

**TAHAP KECERDASAN EMOSI DAN KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN
PENJAWAT AWAM DI KOTA KINABALU: SATU TINJAUAN AWAL**

MOHD AZIZUL BIN ROSUN KHAN

A Project Paper submitted in partial fulfilment of the
requirements for the degree of Bachelor of Applied Social Sciences

Open University Malaysia

2020

PENAKUAN

Nama: MOHD AZIZUL BIN ROSUN KHAN

No Matrik

Saya akui bahawa Kertas Projek ini adalah hasil kerja saya sendiri, kecuali nukilan dan ringkasan yang telah dijelaskan sumbernya.

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized, cursive letter 'A' with a horizontal line extending to the left and a vertical line extending downwards from the center.

Tandatangan :

Tarikh: 2 April 2020

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana di atas limpah dan kurniaNya, maka dapatlah saya menyiapkan laporan akhir ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan. Alhamdulillah.

Di kesempatan ini saya ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Dr Henry Goh atas bimbingan dan juga telah meletakkan sepenuh kepercayaan beliau kepada saya untuk menyempurnakan tugas penting ini.

Ribuan terima kasih kepada bapa yang saya hormati, Rosun Khan Bin Bahadar Khan yang sentiasa memberi kasih sayang, dorongan, doa, peringatan dan panduan hidup yang amat saya perlukan. Ucapan terima kasih kepada isteri tersayang, Karen Dewi Daphne Jonathan dan anak-anak saya, Aiman Danish, Aleesya Dania, Ayra Daneen dan Ariana Danisha atas kesabaran, sokongan, bantuan, toleransi, cinta dan doa restu sehingga laporan akhir dan pengajian ini dapat disempurnakan dengan jayanya. Sesungguhnya segala pengorbanan yang telah dilakukan amat saya sanjungi.

Ucapan penghargaan juga ingin saya berikan kepada para rakan seperjuangan kerana telah banyak menghulurkan bantuan mahupun kerjasama bagi merealisasikan usaha menyempurnakan penulisan laporan akhir ini dengan baik sekali.

Selain itu, ucapan ini juga ditujukan kepada semua pihak yang telah terlibat dalam menjayakan tugas ini sama ada secara langsung atau tidak langsung. Segala bantuan yang telah kalian hulurkan teramat saya hargai. Biar jasa jadi kenangan.

**TAHAP KECERDASAN EMOSI DAN KEPUASAN KERJA
DALAM KALANGAN PENJAWAT AWAM
DI KOTA KINABALU: SATU
TINJAUAN AWAL**

MOHD AZIZUL BIN ROSUN KHAN

April 2020

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap psikologi dan prestasi kerja penjawat awam. Selain itu, kajian ini juga bertujuan mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia. Pemboleh ubah kajian ini adalah kecerdasan emosi, kepuasan kerja serta jantungina. Seramai 200 orang responden pelbagai gred jawatan dalam perkhidmatan awam terlibat dalam kajian ini. Pemerolehan data menggunakan teknik persampelan rawak mudah. Manakala reka bentuk kajian ini adalah bentuk deskriptif jenis tinjauan. Data-data mentah diproses menggunakan statistik deskriptif dan inferensi dengan berbantuan perisian SPSS versi 23. Statistik yang digunakan adalah min, peratus, sisihan piawai dan Ujian t. Dapatan kajian akan dibincangkan secara empirikal berdasarkan hasil ujian statistik dan setiap satunya akan dipaparkan dalam bentuk jadual dan graf. Di akhir kajian ini nanti akan dikemukakan cadangan – cadangan kajian masa depan. Cadangan adalah berdasarkan dapatan hasil kajian yang dilaksanakan yang akan memberi gambaran yang lebih jelas kepada pengkaji-pengkaji akan datang untuk menjalankan kajian dalam bidang yang sama.

Kata kunci: Kecerdasan emosi, Kepuasan Kerja dan Penjawat Awam

**LEVEL OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB
SATISFICATION AMONG GOVERNMENT
SERVANTS IN KOTA KINABALU:
AN OVERVIEW**

MOHD AZIZUL BIN ROSUN KHAN

April 2020

ABSTRACT

This study aims to identify the psychology and performance levels among government servants. In addition, the study also aims to identify the level of emotional intelligence and job satisfaction among government servants in Malaysia. The variables of this study were emotional intelligence, job satisfaction and gender. A total of 200 respondents of various grades in the civil service were involved in this study. Data acquisition was carried out using simple random sampling techniques. While the design of this study is a descriptive form of survey type, the raw data was processed using descriptive and inference statistics using SPSS software version 23. The statistics used were mean, percentage, standard deviation and *t* test. The findings of this study will be empirically discussed based on the results of the statistical tests and will be presented in the form of tables and graphs. Future research suggestions will be presented at the end of this study. Recommendations are based on the findings of this research that will provide a clearer picture for future researchers to conduct research in the same field.

Keywords: Emotional Intelligence, Job Satisfaction and Government Servants

PENAKUAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	viii
SENARAI RAJAH	ix
SENARAI SINGKATAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Pernyataan Masalah	8
1.4 Tujuan Kajian	10
1.5 Objektif Kajian	10
1.6 Soalan Kajian dan Hipotesis	11
1.7 Kesignifikan Kajian	12
1.8 Definisi Istilah	13
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	
2.1 Kerangka Teori	15
2.2 Kajian-kajian Lampau	18
BAB 3 METODOLOGI	
3.1 Reka bentuk Kajian	25
3.2 Populasi dan Sampel	26
3.3 Kaedah Persampelan	27
3.4 Lokasi	29

3.5	Instrumentasi	30
3.6	Prosedur Kajian	33
3.7	Kerangka Penganalisisan Data	34
BAB 4	ANALISIS DATA & HASIL KAJIAN	
4.1	Pengenalan	35
4.2	Proses Kutipan Data	36
4.3	Analisis Deskriptif Demografi Kajian	38
4.4	Analisis Deskriptif	41
4.5	Analisis Inferensi	43
4.6	Ringkasan Hasil Dapatan Kajian	46
4.7	Kesimpulan	47
BAB 5	PERBINCANGAN & RUMUSAN	
5.1	Pengenalan	49
5.2	Dapatan Utama	50
5.3	Perbincangan	52
5.4	Implikasi	54
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	57
5.6	Penutup	61
RUJUKAN		60
LAMPIRAN		
A	Soal Selidik	63

SENARAI JADUAL

	MUKA SURAT
1 Penentuan saiz sampel Krejcie & Morgan (1970)	28
2 Bahagian-bahagian soalan kaji selidik dan jumlah item	31
3 Permarkahan item-item skala likert berdasarkan 'Sama'	32
4 Permarkahan item-item skala likert berdasarkan 'Setuju'	33
5 Perbandingan nilai kebolehpercayaan instrument kajian	37
6 Taburan normaliti data	38
7 Jantina	39
8 Umur	40
9 Tahap kecergasan emosi dalam kalangan penjawat awam	41
10 Tahap kepuasan kerja	43
11 Ujian-t bagi kecerdasan emosi berdasarkan jantina	44
12 Ujian-t bagi kepuasan kerja berdasarkan jantina	45

SENARAI RAJAH

	MUKA SURAT
1 Hubungan di antara factor kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja	17
2 Jantina	39
3 Umur	40
4 Tahap kecerdasan emosi	41
5 Tahap kepuasan kerja	42

SENARAI SINGKATAN

JDI	Job Descriptive Index
PBB	Perubahan Bangsa-bangsa Bersatu
KE	Kenali Emosi
UE	Urus Emosi
USMEQ-i	USM Emotional Quotient Inventory

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Hari ini kehidupan manusia penuh dengan cabaran dan persaingan yang memerlukan seseorang individu mempunyai kekuatan mental dan fizikal dalam menghadapi segala rintangan dan untuk memperjuangkan hidup. Begitu juga halnya dengan alam pekerjaan. Dalam abad ke-21, persaingan pekerjaan menjadi semakin sengit. Setiap organisasi menuntut komitmen tinggi kepada kakitangannya. Sejalan dengan perkembangan dunia tanpa sempadan, setiap institusi pekerjaan perlu setanding dengan negara-negara maju. Keadaan yang sama berlaku di Malaysia. Penjawat awam dituntut untuk melaksanakan tugas dengan penuh berhemah dan produktif. Sehubungan dengan itu, Kerajaan Malaysia telah memberi penekanan akan kepentingan pelan komprehensif transformasi bagi penjawat awam untuk meningkatkan kecekapan dan memperkukuhkan keupayaan kerja (Pelan Strategik JPA, 2011-2015). Ini kerana dalam menentukan kejayaan sebuah institusi aspek tingkah laku positif dan personaliti memainkan peranan utama terhadap prestasi kerja seseorang individu (Zainal Ariffin *et al.*, 2009).

