



PRACTITIONER RESEARCH

<https://e-journal.uum.edu.my/index.php/pr>

How to cite this article:

Suppiah, M., Ismail, I. A., Saralah, D. V., & Chethiyar, D. M. (2023). Hubungan antara beban kerja, tekanan kerja, peranan konflik kerja dan tingkah lalu devian di tempat kerja dalam kalangan pegawai polis di Wilayah Persekutuan. *Practitioner Research*, 5, July, 143-155. <https://doi.org/10.32890/pr2023.5.7>

HUBUNGAN ANTARA BEBAN KERJA, TEKANAN KERJA, PERANAN KONFLIKKERJA DAN TINGKAHLAKU DEVIAN DI TEMPAT KERJA DALAM KALANGAN PEGAWAI POLIS DI SEBUAH IBU PEJABAT POLIS DI WILAYAH PERSEKUTUAN

*(Relationship between Work Load, Work Stress, Work Conflict
and Deviant Behavior at Workplace among Police Officers at One
Police Station in Wilayah Persekutuan)*

¹Murugan Suppiah,²Ismi Arif Ismail,
³Navaratnam Vejaratnam Saralah Devi,
⁴Mariamdarani Chethiyar
^{1&2} Universiti Putra Malaysia
³New Era University College
⁴Universiti Utara Malaysia

³Corresponding author: devi@uum.edu.my

Received: 26/2/2023 Revised: 1/6/2023 Accepted: 14/6/2023 Published: 31/7/2023

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan mengenal pasti hubungan antara beban kerja, tekanan kerja dan peranan konflik kerja dan tingkah laku devian dalam kalangan pegawai polis di sebuah IPD Wilayah Persekutuan. Robinson dan Bennett (1995) digunakan sebagai teori asas untuk

menerangkan rangka kerja penyelidikan. Hipotesis kajian dibentuk berdasarkan dapatan kajian lepas. Dari segi metodologi kajian ini menggunakan pendekatan survei yang bertujuan untuk mengenalpasti hubungan diantara pemboleh ubah kajian. Seramai 120 pegawai polis dipilih sebagai sampel kajian berdasarkan jadual Krejcie dan Morgan (1970) dan pemilihan responden dilakukan secara rawak mudah. Keputusan analisis deskriptif menunjukkan tahap beban kerja, tekanan kerja, peranan konflik kerja, dan kelakuan yang devian dalam kalangan pegawai polis pada tahap sederhana. Manakala dapatan daripada ujian Pearson menunjukkan wujudnya hubungan signifikan yang positif. Tambahan pula, kajian ini membuktikan beban kerja merupakan faktor yang paling dominan mempengaruhi tingkah laku devian dalam kalangan pegawai polis. Secara keseluruhan, kajian ini telah mengenal pasti wujudnya tingkah laku devian dalam kalangan pegawai polis yang berpunca daripada faktor persekitaran kerja seperti beban kerja yang berlebihan, konflik yang berpunca daripada kegagalan mengawal emosi serta menghadapi tekanan kerja yang berpanjangan. Pihak pengurusan PDRM perlu mengambil tindakan sewajarnya untuk menangani masalah tingkah laku devian demi mewujudkan persekitaran kerja sihat dan harmoni

Kata Kunci: Tingkah laku devian, beban kerja, peranan konflik kerja, tekanan kerja, pegawai polis.

ABSTRACT

This study identified the relationship between workload, work stress and work conflict stimulate of deviance behavior onto police officers at Wilayah Persekutuan Police Headcourter. Robinson dan Bennett (1995) deviant behaviour model is used as the basic model to explain the research framework. The hypothesis of the study is based on the findings of the previous study. The methodology of this study uses quantitative approach to identify the relationship between variables. The total of 120 police officers were selected randomly based on Krejcie and Morgan's (1970) table. The descriptive result shows level of workload, work stress, work conflict and level of deviant behavior among police officers were in moderate. While the Pearson test results show a positive significant relationship between the variables. This study also proved that workload is the dominant factor influencing

deviant behavior of police officers. Overall, this study has identified the presence of police officer behavior due to work factors such as excessive workload, conflict due to failure to control emotions and to face prolonged work stress. Royal Malaysian Police management should take appropriate action on problem solving devian behavior in order to create a healthy work environment and harmony.

