

**PUNCA DAN KESAN BULI DI TEMPAT KERJA TERHADAP KESEJAHTERAAN DIRI:  
SATU KAJIAN KES**

Abdul Rashid Abdul Aziz<sup>1</sup>, Mohd Tarmizi Samat<sup>2</sup>, Amin Al Haadi Shafie<sup>1</sup>, Mohd Azrin Mohd Nasir<sup>3</sup>, Warlan Sukandar<sup>4</sup>, Anita Ismail<sup>1</sup>

<sup>1</sup>*Universiti Sains Islam Malaysia.*

*rashid@usim.edu.my*

*amin@usim.edu.my*

*anitaismail@usim.edu.my*

<sup>2</sup>*Universiti Islam Melaka*

<sup>3</sup>*Universiti Utara Malaysia*

<sup>4</sup>*Adzкия University*

**ABSTRAK**

Isu buli bukanlah satu isu baru dalam kehidupan. Sama ada kanak-kanak atau dewasa tetap akan berhadapan dengan isu buli. Isu dapat berlaku di mana saja dan bila-bila masa termasuk di alam pekerjaan. Pembulian di tempat kerja berlaku dalam pelbagai cara sama ada secara fizikal atau mental. Justeru, kajian ini dilakukan untuk melihat implikasi buli terhadap kesejahteraan mental dan punca buli berlaku dalam organisasi. Kajian ini menggunakan kaedah kualitatif secara kajian kes untuk memperoleh dan menganalisis data. Dengan menggunakan kaedah ini, pengkaji dapat menggali perasaan, emosi, dan pemikiran peserta yang terlibat dalam kajian buli di tempat kerja. Hasil kajian mengeluarkan empat tema utama bagi implikasi buli terhadap kesejahteraan mental. Empat tema tersebut adalah 1) kesan biologi fisiologi, 2) kesan psikologi- tekanan, 3) kesan produktiviti- kerja, dan 4) kesan kehidupan - keluarga. Manakala terdapat enam indikator bagi punca buli yang diperolehi dari dapatan kajian iaitu, 1) personaliti diri, 2) cemburu dan iri hati, 3) politik kerja, 4) persekitaran toksik, 5) perebutan kuasa dan pangkat, dan 6) lemah penghayatan agama. Justeru, intervensi yang berkesan haruslah dibina bagi menangani isu ini termasuk kesedaran tentang kesan buli kepada mental dan mempromosikan budaya kerja yang baik dan positif.

**Kata kunci:** buli tempat kerja, implikasi kepada mental, punca buli

**1. PENGENALAN**

Buli wujud tanpa mengira tempat dan waktu dan ia boleh berlaku pada bila-bila masa dan di mana sahaja (Ikyanyon dan Ucho, 2013; Hoel dan Salin, 2003). Ia tidak hanya melibatkan kanak-kanak, tetapi juga golongan dewasa (King, 2009). Namun, isu buli di kalangan dewasa, khususnya di tempat kerja, sering kali kurang mendapat perhatian berbanding buli di sekolah (Muhamad Affandi, 2009). Walaupun demikian, kajian mengenai buli di tempat kerja di peringkat antarabangsa menunjukkan peningkatan yang ketara sepanjang dekad yang lalu (Fox dan Stallworth, 2010; Parzefall dan Salin, 2010). Laporan-laporan tersebut menunjukkan bahawa buli di tempat kerja bukan sahaja menjadi topik perbincangan di negara-negara barat, tetapi juga menjadi tumpuan dalam persidangan

antarabangsa (Ferris et al., 2007). Ini membuktikan bahawa buli memang wujud dan memberi kesan yang serius terhadap individu pekerja serta organisasi secara keseluruhan.

Buli di tempat kerja merujuk kepada tindakan agresif dan tidak menyenangkan yang dilakukan secara berulang oleh rakan sekerja atau atasan, yang dapat menyebabkan tekanan mental dan emosional bagi mangsa (Madiah, 2016). Permasalahan ini semakin menjadi perhatian dalam dunia pekerjaan, kerana ia bukan sahaja menjejaskan kesejahteraan mental mangsa, tetapi juga prestasi keseluruhan organisasi. Buli boleh mengambil pelbagai bentuk, termasuk ejekan, penghinaan, pengasingan, dan bahkan ancaman. Akibatnya, mangsa sering mengalami masalah kesihatan mental seperti kemurungan, kebimbangan, dan rendah diri, yang boleh mengakibatkan pengurangan produktiviti dan kualiti kerja (Nazirah & Norshahidah, 2024). Menurut kajian dari Workplace Bullying Institute (2021) sekitar 30 peratus pekerja di Amerika melaporkan mengalami buli di tempat kerja. Selain itu, Presiden Persatuan Perubatan Malaysia (MMA), Dr Koh Kar Chai menyatakan bahawa laporan diterima lebih 120 aduan daripada kakitangan perubatan berhubung tekanan di tempat kerja sejak 2017. Sejak 2017, MMA melaporkan lebih kurang 80 peratus dari *houseman*, dari doktor dalam 15 peratus dan dari pakar pun ada dalam 5 peratus (Astro Awani, 2022). Justeru, objektif dalam kajian ini adalah mengenal pasti implikasi buli terhadap kesejahteraan diri dan punca buli berlaku dalam organisasi.