Menurut Teori Maslow (1959) bahawa bekerja adalah keperluan manusia yang harus dipenuhi khususnya untuk mencapai keperluan kesempurnaan sendiri. Individu yang bekerja mempunyai pengharapan. Menurut Ramli Hasbi (2001) individu bekerja

mengharapkan gaji yang baik, faedah, kenaikan pangkat, kemajuan diri, sokongan rakan sekerja, pengiktirafan dan keprihatinan majikan. Namun pengharapan ini akan bertukar menjadi tekanan kepada pekerja yang akhirnya mempengaruhi kepuasan kerja.

1.2 Latar Belakang Kajian

Sebuah organisasi yang berjaya terletak pada produktiviti pekerjanya. Ini kerana, produktiviti sering kali dikaitkan dengan status kesihatan mental di mana kecekapan pelaksanaan tugas bergantung kepada kecerdasan emosi yang tinggi dalam menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik (Yozgat *et al.*, 2013). Menurut Mayer dan Salovey (1997), kecerdasan emosi adalah keupayaan untuk mengawal emosi diri dan orang lain, memahami emosi orang di sekitar dan menggunakan maklumat kefahaman itu untuk memantau pemikiran dan tindakan diri. Manakala, Dulewicz dan Higgs (1999) menyatakan kecerdasan emosi sebagai kecerdasan mengenai kesedaran dan mengurus perasaan dan emosi diri, sensitif dan mempengaruhi orang lain, memotivasikan dan mengimbangkan motivasi dan memantau diri supaya mencapai intuisi, ketelitian dan tingkah laku yang beretika.

Faktor kecerdasan emosi seseorang kakitangan didapati boleh menentukan keberkesanan komitmen pekerjaan (Carson & Carson 1998). Kajian lepas mendapati kakitangan yang komited akan terus rajin bekerja sama ada suasana dalam organisasi itu memberangsang ataupun sebaliknya. Dapatan pengkaji lepas juga menyatakan bahawa seseorang individu yang komited dengan pekerjaannya merupakan mereka yang mempunyai emosi yang cerdas. Ini adalah kerana mereka yang cerdas emosinya akan dapat memotivasikan dan mengendalikan emosi diri sendiri, berwawasan apabila

membuat suatu keputusan, memahami dan empati dengan keperluan psikologi orang lain serta menjalankan hubungan sosial yang baik. Menurut Goleman (1999), kecerdasan emosi membolehkan individu yang bekerja dalam organisasi berkemungkinan tidak mudah mengalami tekanan kerja semasa bertugas. Menurut Goleman (1995) lagi, seseorang yang mempunyai emosi yang tidak stabil sewaktu melaksanakan kerja akan menyebabkan seseorang itu kurang bermotivasi seterusnya memberi impak yang negatif kepada prestasi kerja. Begitu juga dengan dapatan kajian oleh Yahaya & Donna (2001) yang menegaskan bahawa tekanan kerja turut mempengaruhi emosi individu dan memberi impak terhadap kepuasan kerja mereka. Tekanan emosi yang berlaku bukan sahaja mempengaruhi tingkah laku tetapi turut mempengaruhi nilai, kebolehan, keupayaan dan keadaan psikologi mereka.

Kecerdasan emosi mempunyai ciri-ciri yang merujuk kepada perbezaan individu dalam sudut persepsi, proses, pengaturan dan penggunaan maklumat emosi. Individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi memiliki kemahiran mengurus emosi, keupayaan untuk menilai, meluahkan dan mengawal emosi mereka dengan baik. Berdasarkan kajian empirikal telah membuktikan bahawa terdapat hubungan di antara kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja dengan tahap tekanan kerja mereka. Tekanan kerja dapat dikurangkan apabila individu berjaya mengenalpasti perasan tekanan yang membawa kepada kekecewaan diri serta dapat mengawal emosi diri merupakan kesan tahap kecerdasan emosi diurus dengan baik.

Individu yang memiliki tahap Kecerdasan Emosi yang tinggi mampu mengawal dan mengurangkan tahap tekanan dalam diri, menghadapi cabaran persekitaran, memiliki kesejahteraan diri, tahap kesihatan yang baik dan seterusnya

menghasilkan tahap prestasi kerja yang cemerlang serta produktif berbanding dengan mereka yang memiliki tahap kecerdasan emosi yang rendah.

Berbalik kepada kepuasan kerja; kepuasan kerja secara umumnya didefinisikan sebagai kemampuan individu memberi makna terhadap kerja-kerja yang dilaksanakan. Locke (1976) mentakrifkan kepuasan kerja sebagai keadaan emosi yang selesa atau positif yang terhasil daripada penaksiran terhadap pekerjaan atau pengalaman kerja. Mengikut takrifan Staines dan Quin (1979) dalam Noriah et al, (2003) kepuasan kerja adalah penilaian keseluruhan berhubung tugas dan pelbagai pendapat yang banyak dari pelbagai pihak. Manakala definisi yang digariskan dalam “Job Descriptive Index” (JDI) oleh Smith, Kendall dan Hullin (1975), kepuasan kerja adalah kemampuan memperoleh gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan dan rakan sekerja.

Selain itu, kepuasan kerja juga merujuk kepada keadaan emosi yang positif dari segi pengalaman kerja serta keseronokan bekerja di mana berbeza berdasarkan persepsi setiap individu (Klaus, 2012). Kepuasan kerja juga merupakan tingkah laku berulang yang banyak mempengaruhi pekerja dalam meramalkan hasil kerja serta kehidupan seharian dan ianya boleh memberi kesan positif terhadap moral, komitmen dan produktiviti seseorang pekerja (Carlos *et al.*, 2012). Pekerja yang tidak berpuas hati dengan kerja mereka akan mengalami kekecewaan, tidak bermotivasi dan akan mengugat perolehan organisasi (Jusuf, 2012). Sebaliknya, pekerja yang mencapai kepuasan kerja bukan sahaja mampu berinteraksi dengan lebih baik dalam memahami kehendak pelanggan malahan mereka berkeupayaan meningkatkan kualiti kerja serta menjaga nama baik sesebuah organisasi (Ramendra & Gopal, 2013; Jusuf, 2012). Manakala, bagi pekerja yang kurang berupaya menyerap tekanan kerja akan

merasakan ketidakselesaian dalam melaksanakan tugas. Oleh hal demikian, kejelasan terhadap kecerdasan emosi adalah penting dalam setiap penjawat awam untuk menangani tekanan kerja.

Tekanan kerja akan mempengaruhi kecerdasan emosi dan akan memberikan kesan terhadap kesejahteraan fizikal dan mental seseorang individu. Justeru itu, gangguan emosi dan salah laku dalam kalangan pekerja seringkali dikaitkan dengan tekanan di persekitaran kerja (Violanti *et al.*, 2013; Yun *et al.*, 2013). Gambaran imej penjawat awam dalam pelbagai bidang yang kompleks dan pelbagai fungsi memerlukan kecerdasan emosi bagi meningkatkan pembelajaran, menurunkan agresi, membuat keputusan yang lebih baik dan lain-lain ciri dalam aspek kehidupan yang akan mendorong kejayaan seseorang individu (Goleman, 1998). Sebagai contoh kesan kegagalan mengawal kecerdasan emosi dan kepuasan kerja penjawat awam bagi sektor penguatkuasaan undang-undang adalah membunuh diri, kemurungan dan penyalahgunaan dadah serta alkohol (Hackell & Violanti, 2003; Miller, 2006; Rothmann & Strijdom, 2002). Malah terdapat kes penjawat awam di Malaysia yang mengalami kegagalan mengawal emosi terhadap tekanan kerja yang meruncing melakukan pembunuhan, mencederakan orang awam, bunuh diri dan masalah mental (Baker & Ibrahim, 2015). Selain itu, di Amerika Syarikat, purata 450 kes bunuh diri sewaktu menjalankan tugas terutamanya anggota keselamatan disebabkan kegagalan mengawal tekanan kerja dikenalpasti sebagai faktor berlakunya peningkatan kecenderungan bertingkah laku negatif (*The National P.O.L.I.C.E Suicide Foundation*, 2008).

