawai atasan mereka sebagai *role-model*. Ada di antara pegawai atasan bersikap tidak ambil peduli dengan perbuatan mencuri kerana menganggap ia perkara kecil dan ingin menjaga hati pekerja bawahan mereka (Litzky et.al.,

2006). Kajian oleh Peterson (2002) menyatakan tingkah laku menyimpang dalam kategori ini adalah *property deviance* dan ia dapat diatasi dalam organisasi yang mempunyai dan mengamalkan etika kerja yang mementingkan peraturan, polisi dan kod profesional.

Pengawai atasan yang mengambil kesempatan ke atas pekerja bawahannya juga merupakan salah satu faktor yang menyumbang kepada tingkah laku menyimpang di kalangan pekerja-pekerjanya. Antaranya pegawai atasan mengarahkan pekerja bawahan membuat kerja beliau, membuat kerja di luar skop kerja mereka dan membuat kerja peribadi beliau seperti membayar bil elektrik, pergi ke pejabat pos atau bank. Kesempatan ini diambil oleh pekerja tersebut atau pekerja lain menjalankan urusan peribadi pada waktu kerja seperti keluar pada waktu kerja untuk menjalankan urusan peribadi masing-masing, menggunakan komputer pejabat untuk urusan peribadi, membuat panggilan peribadi terlalu lama dan sebagainya. Keadaan ini seringkali menyumbang kepada tekanan kerja dan pergaduhan di kalangan pekerja. Pekerja yang bekerja terpaksa melakukan dua atau tiga kerja sekaligus memandangkan pekerja lain keluar membuat urusan peribadi atau membuat kerja lain. Pegawai atasan pula tidak menegur pekerja-pekerjanya kerana beliau sendiri melakukannya dan terlibat sama.

Tindakan menyimpang selalunya berlaku apabila pekerja merasa organisasi tidak menghargai mereka, menghormati mereka atau berlaku ketidakadilan kepada mereka (Van den Bos, Lind & Wilke, 2001). Ketidakadilan selalunya berlaku apabila pegawai atasan menunjukkan sikap pilih kasih di

kalangan pekerja bawahannya. Hanya pekerja kesukaan pegawai atasan diberi peluang untuk berkursus, kenaikan pangkat serta anugerah pekerja cemerlang. Keadaan ini kadangkala meruntuhkan motivasi pekerja-pekerja yang rajin dan berkebolehan. Pekerja-pekerja tersebut mula akan menunjukkan tingkah laku menyimpang seperti melawan atau tidak mengikut arahan pegawai atasan, sengaja melakukan kesilapan dan lambat, menghilangkan rekod atau keputusan pesakit dan merosakkan peralatan hospital. Ada di antara pekerja kesihatan berasa mereka tidak dihargai dan anaktiri oleh Kementerian Kesihatan Malaysia sendiri kerana kerap kali kenaikan gaji dan elaun selalunya hanya terhad kepada Pegawai Perubatan dan Jururawat sahaja. Pekerja-pekerja kesihatan yang lain berasa iri hati dan tidak berpuas hati sedangkan mereka juga memainkan peranan yang penting dalam meningkatkan kualiti kesihatan.

Tingkah laku menyimpang pekerja kesihatan bukan sahaja terhad kepada organisasi dan pegawai atasan sahaja tetapi berlaku di antara di kalangan pekerja sendiri. Contohnya membuli pekerja-pekerja baru, bergosip atau menyebarkan fitnah mengenai pekerja lain, bergaduh atau menggunakan perkataan yang kesat ke atas pekerja-pekerja lain. Hasil kajian menunjukkan 61.7% responden bergosip mengenai rakan setugas (Peterson, 2002) manakala hampir 8.3% pekerja British dibuli dalam tempoh 6 bulan (Heames & Harvey, 2006). Kerugian produktiviti di Amerika Syarikat akibat kes gangguan dan buli dianggarkan \$180 juta setahun (Farrell, 2002). Keadaan ini menyebabkan pekerja yang terlibat *stress* dengan tindakan rakan setugas sehingga menyebabkan ponteng kerja, mengambil cuti sakit walaupun tidak sakit atau

mintanya ditukar kepada hospital lain kerana berasa malu dengan rakan setugas yang lain. Namun ada di antaranya pula menunggu masa untuk membalas dendam (Morrison & Robinson 1997) dan ada pula menyerang pekerja yang terlibat dalam memburukkan pekerja tersebut samada secara verbal atau fizikal. Peterson (2002) berpendapat sekiranya iklim etika organisasi mengamalkan sikap mengambil berat terhadap pekerjanya maka tingkah laku menyimpang dapat dikurangkan.

Perlu difikirkan tindakan menyimpang pekerja bukan sahaja membawa kesan kepada organisasi atau pekerja-pekerja sahaja tetapi kepada pesakit juga. Sekiranya terlalu ramai pekerja berkelakuan menyimpang maka ia akan menjejaskan kualiti kesihatan yang diterima oleh pesakit (Pulich & Tourigny, 2004). Malah ada ramai pesakit menjadi mangsa akibat kesan dari tingkahlaku menyimpang pekerja-pekerja kesihatan. Contohnya seperti pekerja-pekerja kesihatan berkasar dengan pesakit semasa bercakap atau melakukan prosedur rawatan, tidak memberi ubatan atau suntikan mengikut masa, kesilapan dalam memberi ubatan dan rawatan, membiarkan pesakit menunggu lama kerana berehat terlalu lambat atau sengaja melakukan prosedur dengan lambat, menghilangkan rekod atau keputusan pesakit dan sengaja merosakkan peralatan perubatan. Keadaan ini menyebabkan peningkatan aduan orang awam terhadap hospital dan Kementerian Kesihatan Malaysia.

10 Agensi Kementerian Yang Menerima Aduan Tertinggi Tahun 2009

| Bil      | Agensi                                   | Jumlah aduan yang diterima<br>Jan-Sept 2009 |
|----------|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 1        | Dalam Negeri                             | 1104                                        |
| 2        | Jabatan Perdana Menteri                  | 606                                         |
| 3        | Kewangan                                 | 634                                         |
| <b>4</b> | <b>Kesihatan</b>                         | <b>517</b>                                  |
| 5        | Wilayah Persekutuan                      | 462                                         |
| 6        | Pelajaran                                | 424                                         |
| 7        | Kerja Raya                               | 424                                         |
| 8        | Penerangan, komunikasi dan<br>Kebudayaan | 355                                         |
| 9        | Pengangkutan                             | 284                                         |
| 10       | Sumber Manusia                           | 271                                         |

Rajah 1.2.4 : Statistik Aduan Tahun 2009

Sumber : Statistik Biro Pengaduan Awam Tahun 2009

### Jumlah Aduan Mengikut Kategori Yang Diterima Kementerian

| Bil | Kategori                                                                  | Jumlah Aduan<br>Jan-Sept 2009 |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| 1   | Kelewatan atau tiada tindakan                                             | 2098                          |
| 2   | Kualiti perkhidmatan yang tidak memuaskan<br>Termasuk kaunter dan telefon | 1262                          |
| 3   | Tindakan tidak adil                                                       | 1332                          |
| 4   | Kegagalan penguatkuasaan                                                  | 581                           |
| 5   | Pelbagai aduan                                                            | 479                           |
| 6   | Kekurangan kemudahan awam                                                 | 350                           |
| 7   | Salah laku anggota awam                                                   | 230                           |
| 8   | Salah guna kuasa/ penyelewengan                                           | 170                           |
| 9   | Kegagalan mengikut prosedur yang ditetapkan                               | 150                           |
| 10  | Kepincangan pelaksanaan dasar dan kelemahan undang-undang                 | 94                            |

Rajah 1.2.5 : Statistik Aduan Tahun 2009

Sumber : Statistik Biro Pengaduan Awam Tahun 2009

Sekiranya tingkahlaku menyimpang di kalangan pekerja tidak dibendung dengan segera ia akan menyebabkan kerugian kepada Kementerian Kesihatan Malaysia. Kementerian Kesihatan Malaysia terpaksa mengeluarkan perbelanjaan yang tinggi bagi membaiki peralatan yang rosak, penggantian peralatan yang hilang serta pampasan kepada pesakit akibat kesilapan pekerja-pekerjanya. Nama baik serta kualiti kesihatan juga akan turut terjejas.

Tingka hlaku menyimpang sukar dibendung berikutan keengganan Ketua Jabatan mengambil tindakan tataterbit kerana menganggap ia melibatkan proses yang rumit. Pada kebiasanya, pekerja yang terlibat hanya diberi amaran secara lisan. Keadaan ini menyebabkan pekerja-pekerja tidak berasa takut dan berasa pekerjaanya terjamin walaupun melakukan kesalahan. Walaupun rekod tindakan tataterbit di setiap hospital adalah rendah namun ia bukan statistik sebenar.

Sekiranya pegawai atasan tidak bertoleransi dengan tingkah laku menyimpang maka ia akan mewujudkan suatu iklim beretika di organisasi. Iklim etika organisasi yang tinggi akan mengurangkan tingka hlaku menyimpang di kalangan pekerja-pekerjanya. Secara keseluruhannya didapati iklim etika organisasi memainkan peranan yang penting dalam berlakunya tingka hlaku menyimpang di kalangan pekerja.

Kementerian Kesihatan Malaysia juga harus mengkaji mengapa ramai rakyat termasuk pekerja kesihatan sendiri sanggup berbelanja tinggi bagi mendapatkan rawatan di klinik dan hospital swasta sedangkan bayaran di hospital kerajaan adalah serendah RM1. Adakah ia disebabkan oleh kesan dari tingkah laku menyimpang pekerja? Sekiranya ya, adakah tingkah laku menyimpang pekerja dipengaruhi oleh iklim etika organisasi tersebut. Maka kajian ini amat penting bagi melihat perhubungan di antara iklim etika organisasi dengan tingka hlaku menyimpang di kalangan pekerja kesihatan.

### **1.3 Persoalan Kajian**

Kajian ini adalah bertujuan mengkaji:

- a) Apakah tahap tingkahlaku menyimpang di tempat kerja bagi pekerja kesihatan?
- b) Apakah tahap iklim etika organisasi di setiap Hospital?
- c) Apakah hubungan di antara iklim etika organisasi dan tingkah laku menyimpang?

### **1.4 Objektif Kajian**

Objektif kajian ini adalah seperti berikut:

- a) Mengkaji tahap tingkahlaku menyimpang di tempat kerja bagi pekerja kesihatan
- b) Mengkaji tahap iklim etika organisasi di setiap Hospital
- c) Mengkaji hubungan di antara iklim etika organisasi dan tingkah laku menyimpang

### **1.5 Skop Kajian**

Kajian ini akan dijalankan ke atas semua pekerja-pekerja kesihatan di Hospital Taiping, Hospital Kuala Kangsar dan Hospital Ipoh di Perak. Pemilihan hospital adalah berdasarkan konsep hospital *primary*, *secondary* dan *tertiary*. Kaedah maklumbalas soal-selidik digunakan bagi mengkaji hubungan di antara iklim etika organisasi dan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Bagi mengukur keadaan etika organisasi skala *Ethical Climate Questinnaire* (ECQ) manakala

skala *Interpersonal and Organizational Deviance* digunakan bagi mengukur tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Persampelan menggunakan persampelan bukan kebarangkalian.

## **1.6 Signifikasi Kajian**

Kajian ini akan menyumbangkan bukti-bukti empirikal mengenai tingkah laku menyimpang. Kajian ini juga mengkaji dan menerangkan hubungan di antara iklim etika organisasi dan tingkah laku menyimpang di kalangan pekerja-pekerja di Hospital Ipoh, Hospital Taiping dan Hospital Kuala Kangsar di Perak. Kajian ini juga akan membantu Kementerian Kesihatan Malaysia dan pihak pengurusan di Hospital melihat sejauh mana kesan iklim etika organisasi mempengaruhi tingkah laku menyimpang pekerja. Ini dapat membantu mereka dalam mengatasi masalah tersebut dan seterusnya dapat meningkatkan kualiti perkhidmatan mereka.

## **BAB 2**

### **ULASAN KARYA**

#### **2.1 Kajian Terhadap Tingkahlaku Menyimpang di Tempat Kerja**

Zoghbi-Manrique de Lara dan Verano-Tacoronte (2007) telah menjalankan kajian mengenai pengaruh keadilan prosedur terhadap tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. *Perceived normative conflict* bertindak sebagai moderator di dalam kajian ini. Seramai 1, 547 orang guru di Spanish University terlibat. Soalan soal-selidik diedar melalui intranet. Hasil kajian menunjukkan bahawa tiada perhubungan yang signifikan di antara menunjukkan keadilan prosedur dengan tingkahlaku menyimpang. Penggunaan *perceived normative conflict* sebagai modetor diperlukan bagi menunjukkan perhubungan signifikan di antara keadilan prosedur dengan tingkahlaku menyimpang.

Kajian oleh Thau, Bennet, Mitchell dan Marrs (2009) dijalankan bertujuan mengkaji hubungan di antara *abusive supervision* dengan tingkahlaku menyimpang di organisasi. Gaya pengurusan bertindak sebagai moderator. Sampel kajian dibahagikan kepada dua bahagian. Kajian pertama dijalankan ke atas 379 orang pekerja bawahan dari pelbagai industri. Hasil kajian menunjukkan terhadap hubungan positif di antara *abusive supervision* dengan *organizational deviance* apabila gaya pengurusan menunjukkan tahap ketidakpastian yang tinggi dalam pengurusan. Hasil kajian juga menunjukkan tidak perhubungan dengan *interpersonal deviance*. Kajian

kedua pula dijalankan ke atas 1477 orang pekerja bawahan dari pelbagai industri. Hasil kajian menunjukkan terhadap hubungan positif di antara *abusive supervision* dan *supervisor-directed* dengan *organizational deviance* apabila gaya pengurusan menunjukkan tahap ketidakpastian yang tinggi dalam pengurusan.

Kajian oleh Ambrose, Seabright dan Schminke (2002) adalah bertujuan untuk mengkaji hubungan di antara ketidakadilan dengan sabotaj. Sampel kajian terdiri dari 132 pekerja yang terlibat dalam perakauan dan kaedah soal-selidik digunakan. Dapatan kajian menunjukkan bahawa ketidakadilan di tempat kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan sabotaj. Hasil kajian juga menunjukkan faktor motivasi kepada sabotaj bukan sahaja disebabkan oleh ketidakadilan tetapi juga disebabkan kekurangan kuasa, bosan, kekecewaan dan kemudahan di tempat kerja.

Hasil kajian Appelbaum et. al. (2005) mendapati bahawa faktor demografi juga terlibat dalam tingkahlaku beretika iaitu golongan wanita lebih beretika berbanding golongan lelaki, pekerja yang lebih senior di sesebuah syarikat berkelakuan beretika berbanding pekerja baru, golongan berpendidikan lebih beretika berbanding golongan kurang berpendidikan dan golongan berusia lebih beretika berbanding dengan golongan muda.