Keywords: *Deviant behavior, job stress, work conflict, workload, police officers.*

PENGENALAN

Tingkah laku devian dalam konteks undang-undang merujuk kepada perilaku negatif seperti tingkah laku tidak produktif, perilaku antisosial, pencurian, salah laku, ketidakpatuhan, tingkah laku tidak normal dan pencerobohan di tempat kerja. Impak dari kelakuan sesat akan merugikan serta memburukkan imej organisasi. Apabila pekerja melanggar dasar atau peraturan yang boleh mempengaruhi kesejahteraan organisasi atau pekerja, diandaikan bahawa tingkah laku devian keatas pekerja telah berlaku. Tingkah laku penyelewengan pekerja dalam organisasi mempunyai kesan negatif pada semua peringkat organisasi (Robinson & Bennett, 1995; Robinson & Coccia, 1998; Greenberg & Barling, 1996; Peterson, 2002; Christian & Ellis, 2011).

Menurut Appelbaum et al. (2005), tingkah laku menyimpang di tempat kerja telah menyumbang untuk kerugian yang banyak dan boleh merosakkan suasana tempat kerja. Kecurian, penipuan, vandalisme, sabotaj, ketidakhadiran, penyebaran khabar angin, pencerobohan, dan gangguan seksual adalah contoh tingkah laku tempat kerja yang menyimpang. Harris dan Ogbonna (2006), mendapati bahawa kehadiran tingkah laku menyimpang di tempat kerja di Amerika Syarikat menyebabkan kerugian organisasi yang dianggarkan mencecah sehingga \$ 200 bilion setiap tahun.

Masalah tingkah laku devian bukan saja menonjol dalam sektor swasta malah sektor awam seperti Polis DiRaja Malaysia (PDRM) juga tidak terkecuali (Sathappan, 2017). Kes laporan devian telah meningkat misalnya, pegawai polis trafik meninggalkan kerja awal

dan mengambil rehat yang panjang. Pegawai polis trafik sentiasa berhadapan dengan tekanan kerja yang berbeza dan tidak dapat diramal. Misalnya, beban tugas pegawai trafik tidak hanya menjurus kepada pengurusan trafik tetapi menjadi pasukan sokongan untuk badan penguatkuasa awam. Tambahan pula, penugasan mereka juga termasuk dalam program yang berkaitan dengan komuniti. Borian (2006) dalam kajiannya menerangkan penurunan prestasi kerja pegawai polis berpunca daripada faktor pekerjaan seperti lebih beban kerja, konflik kerja berpanjangan serta tekanan emosi dan fizikal. Kegagalan seseorang pegawai polis untuk menangani masalah tersebut akan menyebabkan wujudnya pelbagai isu seperti ponteng kerja, pengambilan cuti berpanjangan, pertengggaran serta persaraan awal.

KAJIAN LITERATUR

Model Tingkah Laku Devian

Robinson dan Bennett (1995) telah memperkenalkan model tingkah laku devian yang merangkumi empat jenis penyelewengan iaitu, (i) devian pengeluaran, (ii) devian harta, (iii) devian politik dan (iv) pencerobohan peribadi. Empat jenis penyelewengan menunjukkan bahawa tingkah laku devian akan berubah satu dimensi ke dimensi lain. Malah, ia dianggap bahawa tingkah laku devian pada mulanya kecil tetapi kemudian meningkat kepada tahap perilaku devian yang buruk. Sebagai contoh, dari tingkah laku devian kecil, kekasaran yang berpanjangan mendorong kepada rangsangan agresif yang akan mengakibatkan berlakunya masalah disiplin seperti ponteng kerja, pergaduhan, penipuan serta ketidak hadiran.