Selain itu tekanan kerja yang tidak terkawal akan mengakibatkan kemurungan berlaku dalam diri seseorang. Kajian yang dijalankan oleh Mojinyinola (2008) mengenai kesan tekanan kerja dan kesihatan ke atas jururawat di sebuah hospital awam di Ibadan Metropolis, Nigeria mendapati bahawa gejala kesihatan tidak sihat seperti sakit kepala, sakit belakang, sakit leher, sakit otot dan tekanan darah tinggi sering dialami oleh golongan jururawat. Akibatnya, jururawat tersebut mengalami kurang tumpuan dalam melakukan kerja, kesukaran membuat keputusan, kerisauan dan bersikap agresif yang akhirnya membawa kepada gangguan dalam memberikan layanan keperimanasian terhadap pesakit. Berdasarkan bukti kajian lepas melalui beberapa data statistik telah di temui bahawa kesan tekanan kerja mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kesihatan pekerja. Hal ini dibuktikan secara jelas berdasarkan kajian yang telah dilaksanakan oleh Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan (2001) menunjukkan statistik prevalen mengenai kadar kemurungan akibat daripada tekanan kerja menyumbang sebanyak 20%. Manakala di peringkat antarabangsa, statistik melaporkan bahawa kira-kira 450 juta pekerja dikesan mengalami kemurungan yang serius. Seterusnya, laporan yang dikeluarkan oleh Pertubuhan Bangsa-bangsa Bersatu (PBB) menyatakan bahawa tekanan kerja merupakan penyumbang terbesar terhadap lima penyakit utama di dunia iaitu penyakit jantung, kemurungan melampau, strok, penyakit paru-paru yang kronik dan kencing manis menjelang tahun 2020.

Mayer dan Allen (1997) turut menekankan pekerja mestilah mempunyai pengetahuan dan pengalaman dalam menjalankan tugas untuk meningkatkan kepuasan kerja dalam organisasi. Kepuasan kerja yang tinggi akan meningkatkan komitmen pekerja kepada organisasinya. Pekerja mestilah mampu menggunakan dan

mengaplikasikan pengetahuannya untuk dijadikan alat menyelesaikan masalah tugas dalam organisasi (Greenberg *et. al.*, 2000).

Kecerdasan emosi memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Individu berkerjaya harus berupaya untuk mengawal emosi sewaktu bekerja terutama apabila dibebani dengan pelbagai kerja dan tugas-tugas hakiki. Kemahiran mengawal dan mengaplikasikan emosi yang baik dapat membantu kecerdasan akal dan intelek seterusnya berupaya mengendalikan kerja dengan lebih baik (Noriah *et al*, 2003). Goleman (2001) didalam kajian beliau menyatakan bahawa dalam kalangan pekerja yang berprestasi cemerlang, 66% mempunyai tahap yang tinggi dalam kecerdasan emosi manakala 33% pula memiliki tahap yang tinggi dalam IQ dan kemahiran teknikal. Dari aspek kepimpinan pula 85% daripada mereka mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi manakala hanya 15% sahaja yang memiliki tahap IQ yang tinggi.

Sehubungan dengan itu kecerdasan emosi dan kepuasan kerja adalah sejajar dengan tahap prestasi kerja individu. Hal ini demikian, kajian-kajian lepas banyak mengkaji kedua-dua pembolehubah dalam institusi pendidikan. Masih terlalu kurang kajian yang mengaitkan antara kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam sektor awam yang lain. Lantaran itu, kajian ini menumpukan kepada penjawat awam dipelbagai organisasi kerajaan di Malaysia.

Secara rasionalnya dapat disimpulkan bahawa kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dapat meningkatkan prestasi kerja yang cemerlang. Namun demikian, persoalannya apakah tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan

penjawat awam di Malaysia? Dan, adakah situasi ini berlaku dalam kalangan penjawat awam di Malaysia berdasarkan jantina?

1.3 Pernyataan Masalah

Pada bahagian ini, dijelaskan pernyataan masalah yang diperoleh berdasarkan huraian dalam latar belakang masalah. Seperti yang telah dijelaskan dalam latar belakang masalah bahawa berbagai-bagai kesan akan timbul akibat kegagalan mengawal emosi di tempat kerja. Kesannya akan mempengaruhi prestasi kerja seperti; tahap pendidikan, persekitaran tempat kerja, ganjaran, kedudukan pekerjaan, pengalaman, komitmen, keadilan organisasi, ciri-ciri peribadi, budaya organisasi dan kepuasan kerja. Oleh yang demikian, kajian ini akan dijalankan bagi mengkaji secara lebih terperinci dan fokus mengenai tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja penjawat awam.

Dalam membangunkan sesebuah organisasi, jelas terdapat perbezaan dalam pengurusan organisasi penyelidikan berbanding organisasi perkhidmatan, perniagaan dan sebagainya. Walau bagaimanapun, penglibatan manusia sebagai sumber iaitu pekerja, amat perlu diteliti ke arah pencapaian matlamat organisasi. Untuk terus bergerak ke arah kecemerlangan, penumpuan terhadap pembaikan berterusan supaya meningkatkan kualiti dan produktiviti sangat penting dalam pengurusan dan pentadbiran. Kurangnya perhatian terhadap komponen ini secara jelas mempengaruhi nilai yang diletak oleh pekerja, matlamat yang kurang jelas dan mewujudkan sikap yang statik atau enggan menerima perubahan yang memberi kesan kepada kepuasan individu terhadap pekerjaannya. Proses ini akhirnya akan mempengaruhi pula prestasi dan produktiviti.

Menurut Shea (2002) dalam Suhaya Deraman & Siti Zubaidah Hj Mohd Isa (2016) menyatakan secara keseluruhan tahap kepuasan kerja dalam kalangan pekerja di Malaysia adalah menurun. Hasil kajian beliau mendapati bahawa sejak tahun 2000, sebanyak 50.5 daripada responden yang di ambil mengatakan bahawa mereka berpuas hati. Tetapi tahap kepuasan kerja mereka mulai menurun apabila umur mereka mula mencecah 35-44 tahun. Terjadinya penurunan tahap kepuasan kerja ini berlaku akibat tahap peningkatan tekanan kerja seiring dengan tahap celik teknologi.

Penyelidik ingin mengenal pasti masalah sedia ada yang berkaitan dengan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja secara sistematik dan empirikal dengan kaedah-kaedah ilmiah dan saintifik. Berdasarkan penjelasan latar belakang kajian, maka perlu dijalankan kajian bagi memberi maklumat yang lebih terperinci mengenai sama ada kecerdasan diri dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam yang terdapat di persekitaran kerja masa kini.

Selain itu, kurangnya kajian yang dijalankan berkenaan dengan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam penjawat awam di Malaysia akan memberi tambahan ilmu terhadap bidang pengurusan dan pentadbiran sektor awam. Pengkaji mendapati, kajian yang hampir sama (Kecerdasan emosi dan Kepuasan Kerja) sering tertumpu kepada institusi-institusi pendidikan sama ada pada peringkat sekolah mahupun peringkat pengajian tinggi.

Isu tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja ini tidak seharusnya di ambil mudah oleh semua majikan atau pentadbir terutamanya di Malaysia. Kurangnya tahap

kecerdasan emosi dan kepuasan kerja akan mendorong pekerja untuk bertingkah laku tidak produktif. Tingkah laku ini akan menimbulkan masalah kepada organisasi seperti kos kewangan, penurunan produktiviti dan juga kegagalan sesebuah organisasi untuk bersaing. Antara tingkah laku kerja yang tidak produktif yang sering berlaku adalah seperti ketidakhadiran pekerja, ponteng kerja dan *turnover*, kerosakan harta benda, tingkah laku tidak selamat, pemerhatian atau tumpuan kerja yang lemah dan kecurian.