Litzky et al. (2006) telah menyatakan ganjaran, kepatuhan kepada tekanan sosial, kelakuan negatif dan tidak boleh dipercayai, kekaburan dalam prestasi kerja, ketidakadilan dalam layanan dan mengkhianati kepercayaan pekerja adalah faktor penyumbang kepada tingkahlaku menyimpang di

tempat kerja. Beliau juga mencadangkan cara terbaik bagi mengatasi masalah ini adalah melalui membina hubungan baik di antara pengurus dan pekerja, mewujudkan keadaan etika yang tinggi, ganjaran yang berpatutan serta melalui polisi dan peraturan.

Graves dan Austin (2008) telah mengkaji hubungan di antara tabiat menipu semasa belajar dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Dapatan kajian menunjukkan tabiat menipu semasa belajar seperti meniru dalam membuat kerja dan ujian mempunyai hubungan dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Hasil ini bersamaan dengan hasil kajian Nonis dan Swift (2001) yang menjalankan kajian ke atas 1051 pelajar mendapati pelajar yang tidak jujur semasa belajar berkemungkinan besar berlaku tidak jujur semasa bekerja.

Kajian oleh Cheung (1997) adalah bertujuan untuk melihat perhubungan di antara *family*, *school*, *peer* dan *media* dengan tingkahlaku menyimpang di kalangan remaja. Kajian dijalankan ke atas 1139 pelajar sekolah menengah di Hong Kong. Dapatan kajian menunjukkan terhadap perhubungan yang signifikan di antara *family*, *school*, *peer* dan *media* dengan tingkahlaku menyimpang.

### **Topology Tingkahlaku Menyimpang**

Typology tingkahlaku menyimpang terdiri dari 2 dimensi iaitu di tahap keseriusan tingkah laku menyimpang dan tingkah laku menyimpang yang membahayakan samada organisasi atau individu (Robinson & Bennett, 1995).

Robinson dan Bennett (1995) mengelaskan tingkahlaku menyimpang kepada empat kategori iaitu *production deviance*, *property deviance*, *political deviance* dan *personal aggression*..



Rajah 2.1: Topologi Tingkah laku Menyimpang

Sumber Everton, Jolton & Mastrangelo (2005) yang didaptasi dari

Robinson & Bennett (1995)

### **2.1.1      *Production Deviance***

*Production Deviance* adalah salah satu tingkahlaku menyimpang yang membahayakan organisasi tetapi pada tahap keseriusannya adalah rendah. *Production Deviance* berlaku apabila pekerja melanggar standard kualiti dan kuantiti produk atau perkhidmatan (Litzky et al, 2006). Menurut Litzky et al (2006) walaupun tahap keseriusannya rendah tetapi ia boleh membawa kepada kerugian yang terhadap organisasi tersebut.

Berpura-pura sakit atau sengaja datang lambat ke tempat kerja merupakan salah permasalahan yang dihadapi oleh kebanyakan organisasi. Kajian oleh Boye dan Jones (1997) menyatakan, 29% pekerja di pasaraya mengaku berpura-pura sakit walaupun sebenarnya tidak. Permasalahan ini sering kait dengan tahap kebencian individu terhadap organisasinya (Everton et al. 2005). Pernyataan ini disokong oleh Johns (2001) yang menyatakan kebanyakan kajian-kajian terkini membuktikan bahawa ketidakhadiran atau sengaja datang lambat ke tempat kerja amat berkait rapat dengan perspesi individu terhadap organisasinya. Ketidakadilan dalam organisasi (VanYperen et al, 1996) dan kegagalan dalam kenaikan pangkat (Schwarzwald et al, 1992) juga merupakan salah satu faktor ketidakhadiran.

Waktu rehat yang diberi oleh organisasi kepada pekerja-pekerjanya adalah bertujuan untuk membina hubungan yang baik antara rakan setugas serta membincangkan permasalahan dalam pekerjaan mereka namun ada di antara pekerja menyalahgunakan waktu rehat tersebut. Ada di antara pekerja mengambil berehat melebihi waktu ditetapkan. Menurut Pulich dan Tourigny

(2004), kebiasaanya pekerja yang berehat melebihi tempoh yang ditetapkan tidak mengganti waktu tersebut malah ada di antara melakukan perbuatan tersebut semata-mata bagi menuntut elaun lebih masa.

Penggunaan telefon pejabat, komputer serta peralatan organisasi bagi kegunaan peribadi individu merupakan salah satu perbuatan yang lumrah di kebanyakan organisasi. Perbuatan ini termasuk bergayut dengan telefon terlalu lama, membayar bil online, bermain *game* serta melayar website yang dilarang. Menurut Pulich dan Tourigny (2004), pekerja di organisasi melakukan perbuatan ini kerana menganggap peralatan yang tidak digunakan sepenuhnya adalah membazir. Namun pekerja tidak sedar mereka dibayar gaji walaupun tidak bekerja.

### **2.1.2 *Property Deviance***

*Property deviance* merupakan tingkahlaku menyimpang yang membahayakan organisasi dan tahap keseriusannya adalah tinggi. *Productive deviance* melibatkan perbuatan mencuri, sabotaj, sengaja melakukan kesilapan serta mengubahsuai akaun perbelanjaan (Everton et al, 2007).

Kajian oleh Bennettt dan Robinson (2000) membuktikan bahawa 75% pekerja mengaku pernah mencuri sekurang-kurangnya sekali dari majikan mereka manakala Holingger et. al. (1992) pula menyatakan bahawa 60% pekerja restoran pernah mencuri dalam tempoh enam bulan kajian dijalankan. Sabotaj pula merupakan salah satu perbuatan merosakkan, mengganggu,

melambatkan operasi organisasi bagi menjatuhkan atau memalukan organisasi yang terlibat (Ambrose, Seabright & Schminke, 2002). Kajian oleh Analoui (1995) menyatakan sabotaj adalah respon pekerja terhadap persekitarannya.

*Property deviance* selalunya berlaku apabila pekerja berasa tidak dihargai, dihormati, ketidakadilan dalam organisasi dan gaji yang rendah. Organisasi akan mengalami kerugian besar kerana terpaksa menggantikan semula peralatan yang hilang (Everton, 2007). Everton (2007) mendapati masalah kecurian dapat dikurangkan sekiranya pekerja takut akan ditangkap dan dihukum sekiranya mencuri dan terdapatnya polisi etika di organisasi.

### **2.2.3      *Political Deviance***

*Political deviance* melibatkan tingkah laku menyimpang yang menjurus kepada organisasi tetapi keseriusannya adalah rendah (Peterson, 2002). *Political deviance* merupakan perbuatan yang dikategori tidak sopan, biadap dan tidak menghormati orang lain (Andersson & Pearson, 1999). Perbuatan yang dikategori sebagai *political deviance* adalah juga seperti bergosip atau menyebarkan fitnah mengenai majikan, rakan setugas atau organisasi, majikan menunjukkan sikap pilih kasih di kalangan pekerja, majikan yang menyalahkan pekerja walaupun kesilapan sendiri, persaingan yang tidak menguntungkan di kalangan pekerja (Robinson & Bennett, 1995).

Kajian oleh Stewart, Bing dan Davidson (2009) mendapati 58.3% pekerja pernah mempermainkan atau mentertawakan rakan setugas manakala 22.9%

pernah menyumpah rakan setugasnya. 55% pekerja pula menyatakan bahawa mereka pernah melukai hati rakan setugasnya (Robinson & Bennett, 2000).

*Political deviance* boleh membawa kepada peningkatan stress, ketidakhadiran dan mengurangkan tahap kepuasan kerja individu. Kajian juga menunjukkan sekiranya perbuatan ini tidak dikawal ia boleh membawa kepada tahap yang perbuatan yang lebih serius dan ganas iaitu *personal aggression*.

#### **2.1.4 *Personal aggression***

*Personal aggression* adalah tingkahlaku menyimpang yang membahayakan individu tersebut dan tahap keseriusannya adalah tinggi. *Personal aggression* melibatkan faktor permusuhan dan tindakan agresif. Perbuatan ini bukan sahaja akan membahayakan individu tetapi akan menjejaskan reputasi organisasi. Perbuatan yang dikategori sebagai *personal aggression* adalah seperti gangguan seksual, kekasaran secara verbal dan fizikal.

Pekerja yang terlibat dalam kategori ini selalunya dari golongan pekerja senior atau pakar dalam kerja yang dilakukan (Pulich & Tourigny, 2004). Keadaan ini selalunya berkait rapat dengan kuasa (Lawrence & Robinson, 2007). Golongan pekerja ini berasa tidak berasa tidak bersalah sekiranya berkelakuan menyimpang seperti menjerit, memarahi dan tidak menghormati pekerja lain.

*Personal aggression* juga melibatkan perbuatan mengeksplotasi pekerja-pekerja lain (Pulich & Tourigny, 2004). Golongan ini akan mengambil

kesempatan di atas pekerja lain. Keadaan ini mewujudkan ketegangan di antara mereka sehingga berlaku pergaduhan.

Kajian oleh Keashly et al. (1994) mendapati 14% dari responden kajian beliau pernah mengalami kekasaran secara emosi manakala 7% pula melaporkan pernah dikasari secara fizikal. Hasil kajian Webb (1991) pula menunjukkan 42% pekerja wanita pernah mengalami gangguan seksual. Tingkahlaku menyimpang kategori ini akan membawa kepada masalah kesihatan kepada individu yang disasarkan (LeBlanc & Kelloway, 2002). Kenyataan ini disokong oleh Everton et. all (2007) yang menunjukkan pekerja awam yang dikasari secara fizikal mengalami kemurungan.

Menurut Schat dan Kelloway (2003), masalah mangsa yang dikasari secara verbal dan fizikal dapat dibantu melalui 2 jenis sistem iaitu *Instrumental support* dan *Informational support*. Kedua-dua sistem ini membantu mangsa memulihkan emosi, fizikal serta memberi latihan cara-cara menangani masalah *aggression* di tempat kerja. Menurut Everton et all. (2007) impak yang dirasakan oleh pekerja akibat *personal aggression* dapat dikurangkan secara dramatik sekiranya organisasi menyokong dan membantu mereka.

## 2.2 Kajian Terhadap Iklim Etika Organisasi

Iklim etika organisasi dikatakan amat berkait rapat dengan kepuasan kerja. Kenyataan ini disokong oleh kajian oleh Okpara dan Wynn (2008) yang membuktikan bahawa iklim etika organisasi mempunyai perhubungan yang positif dengan komitmen. Schwepker (2001) menyatakan iklim etika organisasi yang mementingkan peraturan, maka tahap komitmen pekerja terhadap organisasi meningkat.

Iklim etika *benevolent* mempunyai perhubungan yang positif terhadap komitmen, keadaan *egoistic* pula mempunyai perhubungan yang negatif terhadap komitmen manakala keadaan *principled* pula mempunyai perhubungan yang positif terhadap komitmen tetapi terhad kepada pekerja profesional sahaja (Cullen, 2003).

Kajian ke atas 352 jururawat di Taiwan menunjukkan terdapat hubungan di antara iklim etika organisasi dengan kepuasan kerja (Tsai & Huang, 2007). Kenyataan tersebut disokong oleh Deshpande (1996) yang mendapati iklim etika *caring* mempengaruhi kepuasan kerja pekerja. Joseph dan Deshpande (1997) juga menyatakan bahawa iklim etika *caring* dan *rules* meningkatkan tahap kepuasan kerja. Kajian oleh Koh dan Boo (2001) pula mendapati kriteria etika *principled* menunjukkan perhubungan yang positif terhadap kepuasan kerja

Kajian Schwepker, Ferrell dan Ingram (1997) bertujuan untuk mengkaji pengaruh iklim etika dengan konflik etika. Kajian ini melibatkan 96 pekerja dari syarikat *Sales and Marketing Executives National*. Dapatan kajian menunjukkan iklim etika positif tidak mempunyai hubungan dengan konflik etika. Kenyataan ini

disokong oleh Dubinsky et al (1986) yang berpendapat sekiranya pekerja mempunyai etika yang sehaluan dengan etika organisasi maka konflik tidak akan wujud.

### **Topology Iklim Etika**

Topology iklim etika terdiri dari 2 dimensi iaitu kriteria etika dan dan tahap analisis (Victor dan Cullen, 1988). Kriteria etika digunakan dalam proses membuat keputusan dalam sesuatu organisasi yang terdiri dari *egoism*, *benevolence* dan *principle* (Kim & Miller, 2007) . Tahap analisis adalah penting dan menjadi sumber rujukan dalam proses membuat keputusan (Lemmergaard & Lauridsen, 2007). Lokus analisis terdiri dari *individual*, *local* (organisasi) dan *cosmopolitan* (external) (Kim & Miller, 2007).

Menurut Upchurch (1998) *egoism* adalah bersifat mengutamakan kepentingan sendiri samada kepentingan individu, organisasi atau masyarakat. *Benevolence* pula bersifat mengutamakan kepentingan orang lain manakala *principle* pula bersifat mengutamakan kepercayaan, peraturan, prinsip serta kod etika samada bagi individu, organisasi atau masyarakat (Upchurch, 1998).

Tahap analisis *individual* merujuk kepada individu iaitu diri sendiri, *local* pula merujuk kepada organisasi yang terlibat manakala *cosmopolitan* pula melibatkan organisasi luar seperti masyarakat dan komuniti (Appelbaum et al., 2005).

Dimensi-dimensi topology iklim etika menghasilkan 9 teoritikal iklim etika yang terdiri dari iaitu *self- interest*, *company profit*, *efficiency*, *friendship*, *team*

*interest, social responsibility, personal morality, company rules and procedure* dan *law and profesional code* (Martin & Culler, 2006). Kesemua 9 teoritikal iklim etika terbahagi kepada 5 dimensi iaitu *instrumental, caring, independence, law and code* dan *rules*.

|                         | Levels of analysis       |                                    |                                 |
|-------------------------|--------------------------|------------------------------------|---------------------------------|
|                         | Individual               | Local                              | Cosmopolitan                    |
| <b>Ethical criteria</b> |                          |                                    |                                 |
| Egoism                  | <i>Self- Interest</i>    | <i>Company profit</i>              | <i>Efficiency</i>               |
| Benevolence             | <i>Friendship</i>        | <i>Team Interest</i>               | <i>Social responsibility</i>    |
| Principle               | <i>Personal morality</i> | <i>Company rules and procedure</i> | <i>Law and profesional code</i> |

Rajah 2.2.: Typologi iklim etika  
Sumber: Victor & Culler (1988)

## Dimensi Iklim Etika

### ***Instrumental***

Pekerja dalam iklim etika ini mengutamakan kepentingan sendiri. Jenis teoritikal iklim etika yang terlibat adalah *self-interest* dan *company profit*.

### ***Caring***

Pekerja dalam iklim etika ini mengutamakan kepentingan orang lain. Jenis teoritikal iklim etika yang terlibat adalah *friendship, team interest, social responsibility* dan *efficiency*.