Faktor yang Mempengaruhi Tingkah Laku Devian

a. Beban Kerja

Satu penyelidikan di Nigeria ke atas 356 ahli fakulti 13 universiti awam bertujuan untuk mengenalpasti sejauhmanakah faktor beban kerja mempengaruhi kelakuan menyimpang. Hasil kajian telah menyokong hipotesis yang menerangkan hubungan di antara beban

kerja dan perilaku devian. Keputusan Ujian Pearson menunjukkan bahawa ahli fakulti bersetuju bahawa faktor bebankerja dan tekanan kerja adalah penyebab utama berlaku penyelewangan dalam kalangan ahli fakulti (Adeoti et al., 2019). Satu kajian dijalankan diatas wakil jurujual untuk mengetahui status aduan berkaitan dengan tingkah laku devian di tempat kerja. Dalam kajian ini, didapati seramai 40peratus responden mengaku bahawa mereka pernah terlibat dalam masalah penyimpangan ditempat kerja. Punca utama kewujudan masalah penyimpangan ini dalam kalangan jurujual adalah disebabkan oleh faktor peningkatan beban kerja (Darrat et al., 2010).

b. Tekanan Kerja

Kajian awal yang dilakukan oleh Glisson dan Durick (1988) membuktikan persekitaran kerja yang kurang sihat akan meningkatkan emosi pekerja yang akan berakhir dengan keganasan di dalam organisasi. Dalam kajian Adekanmbi dan Ukpere (2019), didapati tekanan mempunyai hubungan positif yang ketara secara statistik dengan tingkah laku menyimpang di tempat kerja dalam industri perbankan Nigeria dengan nilai ($r = .422$; $p < .01$) dalam industri perbankan Nigeria. Pencapaian tinggi tekanan kerja dalam kalangan 600 pegawai perbankan menyebabkan berlakunya kadar kenaikan meluas dalam kegiatan tingkah laku menyimpang tempat kerja dalam perbankan Nigeria. Kajian oleh Mazni dan Roziah (2011) pula telah dijalankan ke atas 492 responden dalam sektor awam. Penyelidikan ini adalah untuk mengkaji sejauhmanakah tekanan kerja mempengaruhi tingkah laku devian. Hasil kajian mendapati tekanan kerja menyebabkan berlakunya penyimpangan kerja dalam organisasi

c. Peranan Konflik

Kajian awal Thomas (1976) mendapati peranan konflik kerja adalah satu situasi di mana satu pihak tertentu mengiraukan atau bertentangan dengan pendapat pihak lain dalam isu pekerjaan antara individu mahupun kumpulan. Misalnya, percanggahan dalam pendapat semasa menangani sesuatu tugas boleh mewujudkan situasi ketidakpuasan dan kurang menyenangkan. Kajian yang dilakukan oleh Arina et al. (2019) ke atas 150 jurujual telah mengenalpasti hubungan diantara konflik kerja dengan perilaku devian. Hasil kajian menunjukkan wujudnya hubungan signifikan di antara kedua-dua pemboleh ubah.

METODOLOGI

Kajian ini dijalankan di kawasan Ibu Pejabat Polis DiRaja Wilayah Persekutuan. Ibu Pejabat Polis ini berada kawasan Wilayah Persekutuan dan kira-kira 20 kilometer dari pusat Bandaraya Kuala Lumpur. Reka bentuk kajian ini adalah berdasarkan pendekatan kuantitatif. Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan di antara pemboleh ubah. Setiap pemboleh ubah kajian dapat diukur dengan menggunakan instrumen kajian yang berkaitan (Ehsan et al., 2015). Instrumen dalam kajian ini telah diadaptasi daripada instrumen kajian tingkah laku devian dan peranan konflik kerja Rizzo et al. (1970).