1.4 Tujuan Kajian

Selaras dengan pernyataan masalah yang dinyatakan di atas, maka kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengkaji psikologi dan prestasi kerja individu berkerjaya. Tujuan khusus kajian ini dijalankan adalah mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia. Selain itu, kajian ini dilakukan bagi mengenal pasti perbezaan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan penjawat awam mengikut jantina.

1.5 Objektif Kajian

Kajian ini membawa dua objektif iaitu objektif umum dan objektif khusus.

Objektif Umum

Secara umumnya kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia.

Objektif Khusus

Objektif khusus kajian ini adalah untuk:

- i. Mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dalam kalangan penjawat awam di Malaysia.
- ii. Mengenal pasti tahap kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia.
- iii. Mengenal pasti perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia
- iv. Mengenal pasti perbezaan kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia

1.6 Soalan Kajian dan Hipotesis

Persoalan kajian ini dibentuk berdasarkan objektif khusus kajian. Berikut adalah persoalan kajian ini.

- i. Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?
- ii. Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?
- iii. Adakah terdapat perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?
- iv. Adakah terdapat perbezaan kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?

Hipotesis Kajian

- i. Ho Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia.
- ii. Ho Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?

1.7 Kesignifikanan Kajian

Maklumat yang tepat amat penting kepada pihak pengurusan agar perancangan yang dibuat akan menghasilkan keputusan yang optima. Dapatan ini difikirkan amat signifikan kepada sektor awam di Malaysia bagi memperbaiki tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam sesebuah organisasi. Kecerdasan emosi amat penting kerana pekerja yang dapat mengawal emosi semasa bertugas akan melahirkan pekerja yang efisien. Sementara kepuasan bekerja adalah sangat perlu kerana pekerja yang berpuashati adalah pekerja yang produktif (Owen, 1991).

Selain itu dengan mengkaji kecerdasan emosi dan kepuasan kerja secara lebih mendalam dapat mengesan komitmen kerja pejawat awam. Pengukuran tahap kecerdasan emosi berdasarkan kepada dimensi kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kemahiran sosial, dan pengurusan hubungan digunakan untuk melihat bagaimana kecerdasan emosi memberi kesan kepada tahap komitmen organisasi yang berdasarkan kepada komitmen afektif, normatif dan berterusan (Mayer dan Allen, 1997). Sejalan dengan itu, pihak pengurusan boleh mencari atau mengatur alternatif yang sesuai untuk mengurus dan membangunkan kakitangan agar dapat memberi perkhidmatan yang efektif kepada pelanggan. Hasil kajian ini dijangka memberi faedah kepada usaha mana-mana pihak untuk mengenalpasti tindakan-tindakan yang relevan seperti menentukan program latihan, kursus atau seminar yang boleh meningkatkan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja.

Selain daripada itu, dapatan kajian ini diharap pihak pentadbir boleh merangka dan mengubahsuai strategi pengurusan mengikut kesesuaian kakitangan bagi

menjamin prestasi dan perkhidmatan cemerlang seterusnya mencapai visi dan misi organisasi. Kajian ini juga dapat membantu tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja yang rendah.

Akhir sekali, hasil kajian ini dapat dijadikan panduan kepada organisasi lain dengan memberikan maklumat yang praktikal untuk digunakan sebagai rujukan terhadap isu atau masalah yang berkaitan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja. Selain, menambah bilangan literatur kajian yang sedia ada. Diharapkan juga kajian ini akan menjadi panduan dan rujukan kepada pengkaji yang akan datang agar kajian yang bakal dilakukan lebih terperinci serta menambah bilangan pembolehubah agar lebih menyeluruh, meluas dan bertepatan dengan situasi dan kehendak semasa.

1.8 Definisi Istilah

1.8.1 Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi adalah kemampuan atau keupayaan individu melihat dengan tepat, menilai, mengelola emosi diri dan orang lain serta berkebolehan mengurus maklumat untuk mengarah pemikiran dan tindakan intelektual. Dalam kajian ini, kecerdasan emosi didefinisikan sebagai suatu kebolehan penjawat awam untuk menilai serta bertindak berdasarkan maklumat untuk pengurusan emosi sendiri dan individu lain di sekitarnya.

1.8.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah gabungan faktor-faktor psikologi dan persekitaran kerja. Kepuasan kerja adalah keadaan atau perasaan emosi yang positif terhadap pekerjaan seseorang. Seseorang yang mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi akan

menunjukkan sikap positif terhadap kerja mereka, sebaliknya orang yang mempunyai kepuasan kerja yang rendah (tidak berpuas hati) akan menunjukkan sikap negatif terhadap pekerjaan mereka. Sikap individu mengenai tahap kepuasan kerja berbeza-beza sesuai dengan sistem nilai yang berlaku kepadanya. Dalam kajian ini, Kepuasan Kerja ditafsirkan sebagai suatu keadaan yang menyenangkan (positif) ataupun tidak berpuas hati (negatif) terhadap pekerjaan yang dilakukan.

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1 Kerangka Teori

Menurut Goleman (1995) kecerdasan emosi (EI) adalah kebolehan seseorang memahami perasaan sendiri dan menggunakannya untuk membuat keputusan yang berkesan dalam kehidupan seharian. Dengan mempunyai EI seseorang dapat mengawal rasa kecewa, sedih dan perasaan negatif lain dengan baik. Kecerdasan emosi juga membolehkan seseorang mengawal dorongan (*impulses*) diri. Sekiranya seseorang menghadapi kesusahan, EI dapat membantunya agar tetap bermotivasi dan optimistik serta menaruh harapan untuk tetap mencapai matlamat yang telah ditentukan.

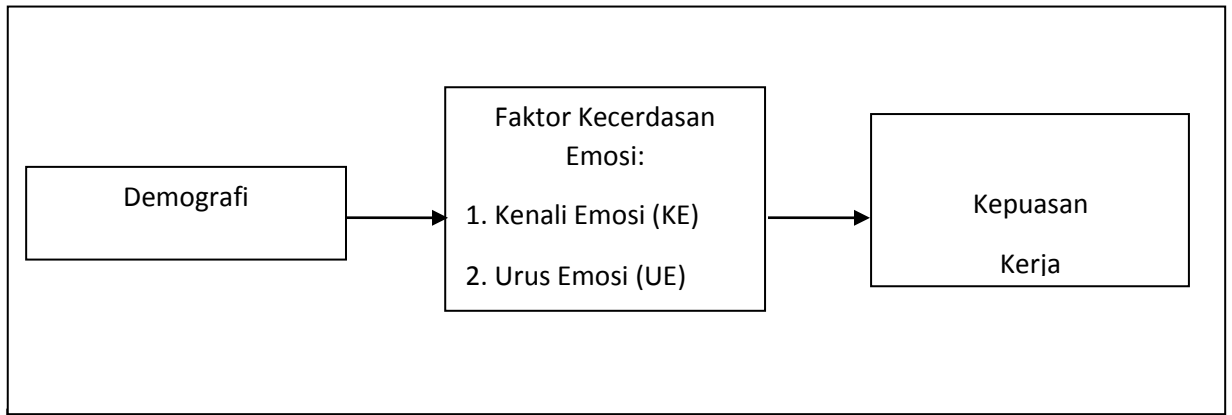
Perkataan emosi berasal dari perkataan latin iaitu *motere* yang bermaksud bergerak dan apabila ditambah huruf “e-” untuk menghubungkan “*move away*” yang mana setiap emosi ini berkeupayaan boleh nampak dan berlaku (Goleman, 1995) yang melibatkan perasaan kegembiraan, kegusaran, kasih sayang, takut, cemburu, keseronokan ataupun berlakunya gangguan pada perasaan dan sebagainya. Emosi yang dialami akan memberi kesan dan mempengaruhi keseluruhan pengalaman hidup seseorang sama ada dari segi psikologi ataupun dari segi social. Oleh itu, emosi

merupakan proses yang menggerakkan tingkah laku yang berpunca dari perasaan (Freemantle, 1998).

Kecerdasan pula merupakan keupayaan mental manusia dalam mencapai apa yang diinginkan. Kecerdasan emosi pemimpin merujuk kepada kemampuan mengenal pasti dan mengawal emosi diri dan emosi orang lain, memotivasikan diri, mengurus emosi diri dan mengurus perhubungan dengan orang lain (Goleman, 1998). Menurut Goleman (1998), kompetensi emosi pemimpin merupakan kemahiran yang boleh dan perlu dipelajari oleh pemimpin organisasi kerana ia akan dapat membantu mereka membuat keputusan yang lebih baik dalam kerja-kerja yang dilakukan seterusnya untuk meningkatkan pencapaian organisasi.