### ***Independence***

Pekerja dalam iklim etika ini bertindak berpandukan kepercayaan moral dan etika masing-masing. Jenis teoritikal iklim etika yang terlibat adalah *personal morality*.

### ***Law and code***

Pekerja dalam iklim etika ini bekerja mengikut peraturan dan panduan yang ditetapkan oleh organisasi luar seperti kod profesional dan undang-undang negara. Jenis teoritikal iklim etika yang terlibat adalah *law and profesional code*.

### ***Rules***

Pekerja dalam iklim etika ini bekerja mengikut peraturan, prosedur dan polisi yang ditetapkan organisasi masing-masing. Jenis teoritikal iklim etika yang terlibat adalah *company rules and procedure*.

### **2.3 Kajian Terhadap Tingkalaku Menyimpang dan Iklim Etika Organisasi**

Tingkaahlaku menyimpang di tempat kerja disebabkan oleh faktor organisasi (Vardi, 2001). Kenyataan ini disokong oleh Peterson (2002) yang menyatakan bahawa jenis iklim etika organisasi berkait rapat dengan jenis tingkaahlaku menyimpang yang ditonjolkan.

Keadaan atau situasi persekitaran pekerjaan memainkan peranan penting dalam tingkah laku menyimpang di tempat kerja (Trevino & Youngblood, 1990). Trevino (1986) juga berpendapat bahawa faktor situasi dan organisasi mempengaruhi kelakuan dan tingkaahlaku pekerja. Menurut Turnipseed (1988) faktor organisasi yang mempamerkan kesan yang signifikan ke atas tingkaahlaku pekerja adalah iklim etika organisasi.

Robinson dan Bennette (1995) menyatakan bahawa iklim etika organisasi bukan sahaja dapat menentukan tingkaahlaku etika tetapi juga tingkaahlaku menyimpang di tempat kerja. Manakala Wimbush dan Shepard (1994) pula berpendapat bahawa iklim etika organisasi bukan sahaja menentukan tingkaahlaku pekerja tetapi tahap sesuatu tingkaahlaku.

Appelbaum et al. (2005) menyatakan pekerja yang berkelakuan menyimpang boleh mempengaruhi pekerja lain yang bertindak sedemikian terutamanya melibatkan kerja yang saling bergantung antara satu sama lain (Robinson & O'Leary, 1998). Menurut Robinson dan O'Leary (1998) pekerja yang beretika yang bekerja di dalam iklim etika yang rendah cenderung mencatatkan tahap kepuasan kerja yang rendah berbanding pekerja yang

berkelakuan menyimpang malah ada di antara mereka bertindak keluar dari organisasi tersebut.

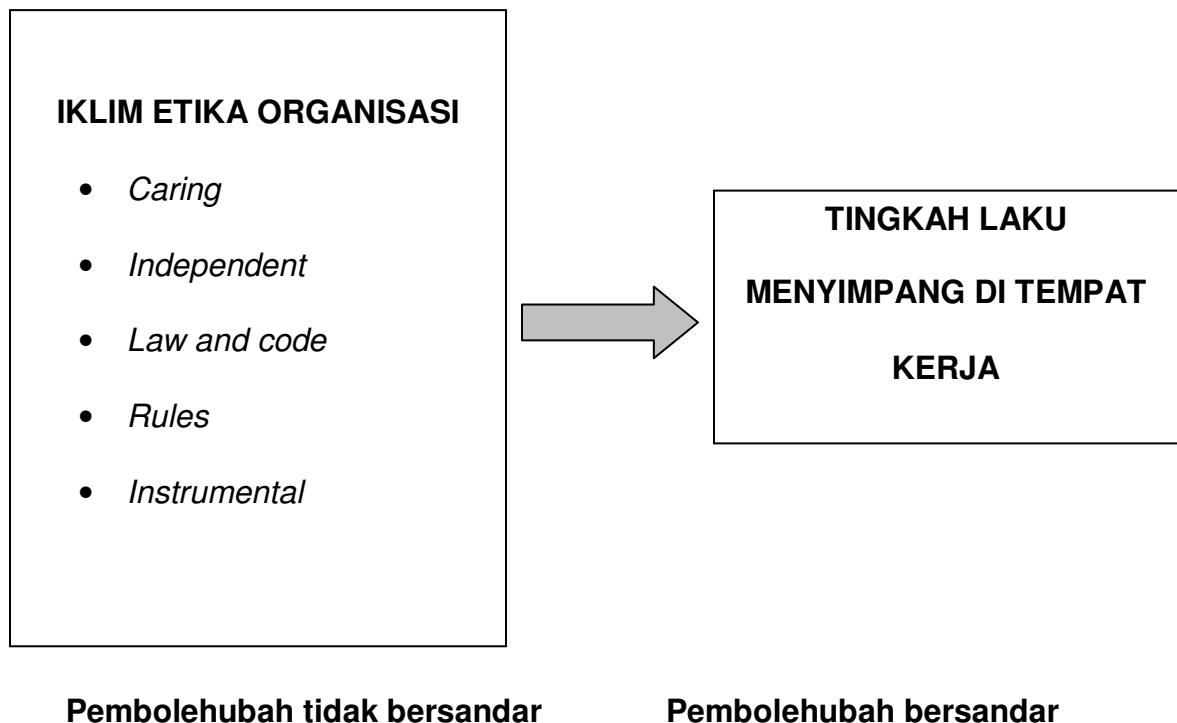
Terdapat 5 dimensi dalam iklim etika organisasi yaitu *instrumental*, *caring*, *independence*, *law and code* dan *rules* (Trevino et al 1998). Kajian oleh Peterson (2002) menunjukkan bahawa terdapat perhubungan signifikan di antara *employee focus*, *personal ethics* dan *self-interest* dengan *production deviance* dan terdapat juga hubungan signifikan di antara *employee focus* dengan *political deviance*. Beliau juga mendapati terdapat perhubungan yang signifikan di antara *rules* dan *law* dengan *property deviance* manakala tidak terdapat hubungan yang jelas diantara *personal aggression* dengan mana-mana dimensi iklim etika organisasi.

## BAB 3

### METODOLOGI KAJIAN

Berdasarkan ulasan karya, tingkahlaku menyimpang di tempat kerja mempunyai hubungan dengan iklim etika organisasi. Didapati jenis keadaan jenis tingkahlaku menyimpang di tempat kerja yang ditonjolkan oleh pekerja berkaitrapat dengan jenis iklim etika organisasi. Maka kerangka kerja ini dibentuk. Iklim etika organisasi terdiri dari lima dimensi iaitu *caring*, *independent*, *law and code*, *rules* dan *instrumental*.

#### 3.1 Pembentukan Kerangka Teori



Rajah 3.1: Kerangka Teori

### **3.2 Definisi konseptual**

#### **Tingkah Laku Menyimpang**

Menurut Robinson & Bennet (1995), tingkahlaku menyimpang di tempat kerja didefinisikan sebagai perbuatan yang secara sengaja melanggar norma-norma organisasi yang boleh membahayakan kesejahteraan organisasi atau pekerja-pekerjanya atau kedua-duanya.

Dalam konteks kesihatan pula, tingkahlaku menyimpang di tempat kerja didefinisikan sebagai tingkahlaku yang sengaja melanggar norma-norma organisasi, menghalang pencapaian gol organisasi dan membahayakan kesejahteraan organisasi, pekerja dan pesakitnya (Pulich & Tourigny, 2004).

Tingkah laku menyimpang di tempat kerja juga dapat dikategori juga sebagai *counterproductive behavior* (Mangione & Quinn, 1975), *antisocial behavior* (Giacolone & Greenberg, 1997), *non-compliant behavior* (Puffer, 1987), *dysfunctional workplace deviance* (Griffin et al, 1998) dan *organizational behavior* (Vardi & Wiener, 1966).

#### **Iklim Etika Organisasi**

Iklim etika organisasi merujuk kepada kepada tanggapan yang sependapat mengenai tingkahlaku yang beretika serta cara mengendalikan isu-isu yang berkaitan dengan etika dalam organisasi. (Victor & Cullen, 1987).

Iklim etika adalah sejenis budaya kerja yang menonjolkan prosedur, polisi, amalan bermoral (Martin & Cullen, 2006). Cullen (2003) juga menyatakan bahawa iklim etika merupakan tanggapan yang menyumbangkan kepada

tingkahlaku yang sesuai dan menjadi suatu mekanisme psikologi bagi menguruskan isu-isu yang berkaitan dengan etika.

### **3.3 Hipotesis Kajian**

Kajian ini mempunyai lima hipotesis utama untuk menguji hubungan di antara iklim etika organisasi sebagai pembolehubah bebas dan tingkah laku menyimpang sebagai pembolehubah bersandar. Terdapat enam hipotesis dibentuk dalam kajian ini.

Kajian ini dijalankan untuk menguji hipotesis nol  $H_0$  berikut:

H1: Terdapat perkaitan di antara *caring* dengan tingkah laku menyimpang.

H2: Terdapat perkaitan di antara *independent* dengan tingkah laku menyimpang.

H3: Terdapat perkaitan di antara *law and code* dengan tingkah laku menyimpang.

H4: Terdapat perkaitan di antara *rules* dengan tingkah laku menyimpang.

H5: Terdapat perkaitan di antara *instrumental* dengan tingkah laku menyimpang.

H6: Terdapat perhubungan di antara iklim etika organisasi dengan tingkah laku menyimpang

### **3.4 Sampel Kajian**

Pemilihan sampel adalah secara persampelan bukan kebarangkalian. Jumlah soalan soal selidik yang diedarakan kepada pekerja-pekerja kesihatan di Hospital Kuala Kangsar (100), Hospital Taiping (200) dan Hospital Ipoh (400) sejumlah 700 orang. Jumlah soalan soal selidik yang diterima adalah 252. Kajian

ini tidak melibatkan pekerja kesihatan yang bercuti dan enggan mengambil bahagian dalam kajian.

### **3.5 Definisi operasi**

Kajian ini akan menggunakan soalan soal-selidik. Soalan soal-selidik yang akan digunakan adalah *Ethic Climate Questionnaire* (ECQ) (Victor & Cullen, 1988) bagi mengukur iklim etika organisasi yang bertindak sebagai pembolehkan tidak bersandar. Soal-selidik bagi iklim etika organisasi terdiri daripada 5 dimensi iaitu *caring*, *independent*, *law and code*, *rules* dan *instrumental* dan 26 item. Soalan soal-selidik menggunakan skala 6 Likert.

Bagi soalan soal-selidik untuk tingkah laku menyimpang, *Interpersonal and Organizational Deviance Scale Item* (Robinson & Bennett, 2000) digunakan. Bagi kajian ini, tingkahlaku menyimpang bertindak sebagai pembolehkan bersandar. Terdapat 7 item dalam skala interpersonal manakala 12 item dalam skala organisasi dan skala Likert 5 digunakan. Penterjemahan instrumen ini dari Bahasa Inggeris ke Bahasa Malaysia dan dari Bahasa Malaysia ke Bahasa Inggeris semula (*back to back*) telah diterjemahkan oleh Jurina Pieei, Penyelaras Jabatan Terjemahan dari Institut Perterjemahan Malaysia.

### **3.6 Soal Selidik Kajian**

Soal Selidk Kajian adalah menggunakan soalselidik yang dibentuk dengan item-item soalselidik yang ringkas, mudah, jelas agar dapat mewakili konsep operasi

yang ingin dikaji dengan tepat. Borang Soal Selidik adalah seperti di **Lampiran**.

Soal selidik kajian terbahagi kepada tiga bahagian seperti berikut:

- a. **Bahagian A** - Maklumat Demografi Responden
- b. **Bahagian B** - Iklim Etika Organisasi
- c. **Bahagian C** - Tingkahlaku Menyimpang di Tempat Kerja

Skala 6 point digunakan iaitu dari 1-6 bagi mengukur iklim etika organisasi

- 1 - Salah sama sekali
- 2 - Kebanyakannya salah
- 3 - Tidak begitu benar
- 4 - Ada benarnya
- 5 - Kebanyakannya benar
- 6 - Benar sama sekali

Skala 5 point digunakan iaitu dari 1-5 bagi mengukur tingkahlaku menyimpang ditempat kerja

- 1 - Tidak pernah
- 2 - Hampir tidak pernah
- 3 - Sekali sekala
- 4 - Kerap kali
- 5 - Sangat kerap

### **3.7 Teknik Pengutipan Data**

Penyelidik telah menelefon Timbalan Pengarah (Pengurusan) Hospital Taiping dan Ipoh serta Penolong Pengawai Tadbir Hospital Kuala Kangsar bagi menerangkan tujuan kajian dan kaedah kajian dijalankan. Kertas soal selidik telah diagihkan kepada 3 buah hospital tersebut mengikut unit-unit di hospital tersebut untuk dijawab dalam tempoh dua minggu. Penyelidik telah hadir sendiri ke Hospital Taiping dan Kuala Kangsar untuk mengutip soal selidik secara berperingkat manakala soal selidik Hospital Ipoh diposkan semula oleh unit-unit tersebut.

### **3.8 Ujian Rintis**

Satu ujian rintis telah dibuat pada 15 August 2009 terhadap 30 responden dari Hospital Kuala Kangsar bagi menentukan keberkesanan alat kajian dan kefahaman responden menjawab soal selidik. Kajian rintis ini juga dijalankan bagi meningkatkan kesahan yang konsisten dalaman instrumen kajian. Penyelidik telah menggunakan sampel ini kerana mempunyai ciri-ciri yang sama dengan ciri-ciri populasi.

### **3.9 Ujian Kebolehpercayaan**

Keputusan ujian kebolehpercayaan bagi ujian rintis dan kajian sebenar ditunjukkan dalam Jadual 4.1 dan 4.2. Berdasarkan nilai alpha yang diperolehi, bagi ujian rintis, tahap keyakinan kesemua pembolehubah adalah pada tahap baik. Tahap kebolehpercayaan pembolehubah bersandar pula di tahap

cemerlang. Kedua-dua kajian menunjukkan tahap konsisten yang baik dan boleh digunakan bagi pengukuran pembolehubah bebas dan bersandar.

| Pembolehubah                           | Ujian Rintis | Item |
|----------------------------------------|--------------|------|
| Tingka hlaku Menyimpang                | 0.93         | 19   |
| <i>Caring</i>                          | 0.81         | 7    |
| <i>Law and Code</i>                    | 0.77         | 4    |
| <i>Rules</i>                           | 0.78         | 4    |
| <i>Instrumental</i>                    | 0.77         | 7    |
| <i>Independence</i>                    | 0.71         | 4    |
| Iklm etika organisasi<br>(keseluruhan) | 0.90         | 26   |

Jadual 4.2.1 : Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Ujian Rintis

| Pembolehubah                           | Kajian Sebenar | Item |
|----------------------------------------|----------------|------|
| Tingka hlaku Menyimpang                | 0.858          | 19   |
| <i>Caring</i>                          | 0.703          | 7    |
| <i>Law and Code</i>                    | 0.682          | 4    |
| <i>Rules</i>                           | 0.736          | 4    |
| <i>Instrumental</i>                    | 0.706          | 7    |
| <i>Independence</i>                    | 0.674          | 3    |
| Iklm etika organisasi<br>(keseluruhan) | 0.818          | 25   |

Jadual 4.2.2 : Keputusan Ujian Kebolehpercayaan Kajian Sebenar

### **3.10 Data Analysis**

Proses penganalisisan data adalah dengan menggunakan perisian *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS). Data-data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, ujian kolerasi pearson dan regresi pelbagai.