## 2. METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah kajian kes secara kualitatif untuk mengumpul dan menganalisis data. Kajian ini dijalankan sepenuhnya menggunakan kaedah kajian kes, iaitu menggunakan reka bentuk kajian kes pelbagai (multicase). Multicase merujuk kepada beberapa staf yang memberikan data tentang masalah buli di tempat kerja. Pengumpulan data melalui temu bual mendalam menjadi tunjang kepada kajian ini. Penggunaan kaedah kajian kes ini membolehkan penyelidik untuk mendapatkan maklumat yang terperinci tentang permasalahan buli dalam kalangan pekerja yang dikaji (Creswell, 2007). Dengan menggunakan kaedah ini, pengkaji dapat mencungkil perasaan, emosi dan pemikiran subjek kajian permasalahan buli tersebut. Dalam kajian ini, pengkaji dapat bertindak sebagai alat pengkajian yang sensitif serta berkeupayaan memahami perlakuan-perlakuan manusia, menggunakan pengalaman dan pengetahuan untuk meneliti dan menelaah tentang apa yang dikaji dengan lebih bermakna (Marohaini, 2001). Seterusnya, subjek kajian terdiri daripada tiga orang staf di sebuah organisasi iaitu dua orang lelaki dan seorang perempuan yang masih berkhidmat dalam tempoh lingkungan tiga hingga lima belas tahun. Pemilihan responden bagi kajian ini adalah berdasarkan dengan kesesuaiannya dengan tajuk yang dikaji.

## 3. DAPATAN DAN PERBINCANGAN

Hasil daripada temu bual responden yang mengalami buli di tempat kerja, beberapa tema telah terhasil seperti yang dinyatakan di bawah. Terdapat tiga orang responden yang terdiri daripada dua orang lelaki dan seorang perempuan yang masih berkhidmat dalam tempoh lingkungan tiga hingga lima belas tahun. Setiap responden diwakili dengan kod A, B dan C dalam kajian ini. Secara keseluruhannya, terdapat dua objektif untuk dilihat dalam kajian ini. Objektif pertama ialah implikasi buli terhadap kesejahteraan diri yang mewakili 4 tema. Manakala objektif kedua ialah punca buli berlaku dalam organisasi yang mewujudkan enam tema.

## **Objektif 1: Implikasi buli terhadap kesejahteraan diri**

### **1. Kesan Biologi-fisiologi**

Berdasarkan dapatan kajian mendapati bahawa kesan biologi dan fisiologi mempengaruhi kualiti dan kesejahteraan hidup responden. Penerimaan kesan buli di tempat kerja telah mendatangkan kesan seperti kesakitan fizikal di kepala, cenderung untuk rasa mual, hilang selera makan, rasa mudah bosan dan ketidakselesaan badan apabila menjalani kehidupan rutin seharian. Selain itu, kebimbangan yang tidak terkawal juga turut menjejaskan kesan fisiologi yang boleh membawa kepada gangguan kesihatan mental.

### **2. Kesan Psikologi-Tekanan**

Faktor lain yang mempengaruhi ialah kesan psikologi dan tekanan yang menyebabkan gangguan psikologi dan tekanan berlaku rentetan dari kesan buli yang dihadapi. Hasil kajian yang dijalankan oleh Houbre et al. (2006) mendapati mangsa buli memiliki konsep sendiri yang paling rendah. Malah, mangsa buli melaporkan lebih banyak mengalami masalah psikosomatik. Psikosomatik merupakan gangguan fizikal manusia yang timbul akibat masalah psikologi, seperti wujudnya rasa bimbang, takut, cemas dan lain-lain (Kamus Dewan Edisi Keempat). Di samping itu, terdapat hubungan positif antara masalah tingkah laku dan permulaan gangguan psikosomatik.