Goleman, Boyatzis dan McKee (2002) menyatakan bahawa pemimpin yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mempamerkan tingkah laku yang positif, berfikiran positif dan mempunyai emosi yang positif. Mereka juga menegaskan bahawa pemimpin yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi akan berupaya menguruskan emosi mereka sendiri, bekerjasama dengan orang lain, menangani konflik, dan mempengaruhi orang-orang di sekelilingnya untuk berfikiran positif (Goleman *et al*, (2002) menegaskan bahawa peranan penting pemimpin ialah untuk mempamerkan emosi dan perasaan yang baik kepada para pekerja, dan ini akan menghasilkan kualiti kerja yang baik dalam organisasi.

Kecerdasan emosi menurut Habibah dan Noran (1997) adalah merupakan suatu kebolehan menaakul dengan baik dan logik, kebolehan menyelesaikan masalah, kebolehan bertutur dengan lancar, kebolehan membaca dengan meluas.



Rajah 1: Hubungan di antara Faktor Kecerdasan Emosi dengan kepuasan kerja

Menurut Goleman (1995) Kecerdasan Emosi mempunyai terdapat 5 domain utama iaitu memahami emosi sendiri, kebolehan mengendalikan emosi, memotivasikan diri, menyedari emosi orang lain dan mengendalikan hubungan dengan orang lain.

Menurut Daniel Goleman (1997) lagi, emosi merujuk kepada sesuatu perasaan dan pemikiran tersendiri di bawah keadaan psikologikal dan biologikal serta ada kecenderungan yang berbeza-beza untuk bertindak. Kecerdasan akal (IQ) dan kecerdasan emosi (EQ) saling melengkapi antara satu sama lain. Kecerdasan emosi boleh dikuasai oleh semua manusia tanpa mengira tahap kecerdasan mentalnya. Malah, dikatakan seseorang yang berkecerdasan tinggi mentalnya belum dapat menjamin kecerdasan emosinya.

Goleman (1995) telah membahagikan kemampuan manusia dalam menguruskan emosi dalam 2 bentuk iaitu kompetensi personal dan kompetensi sosial. Dari aspek Kompetensi personal adalah Kenali emosi (KE) Kendiri. Kenali Emosi merujuk kepada memahami emosi yang sudah, belum dan akan berlaku pada manusia.

Manusia sering dilabelkan berdasarkan sifat-sifat emosi yang mereka miliki. Keupayaan otak manusia mentafsir setiap pemikiran dan tindakan membolehkan manusia mengenal pasti keadaan emosi. Secara automatik emosi manusia dapat diketahui apabila sedang marah, gembira, takut, penat dan sebagainya.

Bagi Urus Emosi (UE) adalah sesuatu yang sukar yang memerlukan usaha dan pembelajaran berterusan. Kesukaran yang dihadapi perlu ditangani sama ada secara dalaman atau luaran serta mempunyai keinginan mencapai sesuatu berdasarkan potensi diri.

Manakala motivasi (M) merujuk kepada Kepintaran emosi yang dapat ditingkatkan dengan mendorong diri sendiri untuk membina kestabilan dan keseimbangan emosi. Seseorang individu memerlukan bantuan daripada pihak lain bagi memotivasikan diri tetapi apa yang penting perubahan memerlukan keyakinan diri yang tinggi dalam diri seseorang. Individu yang mempunyai kecerdasan emosi dapat mendorong emosi supaya lebih stabil dan seimbang dalam pelbagai keadaan dan situasi. Individu juga ditagih untuk berusaha sungguh-sungguh untuk mencapai target atau sesuatu matlamat.

2.2 Kajian-kajian Lampau

a) Kecerdasan Emosi

Kesedaran mengenai pentingnya kecerdasan emosi sosial telah lama disedari oleh ramai penyelidik sama ada dalam bidang kesihatan, sosial, pendidikan, mahupun organisasi. Hal ini kerana aspek emosi dilihat merupakan salah satu potensi yang dimiliki oleh setiap individu (Saemah *et al.*, 2008).

Kesedaran Emosi penting dalam diri individu bagi meningkatkan efikasi sendiri seterusnya meningkatkan produktiviti di tempat kerja. Kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan stress di tempat kerja (Joseph Ciarrochi, 2002). Selain itu, dari aspek jantina kajian lepas banyak menunjukkan golongan wanita mempunyai kecerdasan emosi positif berbanding lelaki (Nicholas, Harrod & Scoot (T.T); Allan & Ray (2003).

Tidak dinafikan, tekanan kerja dan sosial memberi kesan negatif terhadap kecerdasan emosi. Namun demikian, Kecerdasan emosi masih dapat dikawal melalui pegangan kepercayaan individu masing-masing. Pegangan agama (rohani) dapat mengawal individu daripada melakukan tindakan negatif untuk mengatasi tekanan hidup (Hamidah, Zawawi & Rorlinda (2013). Dalam kajian mereka, pembentukan akhlak khususnya remaja dapat diterapkan melalui ajaran al quran & sunnah. Al-quran dan sunnah patut dijadikan panduan dan rujukan dalam pendidikan akhlak bagi melahirkan insan seimbang antara jasmani, emosi, rohani dan intelek.

Kemahiran kecerdasan emosi perlu didedahkan pada usia muda. Ini kerana remaja hari ini mempunyai tahap kecerdasan emosi yang sederhana. Keadaan ini dikhuatiri akan berterusan apabila memasuki alam pekerjaan kelak (Nor Aizal & Nora Mislana (2012). Keadaan ini dipengaruhi dengan gaya hidup abad ke 21 yang dijana dengan teknologi. Kesannya, komunikasi maya mempelopori pergaulan masa kini. Perkembangan ini membataskan pergaulan secara langsung antara individu (Adeyemo & Adeleye, 2008).

Berdasarkan hasil dapatan kajian lepas, menunjukkan kecerdasan emosi yang tinggi dapat meningkatkan kesihatan mental seperti penurunan kemurungan dan stres sosial. Sebaliknya, kegagalan menangani stress sosial juga akan meningkatkan gejala sosial seperti pengambilan alkohol, merokok, dadah dan bunuh diri (Ruiz-Arand et al., 2012; Mayer, 2002).

Ketidakupayaan menangani kecerdasan emosi di tempat kerja juga mewujudkan ketidakselesaian tugas, tempat kerja dan pergaulan antara rakan sejawat (Chong et. al., 2015) yang akhirnya potensi sendiri tidak dapat berkembang serta menurunkan prestasi kerja (Saemah et al., 2008).

Selain itu, dalam kajian yang dilakukan oleh Baker & Ibrahim (2015) dengan Badan beruniform mendapati permasalahan psikologi meruncing dalam kalangan pegawainya di mana terdapat kes-kes pembunuhan, mencederakan orang awam, bunuh diri dan masalah mental akibat daripada tekanan dalam diri dan persekitaran kerja. Ini kerana, Tekanan kerja mempengaruhi kecerdasan emosi dalam mengawal cara seseorang bertingkah laku yang akan memberikan kesan terhadap kesejahteraan fizikal dan mental seseorang individu. Tindakan negatif ini dibuktikan berdasarkan laporan tahunan perangkaan tatatertib PDRM bagi tempoh 2011 hingga 2015 yang menyatakan sebanyak 14,438 kes pegawai dan anggota dikenakan tindakan disiplin di seluruh Malaysia. Manakala statistik Jabatan Siasatan Jenayah PDRM (2014) menunjukkan terdapat empat kes cubaan bunuh diri dan tiga kes bunuh diri melibatkan anggota Polis yang dilaporkan sepanjang tempoh 2009 hingga 2014 di Negeri Selangor.