## **BAB 4**

### **PENEMUAN**

#### **4.1 Latarbelakang Responden**

Responden yang terlibat dalam kajian ini sejumlah 252 orang dari 5000 populasi pekerja kesihatan dengan kadar pengutipan data 67.2%. Analisis demografi responden kajian adalah seperti berikut:

##### **4.1.1 Jantina**

Jadual 4.3.1 menunjukkan taburan responden mengikut jantina. Daripada 252 responden, seramai 168 orang atau 66.7 % adalah responden perempuan manakala seramai 84 atau 33.3 % adalah responden lelaki.

| <b>Kategori</b> | <b>Bilangan</b> | <b>Peratus (%)</b> |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| Lelaki          | 84              | 33.3               |
| Perempuan       | 168             | 66.7               |
| <b>Jumlah</b>   | <b>252</b>      | <b>100</b>         |

Jadual 4.3.1 : Taburan Responden Mengikut Jantina

##### **4.1.2 Pangkat**

Responden yang terlibat dalam kajian ini merangkumi pangkat terendah hinggalah pangkat tertinggi. Secara amnya semakin tinggi pangkat dalam perkhidmatan semakin kecil jumlah perjawatan. Jadual 4.3.2 menunjukkan taburan responden mengikut pangkat. Responden berpangkat Jururawat mencatatkan pencapaian tertinggi iaitu sebanyak 20.2% kerana kategori jawatan ini mempunyai bilangan pekerja yang tertinggi di hospital.

| Kategori                    | Bilangan   | Peratus (%) |
|-----------------------------|------------|-------------|
| Pakar Perubatan             | 4          | 1.6         |
| Pegawai Perubatan           | 15         | 6.0         |
| Jururawat                   | 51         | 20.2        |
| Pen. Peg. Perubatan         | 14         | 5.6         |
| PPK                         | 45         | 17.9        |
| Jurupulih Perubatan Anggota | 13         | 5.2         |
| Pegawai Farmasi             | 8          | 3.2         |
| Pengawai Sains              | 4          | 1.6         |
| Pekerja Awam                | 15         | 6.0         |
| Pembantu Tadbir             | 30         | 11.9        |
| Pegawai Dietetik            | 9          | 3.6         |
| Pen. Peg. Farmasi           | 8          | 3.2         |
| JTMP                        | 19         | 7.5         |
| PTMP                        | 6          | 2.4         |
| Juru X-ray                  | 7          | 2.8         |
| Penyelia Asrama             | 3          | 1.2         |
| Pen. Peg. Penyelia Makanan  | 1          | 4           |
| <b>Jumlah</b>               | <b>252</b> | <b>100</b>  |

Jadual 4.3.2 : Taburan Responden Mengikut Pangkat

#### 4.1.3 Pengalaman

Jadual 4.3.3. menunjukkan taburan responden mengikut lama berkhidmat. Kumpulan tempoh perkhidmatan lebih 20 tahun mencatat 30.6% merupakan kategori yang mendominasi kajian ini.

| <b>Kategori</b> | <b>Bilangan</b> | <b>Peratus (%)</b> |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| < 5 tahun       | 58              | 23.0               |
| 6-10 tahun      | 61              | 24.2               |
| 11-15 tahun     | 26              | 10.3               |
| 16-20 tahun     | 30              | 11.9               |
| > 20 tahun      | 77              | 30.6               |
| <b>Jumlah</b>   | <b>252</b>      | <b>100</b>         |

Jadual 4.3.3 : Taburan Responden Mengikut Pengalaman

#### 4.1.4 UMUR

Jadual 4.3.4 menunjukkan taburan responden mengikut umur. Responden yang berumur kurang dari 30 tahun mencatatkan kategori umur yang paling tinggi iaitu sebanyak 30.2% atau 76 responden.

| <b>Kategori</b> | <b>Bilangan</b> | <b>Peratus (%)</b> |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| < 31 tahun      | 76              | 30.2               |
| 31-40 tahun     | 54              | 21.4               |
| 41-50 tahun     | 70              | 27.8               |
| >50 tahun       | 52              | 20.6               |
| <b>Jumlah</b>   | <b>252</b>      | <b>100</b>         |

Jadual 4.3.4 : Taburan Responden Mengikut Umur

#### 4.1.5 TAHAP PENDIDIKAN

Jadual 4.3.5 menunjukkan taburan responden mengikut tahap pendidikan. Kebanyakan responden berkelulusan STPM / Diploma iaitu sebanyak 41.3% kerana majoriti anggota yang terlibat dalam kajian ini adalah dari Jururawat.

| <b>Kategori</b> | <b>Bilangan</b> | <b>Peratus (%)</b> |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| SRP / PMR       | 17              | 6.7                |
| SPM             | 79              | 31.3               |
| STPM / Diploma  | 104             | 41.3               |
| Sarjana Muda    | 40              | 15.9               |
| Sarjana         | 12              | 4.8                |
| pHD             | 0               | 0                  |
| <b>Jumlah</b>   | <b>252</b>      | <b>100</b>         |

Jadual 4.3.5 : Taburan Responden Mengikut Kelulusan Akademik

#### 4.1.6 GRED JAWATAN

Jadual 4.3.6 menunjukkan taburan responden mengikut gred jawatan. Gred jawatan dari 22-38 mencatatkan kategori yang tertinggi iaitu sebanyak 45.2. Ini kerana kebanyakan kategori jawatan dari gred tersebut mewakili sebahagian sebesar pekerja di hospital.

| <b>Kategori</b> | <b>Bilangan</b> | <b>Peratus (%)</b> |
|-----------------|-----------------|--------------------|
| 1-17            | 95              | 37.7               |
| 22-38           | 114             | 45.2               |
| 41-48           | 39              | 15.5               |
| 52 & >          | 4               | 1.6                |
| <b>Jumlah</b>   | <b>252</b>      | <b>100</b>         |

Jadual 4.3.6 : Taburan Responden Mengikut Gred Jawatan

#### 4.1.7 HOSPITAL

Jadual 4.3.7 menunjukkan taburan responden mengikut hospital. Terdapat tiga buah hospital yang terlibat dalam kajian ini iaitu Hospital Kuala Kangsar, Hospital Taiping dan Hospital Ipoh. Responden yang terlibat dalam kajian dari Hospital Ipoh mencatatkan 161 responden (63.9%), Hospital Taiping mencatatkan 70 responden (27.8%) manakala Hospital Kuala Kangsar pula mencatatkan 21 responden (8.3%).

| Kategori      | Bilangan   | Peratus (%) |
|---------------|------------|-------------|
| Kuala Kangsar | 21         | 8.3         |
| Taiping       | 70         | 27.8        |
| Ipoh          | 161        | 63.9        |
| <b>Jumlah</b> | <b>252</b> | <b>100</b>  |

Jadual 4.3.7 : Taburan Responden Mengikut Gred Jawatan

#### 4.1.8 JABATAN

Jadual 4.3.8 menunjukkan taburan responden mengikut jabatan di hospital. Terdapat 11 jabatan yang terlibat dalam kajian ini. Wad mencatatkan penglibatan responden yang paling tinggi di dalam kajian ini iaitu sebanyak 61 responden iaitu 24.2% manakala hemodialisis mencatatkan penglibatan responden yang paling rendah iaitu sebanyak 6 responden iaitu 2.4%.

| Kategori               | Bilangan   | Peratus (%) |
|------------------------|------------|-------------|
| Wad                    | 61         | 24.2        |
| Klinik Pakar           | 15         | 6.0         |
| A&E                    | 14         | 5.6         |
| Rekod                  | 9          | 3.6         |
| Pentadbiran / Kewangan | 26         | 10.3        |
| X-ray                  | 15         | 6.0         |
| Patologi               | 36         | 14.3        |
| Farmasi                | 27         | 10.7        |
| Fisioterapi            | 20         | 7.9         |
| Sajian                 | 23         | 9.1         |
| Hemodialisis           | 6          | 2.4         |
| <b>Jumlah</b>          | <b>252</b> | <b>100</b>  |

Jadual 4.3.8 : Taburan Responden Mengikut Jabatan

## 4.2 Tahap Tingkahlaku Menyimpang

Pengukuran tahap tingkahlaku yang menyimpang di tempat kerja bagi pekerja kesihatan diukur berdasarkan analisis purata dan sisihan piawai yang diperolehi. Jadual 4.4 menunjukkan purata dan sisihan piawai bagi tingkahlaku menyimpang keseluruhan responden di tempat kerja. Purata 1.54 dan sisihan piawai 0.41 diperolehi bagi tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Berdasarkan skala pengukuran skala 1 dan skala 2, tahap tingkahlaku menyimpang di tempat kerja bagi anggota pekerja kesihatan adalah di antara skala 1 dan 2. Ia bermakna tingkahlaku menyimpang di tempat kerja adalah pada tahap yang rendah dan berada antara purata 1.13 hingga 1.95 iaitu di antara 'tidak pernah' dan 'hampir tidak pernah'.

| No. Soalan | Item                                                               | Purata      | Sisihan Piawai |
|------------|--------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| 1          | Ambil harta pejabat tanpa kebenaran                                | 2.18        | 1.15           |
| 2          | Mengalamun atau berfantasi daripada sepatutnya bekerja             | 2.22        | 1.04           |
| 3          | Memalsukan sesuatu untuk dapatkan duit lebih                       | 1.33        | 0.81           |
| 4          | Berehat berlebihan dari tempoh yang sepatutnya                     | 2.09        | 1.10           |
| 5          | Datang kerja lewat tanpa kebenaran                                 | 1.49        | 0.69           |
| 6          | Mengotorkan atau selerakkan persekitaran kerja                     | 1.38        | 0.61           |
| 7          | Mengabaikan arahan Ketua ( <i>In-Charge</i> )                      | 1.44        | 0.74           |
| 8          | Sengaja kerja perlahan dari yang sepatutnya                        | 1.37        | 0.69           |
| 9          | Bincang perkara sulit atau berdarjah dengan orang yang tak berhak  | 1.36        | 0.55           |
| 10         | Ponteng kerja semasa waktu kerja                                   | 1.38        | 0.70           |
| 11         | Meletakan usaha yang sedikit terhadap kerja                        | 1.42        | 0.67           |
| 12         | Menangguh-nangguhkan kerja hingga tamat waktu kerja                | 1.49        | 0.77           |
| 13         | Mempermainkan seseorang di tempat kerja                            | 1.48        | 0.74           |
| 14         | Menyatakan sesuatu yang menyakitkan hati seseorang di tempat kerja | 1.62        | 0.75           |
| 15         | Menyentuh perkara perkauman atau bangsa atau agama                 | 1.26        | 0.50           |
| 16         | Menyumpah seseorang di tempat kerja                                | 1.32        | 0.60           |
| 17         | Mempersendakan seseorang di tempat kerja                           | 1.59        | 0.79           |
| 18         | Bersikap biadap terhadap seseorang di tempat kerja                 | 1.37        | 0.67           |
| 19         | Memalukan seseorang secara terbuka di tempat kerja                 | 1.38        | 0.67           |
|            | <b>Keseluruhan Tingkahlaku Menyimpang di Tempat Kerja</b>          | <b>1.54</b> | <b>0.41</b>    |

Jadual 4.2 : Statistik Tingkahlaku Menyimpang di Tempat Kerja

### 4.3 Tahap Iklim Etika Organisasi

Jenis iklim etika organisasi kajian berdasarkan analisis purata dan sisihan piawai bagi setiap dimensi. Dapatan kajian secara terperinci di bentangkan bagi setiap dimensi. Secara keseluruhannya, kesemua dimensi tidak menunjukkan perbezaan yang ketara berlandaskan dapatan analisis kecuali dimensi *instrumental* dan *independence* mempunyai purata yang jauh berbeza antara dimensi-dimensi yang lain.

Jadual 4.5 menunjukkan statistik bagi setiap dimensi iklim etika organisasi. Bagi mencapai objektif kajian kedua, analisis deskriptif dilaksanakan bagi menentukan iklim etika organisasi kajian. Berdasarkan purata yang diperolehi, purata yang tertinggi merupakan benar sama sekali manakala purata yang terendah merupakan salah sama sekali. Analisis menunjukan dimensi *Law and Code* mempunyai purata tertinggi (5.07) manakala dimensi *Independence* mempunyai purata terendah (3.40).

| <b>Iklim Etika<br/>Organisasi</b> | <b>Purata</b> | <b>Sisihan<br/>Piawai</b> |
|-----------------------------------|---------------|---------------------------|
| <i>Caring</i>                     | 4.94          | 0.64                      |
| <i>Law and Code</i>               | 5.07          | 0.67                      |
| <i>Rules</i>                      | 4.92          | 0.77                      |
| <i>Instrumental</i>               | 3.52          | 0.78                      |
| <i>Independence</i>               | 3.40          | 0.94                      |
| <b>Keseluruhan</b>                | <b>4.38</b>   | <b>0.49</b>               |

Jadual 4.3 : Statistik Iklim Etika Organisasi

#### 4.3.1 *Caring*

Jadual 4.5.1 menunjukkan purata dan sisihan piawai bagi dimensi *caring*. Purata 4.94 dan sisihan piawai 0.64 menunjukkan *caring* adalah di tahap di antara skala 4 dan 6. Ia bermakna dimensi *caring* dan berada antara purata 4.30 hingga 5.58 skala 'ada benarnya' dan 'benar sama sekali'.

| No. Soalan | Item                                                                                                                   | Purata      | Sisihan Piawai |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|----------------|
| 1          | Apa yang terbaik untuk semua pekerja di dalam hospital menjadi keutamaan di sini.                                      | 4.54        | 1.22           |
| 2          | Perkara paling penting adalah untuk memastikan kebajikan semua pekerja di dalam hospital dijaga secara keseluruhannya. | 4.98        | 1.13           |
| 3          | Perhatian utama kami adalah untuk memberikan apa yang terbaik kepada setiap pekerja.                                   | 4.83        | 1.07           |
| 4          | Di dalam hospital ini, setiap pekerja cuba mendapatkan ciri terbaik dalam diri masing-masing.                          | 4.83        | 1.16           |
| 5          | Di dalam hospital ini, anda hendaklah melakukan yang terbaik untuk pesakit dan orang awam.                             | 5.36        | 0.87           |
| 6          | Cara yang paling berkesan selalunya adalah cara yang terbaik di dalam hospital ini.                                    | 4.80        | 1.12           |
| 7          | Di dalam hospital ini, yang paling penting ialah setiap pekerja mestilah bekerja dengan cekap.                         | 5.27        | 0.85           |
|            | <b>Keseluruhan <i>Caring</i></b>                                                                                       | <b>4.94</b> | <b>0.64</b>    |

Jadual 4.3.1 : Statistik Dimensi *Caring*

#### 4.3.2 *Law and Code*

Jadual 4.5.2 menunjukkan purata dan sisihan piawai bagi dimensi *Law and Code*.