Penyelidik memulakan proses pengumpulan data dengan mendapatkan kelulusan dari Timbalan Pengarah Latihan Jabatan Pengurusan Bukit Aman dan Ketua Polis Daerah Wilayah Persekutuan, Kuala Lumpur. Kaedah pengumpulan data untuk kajian ini adalah berbentuk Self Administration di mana penyelidik tidak akan terlibat dalam proses pengisian borang soal selidik. Namun demikian penyelidik telah memberikan peringatan mesra untuk memastikan peratus pengutipan instrumen adalah tinggi. Tambahan pula, penyelidik menghargai usaha responden dengan pendedaran token penghargaan semasa pengutipan borang soal selidik.

Kajian ini menggunakan statistik deskriptif untuk menganalisis dapatan kajian. Statistik deskriptif digunakan menerangkan profil demografi responden dan menjawab objektif pertama kajian mengenai tahap setiap konstruk. Peratusan, kekerapan dan min digunakan bagi menentukan tahap setiap konstruk yang dinyatakan serta menjelaskan profil demografi responden. Manakala, statistik korelasi digunakan menjawab perkaitan hubungan antara konstruk. Statistik regresi digunakan untuk menjawab objektif berkaitan kesan hubungan antara pemboleh ubah. Kajian ini menganalisis data dengan menggunakan perisian IBM SPSS versi 24.

DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

a. Tahap Tingkah Laku Devian

Keputusan analisis ini menunjukkan tahap tingkah laku devian adalah sederhana, iaitu bacaan nilai min = 2.93 dan sisihan piawai = 0.72.

Keputusan ini menunjukkan organisasi PDRM masih tidak selamat lagi daripada isu penyimpangan kerja. Tahap tingkah lakudevian yang sederhana menunjukkan masih wujud gejala salah laku misalnya rasuah, poligami tidak diketahui, ubat-ubatan, perjudian dalam talian, ketidakhadiran dan kelewatan dalam organisasi PDRM. Keputusan kajian ini adalah selari dengan kajian kualitatif dijalankan oleh Sathappan (2017) ke atas 14 pegawai penguatkuasa undang-undang di Malaysia tentang tingkah laku tempat kerja yang menyimpang.

b. Tahap Beban Kerja

Dalam kajian kepolisan ini, masalah yang tidak dapat dielakkan adalah beban kerja pegawai polis, yang merupakan masalah yang semakin menarik perhatian orang. Bacaan nilai min statistik bagitahap tahap beban kerja ialah 2.46 dan sisihan piawai=.80. Ini dapat disimpulkan bahawa tahap beban kerja yang tinggi. Dalam kajian ini, sebab utama beban kerja pegawai polis adalah daripada faktor organisasi itu sendiri yang lebih berstruktur birokrasi dan bersifat separa tentera di dalam tugas penguatkuasaan undang-undang faktor organisasi (seperti pentadbiran, jabatan dan lain-lain). Manakala tugas operasi adalah faktor penting menyumbang beban kerja polis. Di samping itu, masalah dengan peralatan logistik, seperti peralatan yang tidak cukup untukmelakukan tugas, gaji rendah, waktu kerja shift berpanjangan, penyiasatan tidak tentu masa, penyeliaan dan latihan yang tidak mencukupi, dan lain-lain adalah faktor yang meningkatkan tekanan kerja polis.

c. Tahap Tekanan Kerja

Pegawai polis yang berada di bawah tekanan tinggi biasanya adalah orang yang harus menghadapi trauma walaupun selesai tugasnya. Pegawai penyiasat polis yang terlibat dengan persekitaran kerja dan mangsa-mangsa yang traumatik boleh mengalami imaginasi trauma, tekanan trauma sederhana dan melemahkan perasaan belas kasihan. Analisis deskriptif dslam kajian membuktikan kewujudan tekanan kerja secara sederhana dalam kalangan pegawai PDRM. Pegawai polis sering memikirkanbidang tugas mereka sehingga bermalam di pejabat, menolong mangsa secara tidak langsung danmembawa kepada risiko tinggi seperti gangguan tekanan takut dan gangguan tekanan.