Lantaran itu, Pengendalian emosi sangat penting dalam kehidupan manusia kerana melalui emosi yang terkawal dapat mengelakkan konflik dalam diri. Kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasikan diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi sendiri dengan baik serta kebolehan menjalin hubungan dengan orang lain (Goleman, 1998). Seseorang yang tidak mempunyai keupayaan mengawal emosi akan menghadapi kesukaran untuk berinteraksi dengan orang lain dan tidak mampu melaksanakan kerja dengan baik malah mereka juga boleh digolongkan sebagai individu yang kurang berjaya dalam kerjaya (Syafriemen, 2010).

b) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja didefinisikan oleh Locke (1976) sebagai *“a pleasurable or positive emotional state resulting from the appraisal of one’s job or job experiences”* iaitu kepuasan kerja sebagai satu tindak balas pekerja yang berpuashati terhadap kerjanya.

Kepuasan kerja dapat dicapai apabila matlamat atau objektif tugas dapat dilaksanakan dengan baik. Kepuasan kerja individu adalah berbeza-beza termasuklah pekerjaan itu sendiri, peluang kenaikan pangkat, gaji, penyeliaan dan rakan sekerja. Apabila kepuasan kerja tercapai pekerja akan berpuashati dan dapat bersikap positif untuk melaksanakan tugas seterusnya (Raymond & Daniel, 1975). Kepuasan kerja akan mendatangkan hasil kerja yang baik kerana sesuatu kerja dapat dilaksanakan dengan keikhlasan dan bersungguh-sungguh. Dressler (1995) juga menyatakan kepuasan kerja amat penting dalam organisasi terutama kepada pihak pengurusan kerana aspek ini boleh menjadi faktor penentu kepada kelakuan pekerja samada mereka boleh melakukan atau sebaliknya.

Hasil kajian Mohammad Chin, Syed Azizi & Ramraini (2017) menunjukkan responden kajian berpuas hati dengan pekerjaan mereka dan memilih untuk terus berkhidmat dengan organisasi semasa. Sekiranya kakitangan mendapati organisasi prihatin tentang pembangunan kemajuan kerjaya dan peluang kenaikan pangkat dilaksanakan secara adil, kepuasan kerja dan niat untuk meninggalkan organisasi dalam kalangan penjawat awam persekutuan yang dilantik di bawah “Skim Perkhidmatan Tertutup” di sektor awam Malaysia di Sabah boleh dijangkakan. Sub konstruk yang terdapat di dalam pemboleh ubah bebas yang pertama, iaitu kemajuan kerjaya terdiri daripada pembangunan kemahiran profesional, pusingan kerja dan penyeliaan serta pemboleh ubah bebas, iaitu kedua sistem kenaikan pangkat terdiri daripada keadilan sistem kenaikan pangkat dan kecepatan kenaikan pangkat dan sifat personaliti neuroticism perlu diberi tumpuan bagi meningkatkan kepuasan kerja dalam kalangan kakitangan di sektor awam. Sistem saaraan dan ganjaran serta penyediaan matlamat kerjaya yang menarik dan ujian personaliti ke atas kakitangan juga harus dipertimbangkan oleh organisasi yang berkaitan untuk dilaksanakan bagi meningkatkan dan mengekalkan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam persekutuan yang dilantik di bawah “Skim Perkhidmatan Tertutup” sektor awam Malaysia di Sabah.

Jika dilihat dari kajian lepas Kepuasan kerja kepada penjawat awam dari sektor pendidikan mendapati 70% daripada 9,000 guru di Malaysia menghadapi tekanan emosi yang serius yang membawa kepada kadar kepuasan kerja yang sangat rendah yang disebabkan oleh beban tugas seperti perlu berhadapan dengan kerendah pengetua, kerani, ibu bapa dan juga pelajar itu sendiri. Natijahnya, guru-guru terdedah kepada risiko untuk mengalami tekanan emosi yang boleh membawa kepada penyakit

mental seperti bipolar, kebimbangan melampau dan kemurungan (Kosmo, 1 April, 2017).

Kajian Terhadap Kepuasan Kerja yang dilakukan oleh Locke (1976) menjelaskan kepuasan kerja mempunyai hubungkait dengan kelakuan pekerjaan (*Job Behaviour*) iaitu Moral, Penilaian kepimpinan (*Leadership assesment*), Potensi kepimpinan (*Leadership potential*), Kepuasan dengan fasiliti (*satisfaction with facilities*), Imej (*Public Image*), “*Self – Concept*”, Keagamaan (*religiosity*), Disiplin dan “*Job turnover intention*”.

Dalam kajian oleh O’Reilly dan Caldwell (1980) mendapati mereka memilih pekerjaan berdasarkan kepada minat dalam pekerjaan, peluang kenaikan pangkat, tanggungjawab kerja dan lokasi geografi lebih berpuashati dan bertanggungjawab terhadap kerjanya daripada mereka yang memilih pekerjaan berdasarkan kepada pengaruh keluarga.

Faktor tempat kerja dipercayai mempengaruhi kepuasan kerja. Tempat kerja yang selesa, situasi yang menyeronokkan dan harmoni akan meningkatkan kepuasan kerja dan meningkatkan prestasi kerja. Kenyataan ini disokong oleh Teori Herzberg yang menegaskan bahawa keadaan tempat kerja merupakan faktor ‘hygiene’ yang dapat mendorong pekerja berpuashati dan pengekalan prestasi kerja.

Kepuasan kerja amat perlu kepada setiap pekerja. Apabila wujudnya kepuasan kerja, ianya akan mendorong pekerja untuk lebih bermotivasi, meningkatkan prestasi dan produktiviti dan dalam masa yang sama juga dapat mengelakkan berlakunya

perkara-perkara yang negatif seperti malas bekerja, ponteng, berhenti awal, jenayah dan sebagainya kepada pekerja. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perlu diambil berat dan menjadi fokus kepada pihak pengurusan atau sumber manusia sesebuah organisasi.

BAB 3

METODOLOGI

Secara amnya di dalam bab ini penyelidik akan menerangkan secara terperinci kaedah dan prosedur pengumpulan data bagi penyelidikan. Penyelidik akan memberi gambaran kepada pembaca tentang reka bentuk penyelidikan, kerangka konsep, kaedah yang digunakan dalam penyelidikan, populasi dan sampel, instrumen penyelidikan dan mengumpul dan memproses data.

3.1 Reka bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan kaedah penyelidikan deskriptif (Thomas dan Nelson, 2001; Mohd. Majid Konting, 2000; Ciciarella, 1998). Reka bentuk kajian ini adalah jenis tinjauan. Penyelidikan deskriptif merupakan penyelidikan bermatlamat untuk menerangkan sesuatu fenomena yang sedang berlaku melalui penerokaan dan tidak perlu usaha untuk mengawal pemboleh ubah-pemboleh ubah dan juga tidak perlu menjelaskan sesuatu atribut atau pemboleh ubah yang sedia wujud dalam satu unit sosial sebelum kajian dijalankan (Mohd. Majid Konting, 2000). Dalam kajian ini pengkaji menggunakan kaedah kajian tinjauan yang menggunakan soal selidik sebagai alat ujian.

Kaedah kuantitatif ialah kaedah kajian yang berdasarkan nilai numerikal atau statistik yang bertujuan untuk menguji teori kajian, melihat hubungkait antara pembolehubah, menjelaskan fenomena dari segi sebab dan akibat serta membuat ramalan dan membuat tinjauan kepada kajian yang dihasilkan. Bagi tujuan kajian ini,

penyelidik akan membuat statistik perbandingan serta perbezaan min untuk melihat tahap terhadap pembolehubah.

Mengikut Sabitha Marican (2005), penyelidikan kuantitatif akan digunakan sekiranya persoalan kajian memerlukan penjelasan yang jitu dalam bentuk numerik. Kajian berbentuk kuantitatif selalu diperhatikan dalam bentuk perkiraan yang merangkumi nombor dan formula-formula tertentu. Hasil kajian merangkumi formula-formula tertentu dalam bentuk gambar rajah, jadual dan perkiraan statistik.

Di samping itu, Kaedah Deskriptif juga akan digunakan dalam mencari hasil dapatan kajian ini. Ini kerana menurut Mohd Majid Konting (2004), penyelidikan deskriptif merupakan penyelidikan yang bermatlamat untuk menerangkan sesuatu fenomena yang sedang berlaku. Tujuan penyelidik menjalankan kajian ini adalah untuk melihat tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia.

Analisis deskriptif yang melibatkan seperti Min, Mod, Median, Peratus dan Kekerapan serta Sisihan Piawai akan dijalankan bagi tujuan memperolehi serta mengumpulkan maklumat dan data-data yang berkaitan dengan responden berdasarkan objektif dan tujuan kajian menerusi sampel-sampel yang akan diperolehi daripada responden.