Purata 5.07 dan sisihan piawai 0.67 menunjukkan *Law and Code* adalah di antara skala 4 dan 6. Ia bermakna dimensi *Law and Code* dan berada antara purata 4.40 hingga 5.74 iaitu skala 'ada benarnya' hingga 'benar sama sekali' .

| No. Soalan | Item                                                                                                                                                   | Purata | Sisihan Piawai |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|
| 8          | Setiap pekerja mestilah mematuhi undang-undang dan standard profesional selain perkara yang lain.                                                      | 5.37   | 0.76           |
| 9          | Di dalam hospital ini, undang-undang atau kod etika dalam profesion mereka diutamakan.                                                                 | 4.83   | 0.97           |
| 10         | Di dalam hospital ini, setiap pekerja mestilah mematuhi sepenuhnya undang-undang atau piawaian profesional.                                            | 5.24   | 0.93           |
| 11         | Di dalam hospital ini, perkara pertama yang perlu diberi perhatian adalah sama ada keputusan yang dibuat melanggar mana-mana undang-undang atau tidak. | 4.82   | 1.04           |
|            | <b>Keseluruhan <i>Law and Code</i></b>                                                                                                                 | 5.07   | 0.67           |

Jadual 4.3.2 : Statistik Dimensi *Law and Code*

#### 4.3.3 *Rules*

Jadual 4.5.3 menunjukkan purata dan sisihan piawai bagi dimensi *rules*. Purata 4.92 dan sisihan piawai 0.77 menunjukkan dimensi *rules* adalah di antara skala 4 dan 6. Ia bermakna dimensi *rules* berada antara purata 4.15 hingga 5.69 skala 'ada benarnya' hingga 'benarnya sama sekali'.

| No. Soalan | Item                                                                                                          | Purata | Sisihan Piawai |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|
| 12         | Di dalam hospital ini, peraturan dan prosedur hospital mestilah dipatuhi.                                     | 5.18   | 0.92           |
| 13         | Setiap pekerja mestilah mematuhi peraturan dan prosedur hospital.                                             | 5.34   | 0.86           |
| 14         | Pekerja yang berjaya di dalam hospital ini adalah pekerja yang mematuhi sepenuhnya peraturan yang ditetapkan. | 4.78   | 1.18           |
| 15         | Setiap pekerja di dalam hospital ini mematuhi sepenuhnya dasar hospital.                                      | 4.37   | 1.14           |
|            | <b>Keseluruhan Rules</b>                                                                                      | 4.92   | 0.77           |

Jadual 4.3.2 : Statistik Dimensi *Rules*

#### 4.3.4 *Instrumental*

Jadual 4.5.4 menunjukkan purata dan sisihan piawai bagi dimensi *instrumental*. Purata 3.52 dan sisihan piawai 0.78 menunjukkan dimensi *instrumental* adalah di antara skala 2 dan 5. Ia bermakna dimensi *instrumental* berada antara purata 2.74 hingga 4.3 skala 'kebanyakannya salah' hingga 'kebanyakannya benar'.

| No. Soalan | Item                                                                                                    | Purata | Sisihan Piawai |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|
| 16         | Di dalam hospital ini, setiap pekerja lebih mementingkan diri sendiri.                                  | 3.46   | 1.36           |
| 17         | Di dalam hospital ini, setiap pekerja lebih mengutamakan diri sendiri.                                  | 3.30   | 1.22           |
| 18         | Di dalam hospital ini, prinsip moral dan etika peribadi seseorang pekerja itu tidak penting.            | 2.62   | 1.49           |
| 19         | Setiap pekerja dikehendaki melakukan apa sahaja demi kepentingan hospital tanpa menghiraukan akibatnya. | 3.17   | 1.48           |
| 20         | Setiap pekerja di dalam hospital ini mengutamakan kepentingan hospital daripada kepentingan lain.       | 3.52   | 1.17           |
| 21         | Sesuatu kerja dianggap kurang bermutu apabila ia menjejaskan kepentingan hospital.                      | 4.46   | 1.18           |
| 22         | Tanggungjawab utama setiap pekerja di dalam hospital ini adalah untuk mengawal kos.                     | 4.13   | 1.13           |
|            | <b>Keseluruhan <i>Instrumental</i></b>                                                                  | 3.52   | 0.78           |

Jadual 4.3.4 : Statistik Dimensi *Instrumental*

#### 4.3.5 *Independence*

Jadual 4.5.5 menunjukkan purata dan sisihan piawai bagi dimensi *independence*. Purata 3.40 dan sisihan piawai 0.94 menunjukkan dimensi *independence* adalah di antara skala 2 dan 5. Ia bermakna dimensi *independence* berada antara purata 2.46 hingga 4.34 skala 'kebanyakannya salah' hingga 'kebanyakannya benar'.

| No. Soalan | Item                                                                                                                 | Purata | Sisihan Piawai |
|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|----------------|
| 23         | Di dalam hospital ini, setiap pekerja mestilah bertindak mengikut kepercayaan diri dan prinsip moral mereka sendiri. | 3.42   | 1.20           |
| 24         | Setiap pekerja di dalam hospital ini memutuskan sendiri apa yang betul dan apa yang salah.                           | 3.12   | 1.22           |
| 25         | Perkara paling penting di dalam hospital ini ialah setiap orang tahu apa yang betul dan apa yang salah.              | 4.14   | 1.17           |
| 26         | Di dalam hospital ini, setiap pekerja mengamalkan nilai etika mereka sendiri.                                        | 3.66   | 1.20           |
|            | <b>Keseluruhan <i>Independence</i></b>                                                                               | 3.40   | 0.94           |

Jadual 4.3.5 : Statistik Dimensi *Independence*

#### 4.4 Hubungan Kolerasi Iklim Etika Organisasi dengan Tingkahlaku

##### Menyimpang

Ujian korelasi menggunakan teknik kolerasi Pearson mendapati hanya dimensi *rules* sahaja mempunyai hubungan signifikan yang positif dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja pada aras signifikan  $p = 0.05$ . Dimensi *rules* mempunyai pekali kolerasi,  $r = 0.127$

|                            | Tingka hlaku<br>Menyimpang | <i>Caring</i> | <i>Law and Rules</i><br><i>Code</i> | <i>Instrumental</i> | <i>Independence</i> |         |
|----------------------------|----------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------------|---------------------|---------|
| Tingka hlaku<br>Menyimpang | 1                          | 0.008         | 0.048                               | 0.127*              | -0.022              | -0.098  |
| <i>Caring</i>              | 0.008                      | 1             | 0.596**                             | 0.564**             | 0.035               | 0.020   |
| <i>Law and Code</i>        | 0.048                      | 0.596**       | 1                                   | 0.553**             | 0.119               | 0.018   |
| <i>Rules</i>               | 0.127*                     | 0.564**       | 0.553**                             | 1                   | 0.235**             | -0.027  |
| <i>Instrumental</i>        | 0-.022                     | 0.035         | 0.119                               | 0.235**             | 1                   | 0.671** |
| <i>Independence</i>        | -0.098                     | 0.020         | 0.018                               | -0.027              | 0.671**             | 1       |

\*\* p < 0.01 \*p<0.05

Jadual 4.4 : Hubungkait Antara Pembolehubah Bebas Dimensi Iklim Etika Organisasi dan Pembolehubah Bersandar Tingka hlaku yang Menyimpang di Tempat Kerja

#### 4.5 Hubungan Dimensi Iklim Etika Organisasi dengan Tingka hlaku Menyimpang di Tempat Kerja

Objektif kajian ketiga adalah untuk mengkaji samada dimensi-dimensi iklim etika organisasi mempengaruhi tingka hlaku yang menyimpang di tempat kerja. Analisa regresi pelbagai adalah seperti di Jadual 4.5.

| <b>Pembolehubah<br/>Bersandar</b> | <b>Pembolehubah<br/>Bebas</b> | <b><i>Unstandardized<br/>Coefficients (B)</i></b> | <b><i>t</i></b> | <b><i>Sig</i></b> |
|-----------------------------------|-------------------------------|---------------------------------------------------|-----------------|-------------------|
| Tingkahtaku<br>Menyimpang         | (Malar)                       | 1.484                                             | 6.077           | .000              |
|                                   | <i>Caring</i>                 | -.058                                             | -1.077          | .282              |
|                                   | <i>Law and Code</i>           | .007                                              | .130            | .897              |
|                                   | <i>Rules</i>                  | .090                                              | 1.958           | .051              |
|                                   | <i>Instrumental</i>           | .002                                              | .046            | .963              |
|                                   | <i>Independence</i>           | -.041                                             | -1.069          | .286              |

**F = 1.552    p= 0.174    R<sup>2</sup> = 0.031**

Jadual 4.5 : Analisis Regresi Pelbagai Antara Dimensi Iklim Etika Organisasi dan Tingkahtaku Menyimpang di Tempat Kerja

Analisis menunjukkan R<sup>2</sup> adalah 0.031 yang membawa maksud 3.1% variasi tingkahtaku yang menyimpang di tempat kerja dapat diterangkan daripada kelima-lima dimensi iklim etika organisasi yang diuji. Keputusan ANOVA regresi adalah tidak signifikan pada F=1.55 pada p=0.17 apabila kelima-lima dimensi iklim etika organisasi diambil kira dalam membuat jangkaan terhadap keupayaan tingkahtaku yang menyimpang di tempat kerja. Oleh yang demikian, ia menerangkan bahawa secara keseluruhannya tidak terdapat hubungan yang signifikan antara tingkahtaku yang menyimpang di tempat kerja dengan kelima-lima dimensi iklim etika organisasi.

#### 4.6 Pengujian Hipotesis yang dibentuk

Berdasarkan ujian korelasi dan regresi, hipotesis kajian Ha1, Ha2, Ha3, Ha5 dan Ha6 ditolak. Ha1, Ha2, Ha3 dan Ha5 ditolak kerana keempat-empat dimensi iklim etika organisasi tidak mempunyai perkaitan dengan tingkahlaku yang menyimpang di tempat kerja. Ha6 ditolak kerana kelima-lima dimensi iklim etika organisasi tidak mempunyai perhubungan (tidak signifikan pada aras signifikan  $p = 0.17$ ) tingkahlaku yang menyimpang di tempat kerja. Hipotesis Ha4 di terima kerana dimensi *rules* mempunyai perkaitan (signifikan pada aras signifikan  $p = 0.01$ ) tingkahlaku yang menyimpang di tempat kerja. Ringkasan keputusan ujian hipotesis kajian adalah seperti di Jadual 4.6.

|            | Hipotesis Kajian                                                                     | Keputusan          |
|------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| <b>Ha1</b> | Terdapat perkaitan di antara <i>caring</i> dengan tingkah laku menyimpang            | <b>Ha1 ditolak</b> |
| <b>Ha2</b> | Terdapat perkaitan di antara <i>independent</i> dengan tingkah laku menyimpang       | <b>Ha2 ditolak</b> |
| <b>Ha3</b> | Terdapat perkaitan di antara <i>law and code</i> dengan tingkah laku menyimpang.     | <b>Ha3 ditolak</b> |
| <b>Ha4</b> | Terdapat perkaitan di antara <i>rules</i> dengan tingkah laku menyimpang             | <b>Ha4 ditolak</b> |
| <b>Ha5</b> | Terdapat perkaitan di antara <i>instrumental</i> dengan tingkah laku menyimpang      | <b>Ha5 ditolak</b> |
| <b>Ha6</b> | Terdapat perhubungan di antara iklim etika organisasi dengan tingkah laku menyimpang | <b>Ha6 ditolak</b> |

Jadual 4.6 : Keputusan Ujian Hipotesis Kajian

## **BAB 5**

### **PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN**

#### **5.1 Pengenalan**

Bab ini akan membincangkan secara terperinci hasil dapatan kajian bagi menjawab tiga persoalan kajian iaitu tahap tingkahlaku menyimpang di tempat kerja, jenis iklim etika organisasi dan keputusan-keputusan hasil kajian serta ujian hipotesis bagi melihat perkaitan dan hubungan setiap dimensi iklim etika organisasi dengan tingkahlaku yang menyimpang di tempat kerja.

#### **5.2 Tingkahlaku Menyimpang di Tempat Kerja**

Hasil dapatan kajian analisis deskriptif menunjukkan purata 1.54 dan sisihan piawai sebanyak 0.41 diperolehi bagi tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Analisis deskriptif menunjukkan tahap tingkahlaku menyimpang adalah rendah kerana berada di antara skala 1(tidak pernah) dan 2 (hampir tidak pernah). Tahap tingkahlaku menyimpang dikategorikan rendah berdasarkan skala pengukuran yang digunakan dalam kajian ini iaitu skala pengukuran 1 (tidak pernah) hingga 5 (sangat kerap). Instrumen pengukuran tingkahlaku menyimpang ini merangkumi kekerapan dari 'tidak pernah' hingga 'sangat kerap' bagi pelanggaran disiplin.

Kajian mengenai tingkahlaku menyimpang di tempat kerja pernah dijalankan ke atas pekerja kesihatan oleh Pulich dan Tourigny (2004) tetapi kajian tersebut lebih kepada kajian kes. Oleh itu perbandingan dengan kajian terdahulu tidak dapat dilakukan. Namun terdapat beberapa kajian mengenai tahap tingkahlaku

menyimpang pernah dijalankan di organisasi lain. Antaranya kajian oleh Rizal (2008) yang mengkaji pengaruh tret personaliti ke atas tingkahlaku menyimpang di kalangan anggota tentera. Hasil kajian beliau mendapati purata tingkahlaku menyimpang anggota tentera adalah rendah iaitu 1.79 dengan sisihan piawai 0.56. Rizal (2008) juga menggunakan skala likert yang sama dengan penyelidik.

Di dalam kajian ini, penyelidik telah menggunakan soalan kajian yang diperkenalkan oleh Robinson & Bennett (2000) yang menggunakan pendekatan topologi. Topologi ini menggabungkan kedua-dua bentuk tingkahlaku iaitu tingkahlaku menyimpang interpersonal dan organisasi.

### **5.3 Tahap iklim etika organisasi**

Analisis menunjukan dimensi *Law and Code* mempunyai purata tertinggi (5.07) bermakna dimensi *Law and Code* merupakan dimensi yang paling dipilih oleh responden diikuti dengan dimensi *caring* (4.94), *rules* (4.92), *instrumental* (3.52) dan *independence* (3.40).