d. Tahap Peranan Konflik Kerja

Kajian ini juga telah mengenal pasti bahawa wujudnya peranan konflik kerja dalam kalangan anggota PDRM. Kebiasaannya, peranan konflik berlaku di PDRM adalah disebabkan kekeliruan dalam menjalankan tugas. Perkara ini disebabkan peningkatan kes yang diberikan kepada seorang pegawai polis adalah lebih tinggi serta tekanan untuk menyelesaikan kes-kes berbangkit dalam jangka masa yang pendek. Oleh yang demikian, seorang pegawai polis bertindak secara agresif apabila tertekan dan terdesak untuk menjalankan tugas harian.

e. Analisis Regresi

Ujian ini menjawab persoalan kajian yang keempat iaitu untuk menentukan faktor peramal yang mempengaruhi tingkah laku devian. Hasil analisis regresi berganda boleh dilihat dari Jadual 2 di bawah.

Jadual 2

Analisis Regresi

	B	Std. Error	Beta	t	Sig
1 (Constant)	.749	.261		2.873	.005
Beban kerja		.077	.371	4.533	.000
Tekanan kerja	.281	.072	.312	3.918	.000
Peranan konflik kerja	.160	.075	.075	2.140	.034

Keputusan kajian dalam Jadual 2, bermakna ketiga-tiga pembolehubah bebas iaitu beban kerja, tekanan kerja dan peranan konflik kerja mempengaruhi tingkah laku devian. Antara ketiga- tiga faktor peramal tersebut, didapati faktor beban kerja adalah yang paling memberi pengaruh iaitu sebanyak 35 peratus. Dalam erti kata lain, 35% tingkah laku polis berpunca dari penambahan beban tugas yang mendadak. Selari dengan kajian ini, satu kajian dijalankan oleh Radzali et al. (2013) seramai 261 responden kakitangan awam di Jabatan Perdana Menteri mendapati bahawa tingkah laku yang menyimpang dipengaruhi oleh beban kerja, tekanan pekerjaan serta konflik peranan. Ini bermakna apabila pekerja dibebani dengan tugas kerja yang berat, tekanan pekerjaan yang tinggi dan intensiti tinggi konflik keluarga adalah kecenderungan untuk menunjukkan tingkah

laku menyimpang di tempat kerja. Keputusan ujian regresi ini adalah sama dengan kajian yang dilakukan oleh Dewangan dan Verghese (2018) di mana beban kerja mempengaruhi tingkah laku devian di tempat kerja.

CADANGAN KAJIAN

Organisasi polis, terutama Jabatan Pengurusan, harus memahami beban kerja pegawai polis untuk memastikan langkah-langkah pemulihan atau pencegahan diambil. Collins dan Gibbs (2003) mengusulkan kaedah untuk jabatan pengurusan untuk mengurangkan tekanan dengan menyesuaikan persekitaran kerja yang selamat, sehingga dapat mengurangkan tekanan keatasbidang tugas kepolisan. Ia akan mengurangkan beban kerja dan mewujudkan suasana yang selamat keatas organisasi. Mengadakan kursus pengurusan tekanan dalam organisasi polis dapat memastikan pengurangan atau penghapusan faktor-faktor yang mempengaruhi beban kerja di tempat kerja, daripada hanya bergantung pada peranan pegawai polis untuk berusaha menyelesaikan beban kerja mereka sendiri. Kaedah latihan pengurusan dan pembahagian kerja dirancang untuk mengurangkan kesan negatif pegawai polis terhadap kesihatan mental. Selain daripada itu, pengkaji juga mencadangkan supaya menentukan faktor kekangan yang menghalang kepada tingkah laku devian dalam kalangan pegawai PDRM. Kajian berbentuk kualitatif adalah bersesuaian untuk meneroka dimensi ataupun faktor yang mempengaruhi tingkah laku devian.