3.2 Populasi dan Sampel

Setelah populasi kajian ditentukan, penyelidik akan membuat kajian pula tentang teknik persampelan dan kaedah penetapan saiz sampel yang bersesuaian dengan tujuan kajian ini. Mc Millan dan Shumacer (1984) menyatakan bahawa sampel adalah

kumpulan subjek yang terdiri daripada individu yang dipilih daripada sekumpulan pelajar yang dikenali sebagai populasi. Sampel adalah satu bahagian atau subset kumpulan yang besar yang disebut populasi manakala populasi adalah bilangan sampel kajian secara keseluruhan dalam sesuatu kajian yang dilaksanakan itu (Fink1995).

Bagi tujuan kajian ini, kaedah yang digunakan oleh pengkaji adalah teknik persampelan bertujuan. Kaedah ini dipilih dengan tujuan untuk membolehkan pengkaji mendapatkan maklumat yang berbentuk holistik dan bersifat komprehensif (Ku Aziliah, 2004).

Subjek kajian adalah seramai 200 orang dalam kalangan penjawat awam di sekitar Kota Kinabalu. Pemilihan subjek adalah dibuat secara rawak bagi memudahkan pengkaji mendapatkan subjek yang akan menjawab soal selidik.

3.3 Kaedah Pensampelan

Pensampelan adalah berkaitan dengan proses memilih sebilangan subjek daripada suatu populasi untuk dijadikan sebagai responden kajian. Pensampelan merupakan satu aspek penting dalam penyelidikan kerana penggunaan sampel yang tidak sesuai akan mengurangkan kesahan dan kebolehpercayaan kajian. Penggunaan sampel kajian adalah memadai tanpa menggunakan seluruh populasi kajian iaitu dengan menggunakan kaedah pensampelan yang betul. Sampel ini merupakan sesuatu yang konkrit, yang dapat diukur dan dikira secara tepat atau dikaji tingkah laku setiap subjek dalamnya (Chua, 2006).

Penentuan saiz sampel dalam kajian ini adalah berasaskan kaedah yang digunakan oleh Krejcie dan Morgan (1970). Penambahan saiz sampel daripada yang dicadangkan oleh Krejcie dan Morgan (1970) boleh dilakukan atas sebab penambahan saiz sampel boleh mengurangkan ralat pensampelan. Penambahan ini juga dibuat kerana kemungkinan terdapat sampel yang dipilih tidak memberikan tindak balas yang lengkap pada soal selidik sehingga menyebabkan soal selidik tidak dapat digunapakai.

Jadual 1

Penentuan Saiz Sampel Krejcie & Morgan (1970)

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
10	10	140	103	420	201	1800	317
15	14	150	108	440	205	1900	320
20	19	160	113	460	210	2000	322
25	24	170	118	480	214	2200	327
30	28	180	123	500	217	2400	331
35	32	190	127	550	226	2600	335
40	36	200	132	600	234	2800	338
45	40	210	136	650	242	3000	341
50	44	220	140	700	248	3500	346
55	48	230	144	750	254	4000	351

60	52	240	148	800	260	4500	354
65	56	250	152	850	265	5000	357
70	59	260	155	900	269	6000	361
75	63	270	159	950	274	7000	364
80	66	280	162	1000	278	8000	367
85	70	290	165	1100	285	9000	368
90	73	300	169	1200	291	10,000	370
95	76	320	175	1300	297	15,000	375
100	80	340	181	1400	302	20,000	377
110	86	360	186	1500	306	30,000	379
120	92	380	191	1600	310	40,000	380
130	97	400	196	1700	313	50,000	381

Sumber: Krejcie & Morgan (1970). Educational and Psychological Measurement, 1970.

3.4 Lokasi Kajian

Kajian ini akan dijalankan di Jabatan-Jabatan Kerajaan sekitar Kota Kinabalu yang melibatkan subjek dalam kalangan penjawat awam dipelbagai gred jawatan sebagai sampel kajian bagi mewakili keseluruhan populasi kajian.

3.5 Instrumentasi

Alat kajian yang digunakan adalah berbentuk borang soal selidik yang mengandungi dua bahagian bahagian A, B dan C. *Bahagian A* mengandungi soalan berkaitan dengan faktor demografi seperti jantina, bangsa, tempat tinggal dan bilangan tahun bertugas. *Bahagian B* mengandungi soalan bagi mengukur tahap kecerdasan emosi yang diadaptasi dari USM Emotional Quotient Inventory (USMEQ-i) oleh Saiful, Fuad & Rahman tahun 2010. Soal Selidik Kecerdasan Emosi ini mengandungi 46 soalan. Manakala, Bahagian C adalah soalselidik Kepuasan Kerja diadaptasi berdasarkan *Job Description Index (JDI)* oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969) yang mengandungi 20 soalan.

Set soal selidik yang telah ditadbir kemudiannya dianalisis menggunakan Pakej Statistikal Package for the Social Science (SPSS) versi 23.0 untuk menganalisis data deskriptif. Data faktor demografi telah dikumpul dengan mendapatkan taburan kekerapan dan peratusan mudah. Bagi menganalisis kebolehpercayaan alat ujian telah menggunakan alat ukuran Alfa Cronbach.

3.4.1 Soal Selidik

Borang Soal Selidik yang dibangunkan mengandungi empat bahagian iaitu A, B dan C. Setiap bahagian mengandungi antara 20 hingga 50 item. Bahagian A mengandungi 5 item yang berkaitan dengan maklumat-maklumat asas demografi atau maklumat diri murid. Bahagian B pula mengandungi 50 item dan soalan-soalan berkaitan kecerdarsan emosi responden. Seterusnya bahagian C mengandungi 20 item berkaitan

kepuasaan kerja dalam kalangan responden. Perincian adalah seperti dalam jadual 2 di bawah.

Jadual 2

Bahagian – bahagian Soalan Kaji Selidik dan Jumlah Item

Bil	Bahagian	Jumlah Item
1	A = Latar belakang Responden	5 soalan
2	B = Kecerdasan Emosi	46 soalan
3	C= Kepuasan Kerja	20 soalan
Jumlah Item		71 Soalan

a) Bahagian A

Bahagian ini mengandungi enam soalan yang berkisar tentang latar belakang secara ringkas. Responden hanya perlu menandakan jawapan diruangan yang telah disediakan. Antara soalan yang dikemukakan dalam bahagian ini adalah Jantina, umur, Bangsa, Status Perkahwinan dan Tempoh perkhidmatan.

b) Bahagian B

Di dalam bahagian ini terdapat 46 soalan berbentuk kecerdasan emosi. Soalan-soalan ini dihasilkan dari usaha pengumpulan dan modifikasi daripada set-set borang soalan kaji selidik yang telah digunakan dalam kajian-kajian lepas. Tujuan pengubahsuaian ini dilakukan adalah untuk memastikan instrumen soal selidik ini sesuai digunakan ke atas responden yang merupakan penjawat awam dari pelbagai sektor.

Setiap item yang dikemukakan berdasarkan skala likert lima mata sebagaimana yang dijelaskan dalam jadual 3.

Jadual 3

Permarkahan Item-Item Skala Likert berdasarkan ‘Sama’

SKALA	MAKSUD SKALA	RINGKASAN DALAM SOALAN KAJI SELIDIK
1	Tidak Sama	TS
2	Sedikit Sama	SS
3	Hampir Sama	HS
4	Sama	S
5	Sangat Sama	SS

3. Bahagian C

Bahagian ini pula mengandungi 20 soalan yang meminta pelajar menjawab secara jujur berkaitan dengan kepuasan kerja. Bahagian ini juga disertai dengan lima skala berdasarkan skala likert sebagaimana yang dijelaskan dalam jadual 4.