Iklim etika organisasi di hospital adalah lebih kepada *Law and Code*, *caring* dan *rules* adalah bertepatan dengan ciri-ciri sesebuah hospital serta pekerjaannya. Ciri-ciri yang digambarkan amat sesuai dan perlu bagi pekerja-pekerja disesebuah hospital bagi memastikan perkhidmatan kualiti yang baik. Dalam organisasi seperti hospital, perkhidmatannya melibatkan nyawa manusia maka adalah penting setiap prosedur serta kerja dijalankan dengan mengikut undang-undang serta peraturan. Sikap yang penyayang juga amat penting bagi menjaga kebajikan serta kesejahteraan pesakit.

Kajian terdahulu oleh Tsai dan Huang (2007) telah mengkaji jenis iklim etika organisasi, kepuasan kerja dengan komitmen terhadap organisasi. Dapatan kajian adalah seperti berikut:

| <b>Iklim Etika<br/>Organisasi</b> | <b>Purata</b> | <b>Sisihan<br/>Piawai</b> |
|-----------------------------------|---------------|---------------------------|
| <i>Caring</i>                     | 3.03          | 0.78                      |
| <i>Law and Code</i>               | 3.81          | 0.83                      |
| <i>Rules</i>                      | 3.40          | 0.68                      |
| <i>Instrumental</i>               | 3.05          | 0.63                      |
| <i>Independence</i>               | 3.26          | 0.67                      |

#### **5.4 Hubungan Iklim Etika Organisasi Terhadap Tingkahlaku yang Menyimpang di Tempat Kerja**

Ujian regresi Pelbagai menunjukkan kelima-lima dimensi iklim etika organisasi iaitu *caring*, *law and code*, *rules*, *instrumental* dan *independence* menunjukkan tidak signifikan dalam menyumbang kepada variasi terhadap tingkahlaku menyimpang. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa hanya 3.1% variasi tingkahlaku menyimpang di tempat kerja disumbang oleh iklim etika organisasi.

Manakala ujian korelasi Pearson pula menunjukkan bahawa hanya dimensi *rules* sahaja mempunyai hubungan signifikan yang positif dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja pada aras signifikan  $p = 0.05$ . Dimensi *rules* mempunyai pekali korelasi,  $r = 0.127$ .

Dapatan kajian ini bertentangan dengan kajian oleh Litzky (2006) yang mendapati iklim etika organisasi dapat mengurangkan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Ia disokong oleh hasil kajian oleh Deshpande (1996) yang menunjukkan bahawa Iklim etika organisasi dipengaruhi oleh tingkahlaku pekerja. Malah hasil kajian oleh Appelbaum (2005) jelas menunjukkan terdapat perhubungan yang signifikan di antara dimensi *caring* dan *rules*. Hasil kajian juga menunjukkan bahawa dimensi *instrumental* mempunyai hubungan korelasi signifikan yang positif dengan tingkahlaku menyimpang manakala dimensi *independence* dan *caring* pula menunjukkan hubungan korelasi signifikan yang negatif dengan tingkahlaku menyimpang.

## **5.5 Cadangan**

Berdasarkan kepada penemuan kajian, beberapa pendekatan boleh diambil oleh pihak pengurusan Hospital bagi memperbaiki iklim etika organisasi bagi mengurangkan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja.

Sungguhpun peratusan pengaruh iklim etika organisasi terhadap tingkahlaku menyimpang hanyalah 3.1%, namun peningkatan tahap iklim etika organisasi boleh mengurangkan tahap pelanggaran disiplin dan mempengaruhi keseluruhan organisasi. Iklim etika organisasi yang mementingkan peraturan dan disiplin yang tinggi dapat memupuk sifat-sifat yang positif di dalam individu dan organisasi secara keseluruhannya. Bagi mewujudkan suasana iklim etika organisasi yang positif, ia memerlukan kerjasama semua individu dalam sesebuah organisasi. Bagi menjayakannya, penganjuran kursus, latihan,

motivasi dan seminar merupakan langkah yang terbaik bagi meningkatkan moral, keyakinan diri dan kerja berkumpul. Banyak kursus-kursus yang dianjurkan oleh pihak hospital namun kursus dan latihan tetapi ia lebih memberi penekanan kepada latihan kemahiran dan pengetahuan terhadap aspek kerja. Pihak pengurusan disarankan untuk mengadakan lebih kursus berkaitan kepimpinan, motivasi dan jati diri.

Menurut Sinclair (1993), bagi mengurangkan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja, organisasi harus mempunyai budaya organisasi yang tertentu terutamanya yang memberi penekanan kepentingan nilai-nilai etika yang tinggi. Budaya kepimpinan amat memainkan peranan yang penting dalam mengurangkan tingkahlaku menyimpang di kalangan pekerja, maka pihak pengurusan di peringkat tinggi haruslah mempamerkan contoh yang baik kerana mereka akan menjadi ikutan pekerja bawahan mereka. Usaha mengurangkan tahap tingkahlaku menyimpang haruslah dilaksanakan secara berterusan.

Sebagai sebuah organisasi yang melibatkan nyawa manusia, keadaan iklim etika organisasi tinggi adalah penting bagi memastikan pekerja-pekerja mampu melakukan sesuatu tugas dengan baik dan sempurna dalam situasi kecemasan.

Tindakan tataterbit merupakan salah satu bentuk hukuman yang boleh menghindar tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Keengganan sesestengah Ketua Jabatan untuk mengambil tindakan tataterbit terhadap pekerja mereka menyebabkan tingkahlaku menyimpang di kalangan pekerja terus merebak sehingga berlakunya merosakkan imej sesebuah organisasi. Pihak pengurusan

harus bertindak tegas dan dalam masa yang sama harus pandai menjaga kebajikan pekerja bagi membendung tingkahlaku menyimpang di tempat kerja.

## **5.6 Halatuju Kajian akan Datang**

Halatuju kajian akan datang perlulah mengambilkira faktor-faktor lain dalam mempengaruhi tingkahlaku menyimpang di tempat kerja seperti tekanan kerja, komunikasi, keadaan ekonomi dan sebagainya.

Kajian yang akan datang disarankan haruslah lebih berkonsepkan kepada cara mengurangkan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Responden kajian juga boleh diperluaskan kepada pekerja kesihatan di negeri lain atau di klinik-klinik kesihatan.

Banyak kajian harus dijalankan bagi memahami tingkahlaku menyimpang bagi memudahkan sesebuah organisasi mengurus dan menangani masalah ini.

## **5.7 Rumusan**

Hasil kajian telah memberi banyak maklumat dan membolehkan pihak pengurusan hospital dalam memperbaiki dan meningkatkan prestasi hospital. Pekerja-pekerja kesihatan di Hospital sentiasa bekerja dalam tekanan yang tinggi dalam situasi kecemasan bagi menyelamatkan nyawa pesakit, justeru itu adalah menjadi tanggungjawab pihak pengurusan hospital memberi perhatian yang sepatutnya terhadap kebajikan dan kepentingan mereka sentiasa terjaga. Secara tidak langsung, keadaan akan meningkatkan imej hospital.

Perbincangan dan cadangan yang dicadangkan perlu dihalusi dan kajian-kajian lanjutan perlu dijalankan bagi menyokong dapatan kajian ini.

## RUJUKAN

- Ambrose, M. L., Seabright, M. A. & Schminke, M. (2002). Sabotage in the workplace: The role of organizational injustice. *Organizational Behavior and Human, 89*, 947-965.
- Analoui, F. (1995). Workplace sabotage: its styles, motives and management. *Journal of Management Development, 14*, 48-65.
- Anderson, L. & Pearson, C. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review, 24*, 452-471.
- Appelbaum, S. H., Laconi, G. D. & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors : causes, impacts and solutions. *Corporate Governance, 7*, 586-598.
- Appelbaum, S. H., Deguire, K. J. & Lay, M. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior. *Corporate Governance, 5*, 43-65.
- Ashforth, B. (1997). Petty Tyranny in organizations: A preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences, 14*, 126-140.
- Aquino, K., Galperin, B.L. & Bennett, R. (2004). Social status and aggressiveness as moderators of the relationship between interactional justice and workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 34*, 1001-1029.
- Aquino, K., Lewis, M. U. & Bradfield, M. (1999). Justice constructs, negative affectivity, and employee deviance: A proposed model and empirical test. *Journal of Organizational Behavior. 20*. 1073-1091.

- Bennett, R. J. & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 85*, 349-360.
- Boye, M. W. & Jones, J. W. (1997). *Antisocial Behavior in Organizations*. Sage: London.
- Cheung, Y. W. (1997). Family, school, peer and media predictors of adolescent deviant behavior in Hong Kong. *Journal of Youth and Adolescence, 26*, 569-596.
- Coccia, C. (1998). Avoiding a toxic organization. *Nursing Management, 29*, 32-40.
- Cohen-Charash, Y. & Spector, P.E. (2000). The role of justice in organizations: a meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Process, 86*, 278-321.
- Cullen, J., Parboteeah, K. & Victor, B. (2003). The effects of ethical climates on organizational commitment: a two-study analysis. *Journal of Business Ethics, 46*, 127-141.
- Deshpande, S. P. (1996). The impact of ethical climate type on facets of job satisfaction: An empirical investigation. *Journal of Business Ethics, 15*, 655-660.
- Dubinsky, A. J., Howell, R. D., Ingram, T. N. & Bellenger. (1986). Salesforce Socialization. *Journal of Marketing, 50*, 192-207.
- Everton, W.J., Jolton, J. A. & Mastrangelo, P.M. (2005). Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors. *Journal of Management Development, 26*, 171-131.

- Farrell, L.U. (2002). Workplace bullying's high cost: \$180M in lost time, productivity. *Orlando Business Journal*. March 18.
- Giacalone, R. & Greenberg, J. (1997). *Antisocial Behavior in Organizations*. Sage: London.
- Graves, S. M. & Austin, S. F. (2008). Student cheating habits: A predictor of workplace deviance. *Journal of Diversity Management*, 3, 15-22.
- Griffin, R. W., O'Leary-Kelly, A. & Collins, J. (1998). Dysfunctional work behaviors in organizations. *Trends in Organizational Behavior*, 5, 65-82.
- Heames, J. & Harvey, M. (2006). Workplace bullying: a cross-level assessment. *Management Decision*, 44, 1214-1230.
- Henle, C. A., Giacalone, R. A. & Jurkiewicz, C. L. (2005). The role of ethical ideology in workplace deviance. *Journal of Business Ethics*, 56, 219
- Hollinger, R.C., Slora, K.B. & Terris, W. (1992). Deviance in the fast-food restaurant: correlates of employee theft, altruism and counterproductivity. *Deviant Behavior: An Interdisciplinary Journal*, 13, 155-184.
- Johns, G. (2001). The psychology of lateness, absenteeism and turnover. *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology*, 2, 235-252.
- Joseph, J. & Deshpande, S. P. (1997). The impact of ethical climate on job satisfaction of nurses. *Health Care Management Review*, 22, 76-81.
- Kim, N. Y. & Miller, G. (2007). Perception of the ethical climate in the Korean tourism industry. *Journal of Business Ethics*, 82, 941-954.
- Koh, H. C. & Boo. E. H. Y. The link between organizational ethics and job

- satisfaction: A study of managers in Singapore. *Journal of Business Ethics*, 29, 309-324.
- Lawrence, T. B. & Robinson, S. L. (2007). Ain't Misbehavin: Workplace deviance as organizational resistance. *Journal of Management*, 33, 378-394.
- LeBlanc, M. M. & Kelloway, K. (2002). Predictors and outcomes of workplace violence and aggression. *Journal of Applied Psychology*, 87, 444-453.
- Lemmergaard, J. & Lauridsen, J. (2007). The ethical climate of Danish firms: A discussion and enhancement of the ethical-climate model. *Journal of Business Ethics*, 80, 653-675.
- Lind, E. A. & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. Plenum Press: New York.
- Lind, E. A. & Van der Bos, K. (2002). When fairness works: Towards a general theory of uncertainty management. JAI Press: Greenwich.
- Litzky, B. E., Eddleston, K. A. & Kidder, D. L. (2006). The good, the bad and the misguided: How managers inadvertently encourage deviant behaviors. *Academy of Management Perspectives*, 91-103.
- Mangione, J. W. & Quinn, R. P. (1975). Job satisfaction, counter-productive behavior and drug use at work. *Journal of Applied Psychology*, 60, 114-116.
- Martin, K. D. & Cullen, J.B. (2006). Continuities and extensions of ethical climate theory: A meta-analytic review. *Journal of Business Ethics*, 69, 175-194.
- Martinko, M. J., Gundlach, M. J. & Douglas, S. C. (2002). Toward an integrative

- theory of counterproductive workplace behavior: A causal reasoning perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 36-50.
- Mitchell, M. S. & Ambrose, M. L. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92, 1159-1168.
- Morrison, E. W. & Robinson, S. L. (1997). When employees feel betrayed : A model of how psychological contract violation develops. *Academy of Management Review*, 22, 226-256.
- Murphy, K. R. 1993. *Honesty in the workplace*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Nonis, S. & Swift, C. O. (2001). An examination of the relationship between academic dishonesty and workplace dishonesty: A multicampus investigation. *The Journal of Education for Business*, 76, 69-77.
- Okpara, J. O. & Wynn, P. (2008). The impact of ethical climate on job satisfaction and commitment in Nigeria. *Journal of Management Development*, 27, 935-950.
- Peterson, D. K. (2002). Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate. *Journal of Business and Psychology*, 17, 47-61.
- Puffer, S. M. (1987). Prosocial behavior, noncompliant behavior and work performance among commission sales people. *Journal of Applied Psychology*, 72, 615-621.
- Pulich, M. & Tourigny, L. (2004). Workplace deviance: strategies for modifying employee behavior. *The Health Care Manager*, 23, 290-301.
- Rizal, M. (2008). Hubungan tret personality dengan tingkahlaku menyimpang di

tempat kerja. Thesis M Sc (Management). Universiti Utara Malaysia.

Robinson, S. & O'Leary-Kelly, A. (1998). Monkey see, monkey do: influence of work groups on the antisocial behavior employees. *Academy of Management Journal*, 41, 658-672.

Robinson, S. & Bennett, R. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.

Robinson, S. L & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behavior: A multi-dimension scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.

Robinson, S. L. & Greenberg, J. (1998). Employees behaving badly: dimension, determination and dilemmas in the study of workplace deviance. *Trends in Organization Behavior*, 5, 1-30.

Schat, A. C. & Kelloway, K. (2003). Reducing the adverse consequences of workplace aggression and violence: the buffering effects of organizational support. *Journal of Occupational Health Psychology*, 8, 110-122.

Schwarzwald, J., Koslowsky, M. & Shalit, B. (1992). A field study of employees' attitudes and behaviors after promotion decision. *Journal of Applied Psychology*, 77, 511-514.