### **3. Kesan Produktiviti-Kerja**

Buli di tempat kerja seperti gangguan emosi atau fizikal boleh mengakibatkan penurunan produktiviti (Bernama, 2010). Pekerja yang menjadi mangsa buli sering kali mengalami kesukaran untuk memberi tumpuan kepada tugas mereka. Kajian oleh The Workplace Bullying Institute (2021) menunjukkan bahawa lebih daripada 79.3 juta mangsa buli dari Amerika mengalami kemerosotan dalam prestasi kerja mereka. Ini menunjukkan bahawa buli bukan hanya memberi kesan kepada individu tetapi juga kepada keseluruhan organisasi. Tekanan dan stres akibat buli boleh menyebabkan pekerja mengambil cuti sakit.

### **4. Kesan Kehidupan Keluarga**

Kesan buli terhadap kehidupan keluarga dapat dilihat melalui beberapa cara. Pekerja yang dibuli sering kali membawa tekanan dan emosi negatif ke rumah, yang mengakibatkan mereka menjauhkan diri dari aktiviti keluarga (Madiah, 2022). Mereka akan memilih untuk menghabiskan lebih banyak masa bersendirian, berdiam diri, atau tidur untuk mengelakkan berinteraksi dengan orang lain. Akibatnya, komunikasi dalam keluarga terganggu, dan suasana rumah tangga menjadi tidak harmoni. Kesejahteraan mental yang terjejas juga boleh menghalang individu daripada melibatkan diri dalam peranan sebagai suami, isteri, atau ibu bapa yang baik (Amran et al., 2012).

## **Objektif 2: Punca buli berlaku dalam organisasi**

### **1) Personaliti Diri**

Salah satu punca utama yang sering dikaitkan dengan fenomena buli dalam organisasi adalah personaliti individu. Penyelidikan menunjukkan bahawa ciri-ciri personaliti tertentu boleh mempengaruhi tingkah laku seseorang dalam interaksi sosial di tempat kerja. Sebagai contoh, individu yang mempunyai sifat agresif atau dominan mungkin lebih cenderung untuk terlibat dalam tingkah laku buli, sementara mereka yang lebih empatik dan mesra mungkin kurang berisiko untuk terlibat dalam situasi tersebut (Raja Azrul et al., 2017).

## 2) Cemburu dan Iri Hati

Perasaan cemburu dan iri hati sering kali timbul dalam situasi di mana prestasi dan pencapaian individu tidak diiktiraf secara adil (Kamarul, 2015). Ini boleh menciptakan suasana persaingan yang tidak sihat, di mana pekerja berasa terancam oleh kejayaan rakan sekerja mereka. Akibatnya, mereka mungkin berusaha untuk merendahkan orang lain melalui tingkah laku buli, sama ada secara verbal, emosional, atau sosial (Mohd Rodzi, 2019).

## 3) Politik Kerja

Dinamika kuasa dan pengaruh yang wujud dalam suasana kerja sering kali mencetuskan persaingan yang tidak sihat, di mana individu menggunakan strategi manipulatif untuk mencapai matlamat peribadi, yang boleh merugikan rakan sekerja mereka. Politik kerja melibatkan tindakan dan strategi yang digunakan oleh individu atau kumpulan untuk mendapatkan kuasa, pengiktirafan, dan sumber dalam organisasi. Dalam konteks ini, individu yang terlibat dalam politik kerja sering kali berusaha untuk memanfaatkan kelemahan orang lain, yang boleh mendorong kepada tingkah laku buli. Kajian oleh Ferris et al. (2002) menunjukkan bahawa pekerja yang terlibat dalam politik pejabat sering kali menggunakan teknik manipulasi untuk menjatuhkan pesaing mereka, termasuk menyebarkan maklumat yang salah atau merendahkan kredibiliti rakan sekerja.

## 4) Persekitaran Toksik

Persekitaran toksik sering kali ditandai dengan komunikasi yang buruk, tekanan berlebihan, dan kekurangan sokongan daripada pihak pengurusan. Situasi ini boleh menyebabkan pekerja merasa tidak selamat, terasing, dan tertekan, yang meningkatkan risiko mereka menjadi sasaran buli. Dalam keadaan seperti ini, individu mungkin bertindak secara agresif terhadap rakan sekerja mereka sebagai cara untuk mengalihkan ketidakpuasan hati yang mereka alami (Umaimah et al., 2024).

## 5) Perebutan Kuasa dan Pangkat

Dalam organisasi, perebutan kuasa dan pangkat sering kali mencetuskan persaingan yang tidak sihat. Pekerja mungkin berasa tertekan untuk membuktikan diri mereka, dan ini boleh menyebabkan mereka terlibat dalam tindakan yang merendahkan atau membuli rakan sekerja yang dianggap sebagai pesaing. Taktik ini bukan sahaja merosakkan hubungan interpersonal, tetapi juga mengganggu produktiviti dan moral keseluruhan pasukan (Syarifah et al., 2018).