Justeru, sebagai refleksi, beban kerja, tekanan kerja dan peranan konflik kerja dapat mempengaruhi tingkah laku devian. Oleh yang demikian, penyelidik menyarankan agar PDRM perlu lebih perihatin dalam memastikan ketiga-tiga faktor tersebut dapat dikurangkan agar pegawai polis dapat menjalankan kerja dengan lebih berkesan tanpa sebarang tekanan.

KESIMPULAN

Hasil kajian ini membuktikan bahawa beban kerja adalah peramal tingkah laku sempurna dalam persekitaran kerja polis. Berdasarkan

kajian empirikal, telah terbukti bahawa beban kerja organisasi polis tidak boleh dipandang ringan oleh semua pihak. Kesan beban kerja tidak hanya akan mempengaruhi psikologi dan fisiologi peribadi polis, tetapi juga akan memburukkan imej organisasi polis yang negatif terhadap kualiti gambar dan perkhidmatan yang diberikan kepada orang ramai. Berbanding dengan pegawai polis yang membuat keputusan tanpa kebenaran, pelibatan pegawai polis yang tidak diamanahkan membuat keputusan dalam organisasi juga menimbulkan tekanan. Faktor tugas kepolisan itu sendiri yang secara langsung dan kerap berhubungan terhadap masalah masyarakat dalam melaksanakan tanggungjawab melindungi orang lain, tugas berisiko tinggi dan lasak yang melibatkan kekerasan dan mengancam nyawa merupakan faktor kepada punca peningkatan dalam beban tugas di kalangan pegawai polis. Sebagai tambahan kepada faktor lain yang mempengaruhi beban kerja, seperti emosi, kerja tidak teratur, kerja lebih masa di luar waktu pejabat, pengingkaran arahan, dan keperluan kerja yang tidak terhad, walaupun ketiadaan waktu cuti, kekurangan waktu cuti, perlu bekerja pada bila-bila masa, kekurangan waktu dengan keluarga, tekanan politik, kurangnya sokongan organisasi, penempatan berulang yang kerap, imej sosial yang negatif, risiko bahaya dan keganasan, juga meningkatkan beban kerja polis.

Pegawai polis sering menghadapi kejadian traumatik dalam kerja mereka. Pada masa yang sama beban kerja yang tinggi, menolong mangsa secara tidak langsung dan membawa kepada risiko tinggi seperti gangguan tekanan takut dan gangguan tekanan. Pegawai polis yang berada dibawah tekanan tinggi biasanya adalah orang yang harus menghadapi trauma walaupun selesai tugasnya. Pegawai penyiasat polis yang terlibat dengan persekitaran kerja dan mangsa-mangsa yang traumatik boleh mengalami imaginasi trauma, tekanan trauma sederhana dan melemahkan perasaan belas kasihan.

Kajian ini juga telah mengenal pasti bahawa faktor peranan konflik boleh mempengaruhi kewujudan tingkah laku devian dalam persekitaran kerja. Kebiasaannya, peranan konflik berlaku di PDRM menyebabkan kekeliruan dalam menjalankan tugas. Perkara ini disebabkan peningkatan kes yang diberikan kepada seorang pegawai polis adalah lebih tinggi serta tekanan untuk menyelesaikan kes-kes berbangkit dalam jangka masa yang pendek. Oleh yang demikian, seorang pegawai polis bertindak secara agresif apabila tertekan dan terdesak untuk menjalankan tugas harian.

PENGHARGAAN

Penyelidikan ini tidak menerima sebarang pembiayaan khusus daripada mana-mana agensi pembiayaan, sama ada dalam sektor awam, komersial, atau bukan untuk tujuan keuntungan.