Schwepker, C. H., Ferrell, O. C. & Ingram, T. N. (1997). The influence of ethical climate and ethical conflict on role stress in the Sales Force. *Academy of Marketing Science Journal*, 25, 99-108.

Schwepker, C. H. Jr. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction,

organizational commitment and turnover intention in the salesforce.  
*Journal of Business Research*, 54, 39-52.

Statistik Tahun 2009 (2009). Biro Pengaduan Awam Malaysia. Retrieved March 28, 2009 from [www.bpa.ipm.my](http://www.bpa.ipm.my).

Statistik Tahun 2008 (2009). Biro Pengaduan Awam Malaysia Malaysia.

Thau, S., Bennett, R. J., Mitchell, M. S. & Marrs, M. B. (2009). How management style moderates the relationship between abusive supervision and workplace deviance: An uncertainty management theory perspective.  
*Organizational Behavior and Human Decision Process*. 108. 79-92.

Trevoni, L. K. (1986). Ethical decision making in organizations: A person-situation interactionist model. *Academy of Management Review*, 11, 601-617.

Trevoni, L. K., Butterfield, K.D. & McCabe, D. I. (1998). The ethical context in organizations: Influences of employee attitudes and behaviors. *Business Ethics Quarterly*, 8, 447-476.

Trevoni, L. K. & Youngblood, S. (1990). Bad apples in bad barrels: A causal analysis of ethical decision-making behavior. *Journal of Applied Psychology*, 75, 378-388.

Tsai, M. T. & Huang, C. C. (2008). The relationship among ethical climate types, facets of job satisfaction and the three components of organizational commitment: a study of nurses in Taiwan. *Journal of Business Ethics*, 80, 565-581.

Turnipseed, D. L. (1988). An integrated, interactive model of organizational

- climate, culture and effectiveness. *Leadership & Organizational Development Journal*, 9, 17-21.
- Tyler, T. R. (1999). Why people cooperate with organizations: An identity-based perspective. *Research in organizational behavior*, 21, 201-246.
- Tyler, T. R. & Bladder, S. L. (2003). The group engagement model: Prosedural justice, social identity and cooperative behavior. *Personality and Social Psychology Review*, 7, 349-361.
- Tyler, T.R. & Lind. E. A. (1992). *A relationship model of authority in groups*. Academic Press: New York.
- Upchurch, R. S. (1998). Ethics in the hospitality industry: an applied model. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 10, 227-233.
- Van den Bos, K., Lind, E. A. & Wilke, H. A. M. (2001). *The psychology of procedural and distributive justice viewed from the perspective of fairness heuristic theory*. Erlbaum: Mahwah, NJ.
- Van den Bos, K. & Miedema, J. (2000). Towards understanding why fairness matters: The influence of mortality salience on reactions to procedural fairness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 79, 355-366.
- Van Yperen, N.W., Hagedoorn, M. & Geurts, S.A. (1996). Intent to leave and absenteeism as reactions to perceived inequity: the role of psychological and social constraints. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 69, 367-372.
- Vardi, Y. & Wiener, Y. (1996). Misbehavior in organizations: a motivational

framework. *Organizational Science*, 7, 151-165.

Vardi, Y. (2001). The effect of organizational and ethical climates on misconduct at work. *Journal of Business Ethics*, 29, 325-337.

Victor, B. & Cullen, J. B. (1987). A theory and measure of ethical climate in organization. JAI Press Inc: Greenwich.

Victor, B. & Cullen, J. B. (1988). The organizational bases of ethical work climates. *Administrative Science Quarterly*, 33, 101-125.

Webb, S. L. (1991). *Step forward: Sexual Harassment in the workplace*. MasterMedia Press: New York.

Wimbush, J. C. & Shepard, J. M. (1994). Toward an understanding of ethical climate: Its relationship to ethical behavior and supervisory influence. *Journal of Business Ethics*, 13, 637-647.

Zoghbi-Manrique de Lara, P. & Verano-Tacoronte, D. (2007). Investigating the effects of procedural justice on workplace deviance. *International Journal of Manpower*.28. 715-729.

## LAMPIRAN 2



Salam Sejahtera

Saya Yogeswary A/P Sivaraja, penuntut Sarjana Sains (Pengurusan) kerjasama antara Universiti Utara Malaysia dan Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) bagi sesi 2009. Saya sedang dalam usaha menyiapkan disertasi penyelidikan berkaitan **Hubungan di antara iklim etika organisasi dengan tingkahlaku menyimpang**. Dalam kajian ini, **pekerja kesihatan** adalah responden yang akan ditanya untuk menjawab soalan berkenaan.

Penglibatan anda dalam kajian ini adalah secara sukarela. Tiada sebarang paksaan atau risiko yang akan ditanggung dari kajian ini. Semua jawapan dari responden adalah sulit dan semua data dari kajian ini akan dilaporkan secara agregat. Maklumat anda akan di kod. Jika terdapat sebarang persoalan dan pertanyaan sila hubungi 012-5033624 atau harini\_nila79@yahoo.com

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

Yang Benar,

---

Yogeswary A/P Sivaraja  
Msc Science Management 2009  
University Utara Malaysia / Institut Tadbiran Awam Malaysia

## BAHAGIAN A: LATARBELAKANG

**Arahan : Sila tandakan ( / ) di tempat yang disediakan.**

1. Jantina : ☐ Lelaki ☐ Perempuan
2. Umur : ☐ < 31 thn ☐ 31-40 thn ☐ 41-50 thn ☐ > 50 thn
3. Keturunan : ☐ Melayu ☐ Cina ☐ India ☐ Lain-lain,  
nyatakan\_\_\_\_\_
4. Tahap Pendidikan : ☐ PMR ☐ SPM ☐ STPM/Diploma  
☐ Sarjana Muda ☐ Sarjana ☐ PhD
5. Nama Jawatan : ☐ Pakar perubatan ☐ Pegawai Perubatan  
☐ Jururawat ☐ Pen. Pegawai Perubatan  
☐ PPK ☐ Lain-lain, nyatakan  
\_\_\_\_\_
6. Gred Jawatan : ☐ 1-17 ☐ 22-38 ☐ 41-48 ☐ 52 dan ke atas
7. Pengalaman Bekerja : ☐ < 5 thn ☐ 6-10 thn ☐ 11-15 thn  
☐ 16-20 thn ☐ >20 thn
8. Nama Hospital : ☐ Kuala Kangsar ☐ Taiping ☐ Ipoh
9. Jabatan / Unit : ☐ Wad ☐ Klinik Pakar ☐ A&E ☐ Rekod  
☐ Pentadbiran/Kewangan ☐ X-ray ☐ Patologi  
☐ Farmasi ☐ Fisioterapi ☐ Sajian  
☐ Hemodialisis ☐ Lain-lain, nyatakan\_\_\_\_\_

**BAHAGIAN B : IKLIM ETIKA ORGANISASI**

**Arahan : Pernyataan berikut adalah berkaitan dengan iklim etika organisasi. Merujuk kepada tempat kerja anda, sila bulatkan jawapan yang paling tepat berdasarkan skala berikut.**

|                   |                     |                    |              |                     |                   |
|-------------------|---------------------|--------------------|--------------|---------------------|-------------------|
| Salah sama sekali | Kebanyakannya salah | Tidak begitu benar | Ada benarnya | Kebanyakannya benar | Benar sama sekali |
| 1                 | 2                   | 3                  | 4            | 5                   | 6                 |

|                                                                                                                                                            |   |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 1. Apa yang terbaik untuk semua pekerja di dalam hospital menjadi keutamaan di sini.                                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 2. Perkara paling penting adalah untuk memastikan kebajikan semua pekerja di dalam hospital dijaga secara keseluruhannya.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 3. Perhatian utama kami adalah untuk memberikan apa yang terbaik kepada setiap pekerja.                                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 4. Di dalam hospital ini, setiap pekerja cuba mendapatkan ciri terbaik dalam diri masing-masing.                                                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 5. Di dalam hospital ini, anda hendaklah melakukan yang terbaik untuk pesakit dan orang awam.                                                              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 6. Cara yang paling berkesan selalunya adalah cara yang terbaik di dalam hospital ini.                                                                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 7. Di dalam hospital ini, yang paling penting ialah setiap pekerja mestilah bekerja dengan cekap.                                                          | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 8. Setiap pekerja mestilah mematuhi undang-undang dan standard profesional selain perkara yang lain.                                                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 9. Di dalam hospital ini, undang-undang atau kod etika dalam profesion mereka diutamakan.                                                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 10. Di dalam hospital ini, setiap pekerja mestilah mematuhi sepenuhnya undang-undang atau piawaian profesional.                                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 11. Di dalam hospital ini, perkara pertama yang perlu diberi perhatian adalah sama ada keputusan yang dibuat melanggar mana-mana undang-undang atau tidak. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

|                                                                                                                          |   |   |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|---|
| 12. Di dalam hospital ini, peraturan dan prosedur hospital mestilah dipatuhi.                                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 13. Setiap pekerja mestilah mematuhi peraturan dan prosedur hospital.                                                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 14. Pekerja yang berjaya di dalam hospital ini adalah pekerja yang mematuhi sepenuhnya peraturan yang ditetapkan.        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 15. Setiap pekerja di dalam hospital ini mematuhi sepenuhnya dasar hospital.                                             | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 16. Di dalam hospital ini, setiap pekerja lebih mementingkan diri sendiri.                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 17. Di dalam hospital ini, setiap pekerja lebih mengutamakan diri sendiri.                                               | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 18. Di dalam hospital ini, prinsip moral dan etika peribadi seseorang pekerja itu tidak penting.                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 19. Setiap pekerja dikehendaki melakukan apa sahaja demi kepentingan hospital tanpa menghiraukan akibatnya.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 20. Setiap pekerja di dalam hospital ini mengutamakan kepentingan hospital daripada kepentingan lain.                    | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 21. Sesuatu kerja dianggap kurang bermutu apabila ia menjejaskan kepentingan hospital.                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 22. Tanggungjawab utama setiap pekerja di dalam hospital ini adalah untuk mengawal kos.                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 23. Di dalam hospital ini, setiap pekerja mestilah bertindak mengikut kepercayaan diri dan prinsip moral mereka sendiri. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 24. Setiap pekerja di dalam hospital ini memutuskan sendiri apa yang betul dan apa yang salah.                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 25. Perkara paling penting di dalam hospital ini ialah setiap orang tahu apa yang betul dan apa yang salah.              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 26. Di dalam hospital ini, setiap pekerja mengamalkan nilai etika mereka sendiri.                                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |

### BAHAGIAN C : TINGKAHLAKU MENYIMPANG

**Arahan :** Pernyataan berikut adalah berkaitan dengan tingkahlaku menyimpang di tempat kerja. Sila nyatakan sejauhmana anda pernah melakukan perkara tersebut. Silakan bulatkan jawapan anda berpandukan skala berikut.

| Tidak Pernah | Hampir Tidak Pernah | Sekali sekala | Kerap kali | Sangat Kerap |
|--------------|---------------------|---------------|------------|--------------|
| 1            | 2                   | 3             | 4          | 5            |

|                                                                        |   |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|---|
| 1. Ambil harta pejabat tanpa kebenaran                                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. Mengalamun atau berfantasi daripada sepatutnya bekerja              | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Memalsukan sesuatu untuk dapatkan duit lebih                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Berehat berlebihan dari tempoh yang sepatutnya                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. Datang kerja lewat tanpa kebenaran                                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Mengotorkan atau selerakkan persekitaran kerja                      | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Mengabaikan arahan Ketua ( <i>In-Charge</i> )                       | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8. Sengaja kerja perlahan dari yang sepatutnya                         | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. Bincang perkara sulit dengan orang yang tak berhak                  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. Ponteng kerja semasa waktu kerja                                   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Meletakan usaha yang sedikit terhadap kerja                        | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Menangguh-nangguhkan kerja hingga tamat waktu kerja                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Mempermainkan seseorang di tempat kerja                            | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14. Menyatakan sesuatu yang menyakitkan hati seseorang di tempat kerja | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Menyentuh perkara perkauman, bangsa atau agama                     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Menyumpah seseorang di tempat kerja                                | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17. Mempersendakan seseorang di tempat kerja                           | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18. Bersikap biadap terhadap seseorang di tempat kerja                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Memalukan seseorang secara terbuka di tempat kerja                 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1. Apakah cara terbaik mengatasi masalah tingkahlaku menyimpang di kalangan pekerja di organisasi anda?

---

---

**TERIMA KASIH DI ATAS KERJASAMA ANDA**

## LAMPIRAN 3

### STATISTIK LATARBELAKANG RESPONDEN

#### JANTINA

|         |           | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | Lelaki    | 84        | 33.3          | 33.3               |
|         | Perempuan | 168       | 66.7          | 100.0              |
|         | Total     | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System    | 0         |               |                    |
| Total   |           | 252       |               |                    |

#### UMUR

|         |        | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | <31    | 76        | 30.2          | 30.2               |
|         | 31-40  | 54        | 21.4          | 51.6               |
|         | 41-50  | 70        | 27.8          | 79.4               |
|         | >50    | 52        | 20.6          | 100.0              |
|         | Total  | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System | 0         |               |                    |
| Total   |        | 252       |               |                    |

#### KETURUNAN

|         |           | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|-----------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | Melayu    | 201       | 79.8          | 79.8               |
|         | Cina      | 18        | 7.1           | 86.9               |
|         | India     | 32        | 12.7          | 99.6               |
|         | Lain-lain | 1         | .4            | 100.0              |
|         | Total     | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System    | 0         |               |                    |
| Total   |           | 252       |               |                    |

## TAHAP PENDIDIKAN

|         |              | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | PMR          | 17        | 6.7           | 6.7                |
|         | SPM          | 79        | 31.3          | 38.1               |
|         | STPM/Diploma | 104       | 41.3          | 79.4               |
|         | Sarjana Muda | 40        | 15.9          | 95.2               |
|         | Sarjana      | 12        | 4.8           | 100.0              |
|         | Total        | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System       | 0         |               |                    |
| Total   |              | 252       |               |                    |

## JAWATAN

|         |                     | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | Pakar Perubatan     | 4         | 1.6           | 1.6                |
|         | Pegwi Perubatan     | 15        | 6.0           | 7.5                |
|         | Jururawat           | 51        | 20.2          | 27.8               |
|         | Pen. Pgw. Perubatan | 14        | 5.6           | 33.3               |
|         | PPK                 | 45        | 17.9          | 51.2               |
|         | Jurupulih Perubatan | 13        | 5.2           | 56.3               |
|         | Anggota             |           |               |                    |
|         | Pegwi Farmasi       | 8         | 3.2           | 59.5               |
|         | Pegwi Sains         | 4         | 1.6           | 61.1               |
|         | Pekerja Awam        | 15        | 6.0           | 67.1               |
|         | Pembantu Tadbir     | 30        | 11.9          | 79.0               |
|         | Pgwi Dietetik       | 9         | 3.6           | 82.5               |
|         | Pen. Pgw. Farmasi   | 8         | 3.2           | 85.7               |
|         | JTMP                | 19        | 7.5           | 93.3               |
|         | PTMP                | 6         | 2.4           | 95.6               |
|         | Juru X-ray          | 7         | 2.8           | 98.4               |
|         | Penyelia Asrama     | 3         | 1.2           | 99.6               |
|         | Pen.Peg.Penyelia    |           |               |                    |
|         | Mknan               | 1         | .4            | 100.0              |
|         | Total               | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System              | 0         |               |                    |
| Total   |                     | 252       |               |                    |