## 6) Lemah Penghayatan Agama

Penghayatan agama yang lemah sering kali mengakibatkan kekurangan dalam penerapan nilai-nilai positif seperti kasih sayang, toleransi, dan rasa hormat (Aemy et al., 2024). Dalam persekitaran kerja yang berbilang agama dan budaya, kekurangan dalam penghayatan nilai-nilai ini boleh membawa kepada salah faham dan konflik. Pekerja yang tidak menghargai nilai-nilai kemanusiaan mungkin lebih cenderung untuk melakukan atau menjadi mangsa buli, kerana mereka tidak merasakan tanggungjawab moral untuk menjaga kesejahteraan rakan sekerja (Nguyen et al., 2023).

#### 4. KESIMPULAN

Buli di tempat kerja adalah fenomena yang wujud tanpa mengira masa dan lokasi melibatkan bukan hanya kanak-kanak atau remaja tetapi juga golongan dewasa. Dalam konteks tempat kerja, buli memberi kesan negatif yang mendalam terhadap kesejahteraan individu dan produktiviti organisasi. Intervensi yang efektif perlu dirancang bagi menangani isu ini termasuk meningkatkan kesedaran tentang kesan buli dan mempromosikan budaya kerja yang baik dan positif.

#### RUJUKAN

- Astro Awani (2022, Mei 5). MMA terima 120 laporan buli, tekanan kerja daripada pegawai perubatan. <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/mma-terima-120-laporan-buli-tekanan-kerja-daripada-pegawai-perubatan-359925>
- Ikyanyon, D. N., dan Ucho, A. (2013). Workplace Bullying, Job Satisfaction and Job Performance Among Employees in a Federal Hospital in Nigeria. *European Journal of Business and Management*, 5(23)
- Muhamad Affandi, I. (2009) Perlakuan Buli di Tempat Kerja Dalam Perkhidmatan Awam di Malaysia. Masters thesis, Universiti Utara Malaysia.
- Harith, H. (2022). Mangsa buli boleh hidap sakit mental. *Kosmo*. <https://www.kosmo.com.my/2022/05/02/mangsa-buli-boleh-hidap-sakit-mental/>
- Fox, S., & Stallworth, L. E. 2010. The battered apple: An application of stressor-emotion-control/support theory to teachers' experience of violence and bullying. *Human Relations* 63: 927-954.
- Houbre, B., Tarquinio, C., Thuillier, I. & Hergott, E. (2006). Bullying among students and its consequences on health. *European Journal of Psychology of Education*. 21, 183–208 . <https://doi.org/10.1007/BF03173576>
- Javed, I., Niazi, A., Nawaz, S., Ali, M., Hussain, M., & Shafique, F. (2023). Impact of workplace bullying on work engagement among early career employees. *PLoS One*, 18(10).
- Nazirah, H., & Norshahidah, I. (2024). Pengalaman Buli Siber dan Isu Kesihatan Mental dalam kalangan Pelajar Universiti. *Journal of Social Sciences & Humanities*, 21(1), 388-399.
- Ferris, G. R., Treadway, D. C., Perrewé, P. L., Brouer, R. L., Douglas, C., & Lux, S. (2007). Political skill in organizations. *Journal of Management*, 33(3), 290–320.
- Salin, D. (2021). *Workplace Bullying and Gender: An Overview of Empirical Findings*. Dignity and Inclusion at Work (pp.331-361).
- Samsudin, E. Z., Isahak, M., Rampal, S., Rosnah, I., & Zakaria, M. I. (2021). Workplace Bullying Among Junior Doctors in Malaysia: A Multicentre Cross-Sectional Study. *The Malaysian journal of medical sciences : MJMS*, 28(2), 142–156. <https://doi.org/10.21315/mjms2021.28.2.13>
- Srivastava S, & Dey B. 2020). Workplace bullying and job burnout: A moderated mediation model of emotional intelligence and hardiness. *Int J Organ Anal*, 28, 183–204.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (2nd ed.). Sage Publications, Inc.
- Raja Azrul, H. R. A., Rusli, A., & Saemah, R. (2017). Trait-Trait Personaliti Pembuli, Mangsa Buli dan Pembuli-Mangsa Dalam Kalangan Pelajar Sekolah Menengah: Model Lima Faktor. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 42(2).
- Nguyen, D., Tuckey, M., Teo, S., Le, T. T., & Khoi, N. V. (2023). Boundaries of ethical leadership in mitigating workplace bullying: the moderation effect of team power distance orientation. Taylor & Francis Online.