RUJUKAN

- Adekanmbi, F. P., & Ukpere, W. I. (2019). The relationship between work stress and workplace deviant behaviours in the Nigerian banking industry. *Journal of Reviews on Global Economics*, 8, 1190-1202.
- Adeoti, M. O., Shamsudin, F. M., & Al-Hamwan, M. M. (2019). Workload, work pressure, neutralisation, and interpersonal deviance in public universities in Nigeria. *e-Bangi: Journal of Social Sciences and Humanities*, 16(8), 1-16
- Appelbaum, S. H., Deguire, K. J., & Lay, M. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior. *Corporate Governance*, 5(4), 43-55.
- Arina, N. A., Jayanti, A. D., & Yulianti, P. (2019). Organizational justice dan organizational misbehavior pada tenaga penjualan. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 4(1), 521-539.
- Borian, I. H. (2014). *Hubungan tekanan kerja dengan prestasi kerja di kalangan personel cawangan trafik, Polis DiRaja Malaysia (PDRM) di Iskandar Malaysia, Johor* [Unpublished master's thesis]. Universiti Teknologi Malaysia.
- Christian, M. S., & Ellis, A. P. J. (2011). Examining the effects of sleep deprivation on workplace deviance: A self-regulatory perspective. *Academy of Management Journal*, 54(5), 913-934.
- Collins, P. A., & Gibbs, A. C. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53(4), 256-264
- Darrat, M., Amyx, D., & Bennett, R. (2010). An investigation into the effects of work-family conflict and job satisfaction on salesperson deviance. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 30(3), 239-251.
- Dewangan, R., & Verghese, M. (2018). Predictors of workplace deviant behaviour. *International Journal of Academic Research and Development*, 3(2), 974-977.

- Ehsan, H. B., Miri, M., & Azizi, K. (2015). The relationship between mother perceived educational styles and high risk behaviors. *Journal of Psychological Science, 14*(55), 358-372.
- Fida, R. P., Paciello, M., Barbaranelli, C., Tramontano, C., & Fontaine, R. G. (2014). The role of irritability in the relation between job stressors, emotional reactivity, and counterproductive work behaviour. *European Journal of Work and Organizational Psychology, 23*(1), 31-47.
- Glisson, C., & Durick, M. (1988) Predictors of job satisfaction and organisational commitment in human service organizations. *Administrative Science Quarterly, 33*, 61-68.
- Greenberg, L., & Barling, J. (1996). Employee theft. In C. L. Cooper & D. M. Rousseau (Eds.), *Trends in Organizational Behavior* (Vol. 3, pp. 49-64). John Wiley and Sons.
- Harris, L. C., & Ogbonna, E. (2006). Service sabotage: A study of antecedents and consequences. *Journal of the Academy of Marketing Science, 34*(4), 543-558.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.
- Mazni, A., & Roziah, M. R. (2011). *Towards developing a theoretical model on the determinants of workplace deviance among support personnel in the Malaysian public service organizations* [Paper presentation]. 12th International Conference on Human Resource Development Research and Practice Across Europe, The University of Gloucestershire, Cheltenham, England.
- Omar, F., Halim, F. W., Zainah, A. Z., Farhadi, H., Nasir, R., & Khairudin, R. (2011). Stress and job satisfaction as antecedents of workplace deviant behavior. *World Applied Sciences Journal, 12*, 46-51.
- Peterson, D. K. (2002). Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate. *Journal of Business and Psychology, 17*(1), 47-61.
- Radzali, F. M., Ahmad, A., & Omar, Z. (2013). Workload, job stress, family-to-work conflict and deviant workplace behavior. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 3*(12), 109-115.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role conflict and ambiguity in complex organizations. *Administrative Science Quarterly, 15*(2), 150-163.

- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Robinson, S. L., & Greenberg, J. (1998). Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. In D. M. Rousseau & C. Cooper (Eds.), *Trends in organizational behavior* (Vol. 5, pp. 1-23). Wiley.
- Sathappan, M. (2017). Deviant workplace behavior among law enforcement officers in the Royal Malaysian Police [Unpublished PhD thesis]. Universiti Putra Malaysia.
- Thomas, K. W. (1976). Conflict and conflict management. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 889-935). Rand-McNally.
- Weiss, H. M., & Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work. In B. M. Staw, & L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior: An Annual Series of Analytical Essays and Critical Reviews*, 18, pp. 1-74).