## GRED

|         |        | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | 1-17   | 95        | 37.7          | 37.7               |
|         | 22-38  | 114       | 45.2          | 82.9               |
|         | 41-48  | 39        | 15.5          | 98.4               |
|         | 52>    | 4         | 1.6           | 100.0              |
|         | Total  | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System | 0         |               |                    |
| Total   |        | 252       |               |                    |

## PENGALAMAN

|         |        | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|--------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | <5     | 58        | 23.0          | 23.0               |
|         | 6-10   | 61        | 24.2          | 47.2               |
|         | 11-15  | 26        | 10.3          | 57.5               |
|         | 16-20  | 30        | 11.9          | 69.4               |
|         | >20    | 77        | 30.6          | 100.0              |
|         | Total  | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System | 0         |               |                    |
| Total   |        | 252       |               |                    |

## HOSPITAL

|         |               | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|---------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | Kuala kangsar | 21        | 8.3           | 8.3                |
|         | Taiping       | 70        | 27.8          | 36.1               |
|         | Ipoh          | 161       | 63.9          | 100.0              |
|         | Total         | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System        | 0         |               |                    |
| Total   |               | 252       |               |                    |

## JABATAN

|         |                      | Frequency | Valid Percent | Cumulative Percent |
|---------|----------------------|-----------|---------------|--------------------|
| Valid   | Wad                  | 61        | 24.2          | 24.2               |
|         | Klinik Pakar         | 15        | 6.0           | 30.2               |
|         | A&E                  | 14        | 5.6           | 35.7               |
|         | Rekod                | 9         | 3.6           | 39.3               |
|         | Pentadbiran/Kewangan | 26        | 10.3          | 49.6               |
|         | X-ray                | 15        | 6.0           | 55.6               |
|         | Patologi             | 36        | 14.3          | 69.8               |
|         | Farmasi              | 27        | 10.7          | 80.6               |
|         | Fisioterapi          | 20        | 7.9           | 88.5               |
|         | Sajian               | 23        | 9.1           | 97.6               |
|         | Hemodialisis         | 6         | 2.4           | 100.0              |
|         | Total                | 252       | 100.0         |                    |
| Missing | System               | 0         |               |                    |
| Total   |                      | 252       |               |                    |

## LAMPIRAN 4

### STATISTIK TINGKAHLAKU MENYIMPANG DI TEMPAT KERJA

|                    |         | b1      | b2      | b3     | b4      | b5     |
|--------------------|---------|---------|---------|--------|---------|--------|
| N                  | Valid   | 252     | 252     | 252    | 252     | 252    |
|                    | Missing | 0       | 0       | 0      | 0       | 0      |
| Mean               |         | 2.1825  | 2.2222  | 1.3333 | 2.0873  | 1.4881 |
| Std. Error of Mean |         | .07262  | .06552  | .05123 | .06934  | .04373 |
| Median             |         | 2.0000  | 2.0000  | 1.0000 | 2.0000  | 1.0000 |
| Mode               |         | 1.00    | 3.00    | 1.00   | 1.00    | 1.00   |
| Std. Deviation     |         | 1.15286 | 1.04014 | .81324 | 1.10067 | .69421 |
| Variance           |         | 1.329   | 1.082   | .661   | 1.211   | .482   |
| Range              |         | 4.00    | 4.00    | 4.00   | 4.00    | 2.00   |
| Minimum            |         | 1.00    | 1.00    | 1.00   | 1.00    | 1.00   |
| Maximum            |         | 5.00    | 5.00    | 5.00   | 5.00    | 3.00   |
| Sum                |         | 550.00  | 560.00  | 336.00 | 526.00  | 375.00 |

|                    |         | b6     | b7     | b8     | b9     | b10    |
|--------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N                  | Valid   | 252    | 252    | 252    | 252    | 252    |
|                    | Missing | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Mean               |         | 1.3849 | 1.4405 | 1.3651 | 1.3571 | 1.3849 |
| Std. Error of Mean |         | .03848 | .04673 | .04363 | .03463 | .04422 |
| Median             |         | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 |
| Mode               |         | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   |
| Std. Deviation     |         | .61087 | .74177 | .69263 | .54975 | .70191 |
| Variance           |         | .373   | .550   | .480   | .302   | .493   |
| Range              |         | 3.00   | 3.00   | 2.00   | 2.00   | 2.00   |
| Minimum            |         | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   |
| Maximum            |         | 4.00   | 4.00   | 3.00   | 3.00   | 3.00   |
| Sum                |         | 349.00 | 363.00 | 344.00 | 342.00 | 349.00 |

|                    |         | b11    | b12    | b13    | b14    | b15    |
|--------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N                  | Valid   | 252    | 252    | 252    | 252    | 252    |
|                    | Missing | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Mean               |         | 1.4206 | 1.4881 | 1.4841 | 1.6190 | 1.2619 |
| Std. Error of Mean |         | .04197 | .04853 | .04653 | .04729 | .03149 |
| Median             |         | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 |
| Mode               |         | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   |
| Std. Deviation     |         | .66624 | .77038 | .73862 | .75064 | .49986 |
| Variance           |         | .444   | .593   | .546   | .563   | .250   |
| Range              |         | 3.00   | 2.00   | 2.00   | 2.00   | 2.00   |
| Minimum            |         | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   |
| Maximum            |         | 4.00   | 3.00   | 3.00   | 3.00   | 3.00   |
| Sum                |         | 358.00 | 375.00 | 374.00 | 408.00 | 318.00 |

|                    |         | b16    | b17    | b18    | b19    | b16    |
|--------------------|---------|--------|--------|--------|--------|--------|
| N                  | Valid   | 252    | 252    | 252    | 252    | 252    |
|                    | Missing | 0      | 0      | 0      | 0      | 0      |
| Mean               |         | 1.3214 | 1.5913 | 1.3690 | 1.3849 | 1.3214 |
| Std. Error of Mean |         | .03750 | .04949 | .04221 | .04202 | .03750 |
| Median             |         | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 | 1.0000 |
| Mode               |         | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   |
| Std. Deviation     |         | .59535 | .78558 | .67001 | .66699 | .59535 |
| Variance           |         | .354   | .617   | .449   | .445   | .354   |
| Range              |         | 3.00   | 3.00   | 3.00   | 4.00   | 3.00   |
| Minimum            |         | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   | 1.00   |
| Maximum            |         | 4.00   | 4.00   | 4.00   | 5.00   | 4.00   |
| Sum                |         | 333.00 | 401.00 | 345.00 | 349.00 | 333.00 |

**LAMPIRAN 5****STATISTIK IKLIM ETIKA ORGANISASI**

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| Caring             | 252 | 3.29    | 6.00    | 4.9439 | .64117         |
| LawCode            | 252 | 3.00    | 6.00    | 5.0665 | .66747         |
| Rules              | 252 | 2.75    | 6.00    | 4.9187 | .77230         |
| Instrumental       | 252 | 1.14    | 6.00    | 3.5232 | .78071         |
| Independence       | 252 | 1.50    | 6.00    | 3.5843 | .77311         |
| DeviantB           | 252 | 1.00    | 2.63    | 1.5361 | .40796         |
| Independence2      | 252 | 1.00    | 6.00    | 3.3981 | .93798         |
| Valid N (listwise) | 252 |         |         |        |                |

**DIMENSI CARING**

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| a1                 | 252 | 1.00    | 6.00    | 4.5397 | 1.21839        |
| a2                 | 252 | 1.00    | 6.00    | 4.9762 | 1.13239        |
| a3                 | 252 | 2.00    | 6.00    | 4.8294 | 1.07054        |
| a4                 | 252 | 1.00    | 6.00    | 4.8294 | 1.15986        |
| a5                 | 252 | 2.00    | 6.00    | 5.3571 | .86971         |
| a6                 | 252 | 2.00    | 6.00    | 4.8016 | 1.12218        |
| a7                 | 252 | 2.00    | 6.00    | 5.2738 | .85178         |
| Valid N (listwise) | 252 |         |         |        |                |

**DIMENSI LAW AND CODE**

|                    | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
|--------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
| a8                 | 252 | 2.00    | 6.00    | 5.3730 | .75989         |
| a9                 | 252 | 1.00    | 6.00    | 4.8373 | .97443         |
| a10                | 252 | 1.00    | 6.00    | 5.2381 | .93134         |
| a11                | 252 | 1.00    | 6.00    | 4.8175 | 1.04406        |
| Valid N (listwise) | 252 |         |         |        |                |

**DIMENSI RULES**

|                       | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|-----------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| a12                   | 252 | 2.00    | 6.00    | 5.1825 | .91817            |
| a13                   | 252 | 2.00    | 6.00    | 5.3413 | .86234            |
| a14                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 4.7817 | 1.17916           |
| a15                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 4.3690 | 1.14084           |
| Valid N<br>(listwise) | 252 |         |         |        |                   |

**DIMENSI INSTRUMENTAL**

|                       | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|-----------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| a16                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 3.4643 | 1.36355           |
| a17                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 3.3016 | 1.22243           |
| a18                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 2.6151 | 1.48520           |
| a19                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 3.1706 | 1.48252           |
| a20                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 3.5198 | 1.17222           |
| a21                   | 252 | 2.00    | 6.00    | 4.4563 | 1.18173           |
| a22                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 4.1349 | 1.12808           |
| Valid N<br>(listwise) | 252 |         |         |        |                   |

**DIMENSI INDEPENDENCE**

|                       | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std.<br>Deviation |
|-----------------------|-----|---------|---------|--------|-------------------|
| a23                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 3.4246 | 1.19355           |
| a24                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 3.1071 | 1.22085           |
| a25                   | 252 | 2.00    | 6.00    | 4.1429 | 1.16874           |
| a26                   | 252 | 1.00    | 6.00    | 3.6627 | 1.20148           |
| Valid N<br>(listwise) | 252 |         |         |        |                   |

## LAMPIRAN 6

### KEPUTUSAN UJIAN KORELASI PEARSON

|              |                     | Caring   | Law Code | Rules    | Instrumental | DeviantB | Independence |
|--------------|---------------------|----------|----------|----------|--------------|----------|--------------|
| Caring       | Pearson Correlation | 1        | .596(**) | .564(**) | .035         | .008     | .020         |
|              | Sig. (2-tailed)     |          | .000     | .000     | .584         | .894     | .756         |
|              | N                   | 252      | 252      | 252      | 252          | 252      | 252          |
| LawCode      | Pearson Correlation | .596(**) | 1        | .553(**) | .119         | .048     | .018         |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000     |          | .000     | .060         | .444     | .776         |
|              | N                   | 252      | 252      | 252      | 252          | 252      | 252          |
| Rules        | Pearson Correlation | .564(**) | .553(**) | 1        | .235(**)     | .127(*)  | -.027        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .000     | .000     |          | .000         | .044     | .669         |
|              | N                   | 252      | 252      | 252      | 252          | 252      | 252          |
| Instrumental | Pearson Correlation | .035     | .119     | .235(**) | 1            | -.022    | .671(**)     |
|              | Sig. (2-tailed)     | .584     | .060     | .000     |              | .732     | .000         |
|              | N                   | 252      | 252      | 252      | 252          | 252      | 252          |
| DeviantB     | Pearson Correlation | .008     | .048     | .127(*)  | -.022        | 1        | -.098        |
|              | Sig. (2-tailed)     | .894     | .444     | .044     | .732         |          | .119         |
|              | N                   | 252      | 252      | 252      | 252          | 252      | 252          |
| Independence | Pearson Correlation | .020     | .018     | -.027    | .671(**)     | -.098    | 1            |
|              | Sig. (2-tailed)     | .756     | .776     | .669     | .000         | .119     |              |
|              | N                   | 252      | 252      | 252      | 252          | 252      | 252          |

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## LAMPIRAN 7

### KEPUTUSAN UJIAN REGRESI Model Summary

| Model | R       | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|---------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | .175(a) | .031     | .011              | .40573                     |

a Predictors: (Constant), Independence2, LawCode, Rules, Caring, Instrumental

### ANOVA(b)

| Model |            | Sum of Squares | df  | Mean Square | F     | Sig.    |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|-------|---------|
| 1     | Regression | 1.278          | 5   | .256        | 1.552 | .174(a) |
|       | Residual   | 40.496         | 246 | .165        |       |         |
|       | Total      | 41.774         | 251 |             |       |         |

a Predictors: (Constant), Independence2, LawCode, Rules, Caring, Instrumental

b Dependent Variable: DeviantB

### Coefficients(a)

| Model |               | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | T      | Sig.       |
|-------|---------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------------|
|       |               | B                           | Std. Error | Beta                      | B      | Std. Error |
| 1     | (Constant)    | 1.484                       | .244       |                           | 6.077  | .000       |
|       | Caring        | -.058                       | .054       | -.092                     | -1.077 | .282       |
|       | LawCode       | .007                        | .051       | .011                      | .130   | .897       |
|       | Rules         | .090                        | .046       | .170                      | 1.958  | .051       |
|       | Instrumental  | .002                        | .048       | .004                      | .046   | .963       |
|       | Independence2 | -.041                       | .039       | -.095                     | -1.069 | .286       |

a Dependent Variable: DeviantB

## LAMPIRAN 8

### UJIAN KEBOLEHPERCAYAAN

#### IKLIM ETIKA ORGANISASI

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .818             | .827                                         | 26         |

#### TINGKAHLAKU MENYIMPANG

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .858             | .872                                         | 19         |

#### DIMENSI *CARING*

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .703             | .711                                         | 7          |

#### DIMENSI LAW AND CODE

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .682             | .690                                         | 4          |

#### DIMENSI RULES

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .736             | .744                                         | 4          |

## DIMENSI INSTRUMENTAL

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .706             | .708                                         | 7          |

## DIMENSI INDEPENDENCE

| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
|------------------|----------------------------------------------|------------|
| .535             | .531                                         | 4          |

|     | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item-Total Correlation | Squared Multiple Correlation | Cronbach's Alpha if Item Deleted |
|-----|----------------------------|--------------------------------|----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
| a23 | 10.9127                    | 5.100                          | .564                             | .442                         | .235                             |
| a24 | 11.2302                    | 5.110                          | .537                             | .419                         | .257                             |
| a25 | 10.1944                    | 7.918                          | .042                             | .036                         | .674                             |
| a26 | 10.6746                    | 6.722                          | .224                             | .131                         | .545                             |