Jadual 4

Permarkahan Item-Item Skala Likert berdasarkan ‘Setuju’

SKALA	MAKSUD SKALA	RINGKASAN DALAM SOALAN KAJI SELIDIK
1	Sangat Tidak Setuju	STS
2	Tidak Setuju	TS
3	Tidak Pasti	TP
4	Setuju	S
5	Sangat Setuju	SS

3.6 Prosedur Kajian

Kajian ini dimulakan dengan penetapan tajuk kertas projek. Kemudian, pengkaji perbincangan dengan penyelia dan membuat permohonan kelulusan tajuk daripada pihak Open University Malaysia (OUM). Setelah mendapat kelulusan menjalani kajian, pengkaji mengenalpasti responden. Responden dipilih menggunakan kaedah rawak mudah. Soal selidik diedarkan kepada kakitangan awam yang telah terpilih sebagai responden. Responden diberikan penerangan yang teliti berkenaan tujuan dan objektif kajian dilaksanakan. Responden diberi masa selama dua minggu bagi menjawab borang soal selidik ini. Segala maklumat yang diberikan responden dirahsiakan dan bertujuan untuk kajian sahaja. Selepas dua minggu pengkaji akan mengutip semula semua soalan selidik. Borang soalan selidik yang dikembalikan akan disemak secara manual. Hanya soalan selidik yang lengkap saja yang akan diproses.

Segala maklumat dan data yang diperlukan dianalisis menggunakan program *Special Package for the Social Statistic (SPSS) for Window versi 23*.

3.7 Kerangka Penganalisan Data

Bil	Soalan Kajian	Analisis Data
1	Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?	Peratus
2	Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?	Peratus
3	Adakah terdapat perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?	Ujian T
4	Adakah terdapat perbezaan kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?	Ujian T

BAB 4

ANALISIS DATA DAN HASIL KAJIAN

4.1 Pengenalan

Kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Kota Kinabalu, Sabah. Kajian yang dijalankan ini dapat memberi gambaran tentang tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam. Maklumat yang diperolehi dapat membantu tindakan susulan yang perlu dilakukan dalam meningkatkan tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja penjawat awam di Malaysia amnya dan Sabah khususnya.

Bab ini juga membincangkan proses analisis data. Data-data yang diperolehi dari responden dianalisis dengan menggunakan program SPSS 23. Data-data yang telah diproses akan dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensi. Semua data kajian yang diperolehi adalah berpandukan soalan-soalan kajian berbentuk kuantitatif.

Seterusnya, penyelidik akan membincangkan dan melaporkan dapatan kajian mengikut urutan soalan kajian berdasarkan statistik yang digunakan. Antara statistik yang digunakan adalah min, peratus, sisihan piawai dan ujian-t. Bagi memperihalkan pemboleh ubah bebas, penyelidik menggunakan statistik deskriptif kekerapan, peratus, min dan sisihan piawai.

Bahagian kedua melaporkan nilai Ujian t untuk menjawab perbezaan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja terhadap jantina.

4.2 Proses Kutipan Data

Kajian ini merupakan kajian tinjauan. Data diperolehi daripada pejawat awam sama ada penjawat awam persekutuan mahupun negeri di Sabah. Sebanyak 220 set kertas soal selidik telah digunakan. Daripada jumlah tersebut sebanyak 212 set atau 96.3% telah dikembalikan. Setelah disemak untuk kali kedua, terdapat 12 set soal selidik yang tidak boleh digunakan dalam analisis data. Antaranya, responden tidak menjawab kesemua soalan, mengembalikan kertas soal selidik kosong dan menandakan pilihan jawapan lebih dari satu. Terdapat 12 set soal selidik diasingkan daripada kajian ini. Ini menjadikan jumlah sampel sebanyak 200 (90.9%) orang yang memenuhi kriteria kajian yang direkodkan dalam program SPSS 23.

Data mentah seterusnya akan diuji untuk mengetahui nilai kebolehpercayaan item dan taburan normaliti data.

Jadual 5

Perbandingan Nilai Kebolehpercayaan Instrumen Kajian

Instrumen	Kajian	Nilai	*Saiz Koefisien	Tahap
	Sebenar	Alpha	(r)	Kebolehpercayaan
Kecerdasan Emosi	Penyelidik	0.69	Sederhana Tinggi	Boleh diterima
Kepuasan kerja	Penyelidik	0.82	Tinggi	Sangat baik dan efektif dengan tahap konsistensi yang tinggi

* Berdasarkan Safrid & Wood (1995)

Berdasarkan jadual 5, nilai kebolehpercayaan item Kecerdasan Emosi (0.69-sederhana) dan Kepuasan kerja (0.82-tinggi). Berdasarkan nilai kebolehpercayaan tersebut, Instrumen ini sangat bersesuaian dan memberi keyakinan penuh dengan hasil dapatan kajian.

Manakala bagi menguji normaliti taburan data kajian, penyelidik menggunakan statistik *skewness* dan *kurtosis*. Jadual 6 merupakan paparan taburan normaliti data kajian sebenar.

Jadual 6

Taburan Normaliti Data

Instrumen	Bil. Item	Nilai Alpha	Normaliti		Justifikasi
			Skewness	Kurtosis	
Kecerdasan Emosi	50	0.69	-0.96	-0.18	Normal
Kepuasan Kerja	20	0.82	-0.75	-0.34	Normal

Hasil kajian sebenar, data kajian adalah bertaburan normal berdasarkan nilai *skewness* dan *kurtosis*. Nilai keseluruhan *skewness* dan *kurtosis* adalah lingkungan -0.18 hingga -0.96. Menurut Ananda Kumar (2009), taburan adalah normal jika nilai nisbah *skewness* dan *kurtosis* berada di antara -2 dan +2. Ini membuktikan bahawa taburan data kajian adalah normal.

4.3 Analisa Deskriptif Demografi Kajian

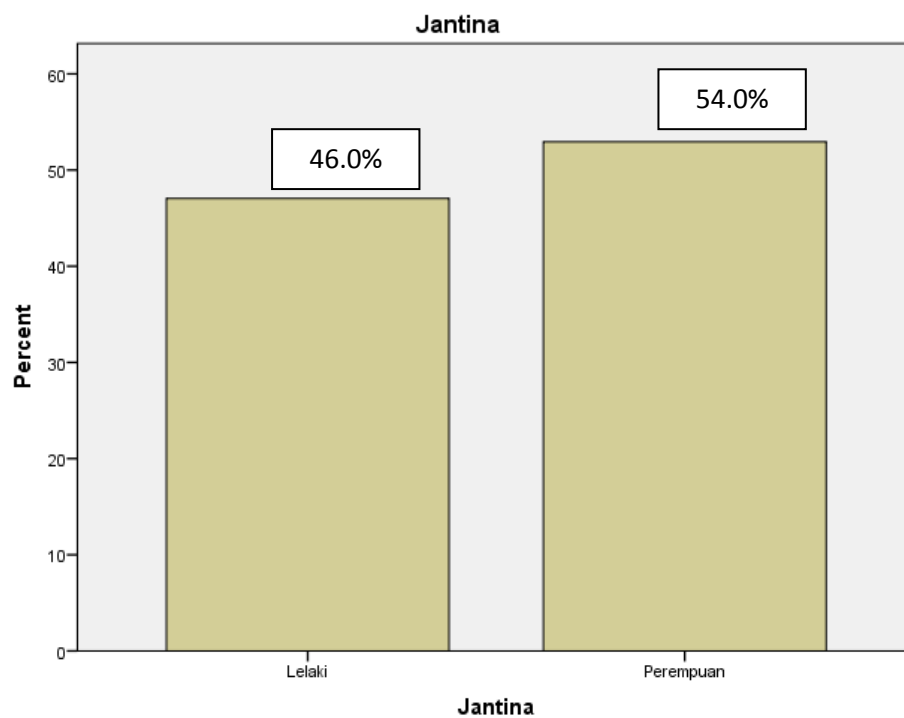
Terdapat beberapa ciri demografi responden yang digunakan sebagai pemboleh ubah bebas dalam kajian ini. Semua ciri demografi pemboleh ubah bebas diukur dan dikaji akan memberi maklumat bermakna dalam kajian ini. Pemboleh ubah bebas tersebut adalah jantina.

Jadual 7

Jantina

		Kekerapan	Peratus
Valid	Lelaki	92	46.0
	Perempuan	108	54.0
	Jumlah	200	100.0

Berdasarkan jadual 7, jumlah keseluruhan responden dalam kajian ini adalah seramai 200 orang. Dari segi jantina, bilangan pelajar perempuan lebih ramai iaitu 108 orang bersamaan dengan 54.0 %. Manakala pelajar lelaki adalah seramai 92 orang atau 46.0%.

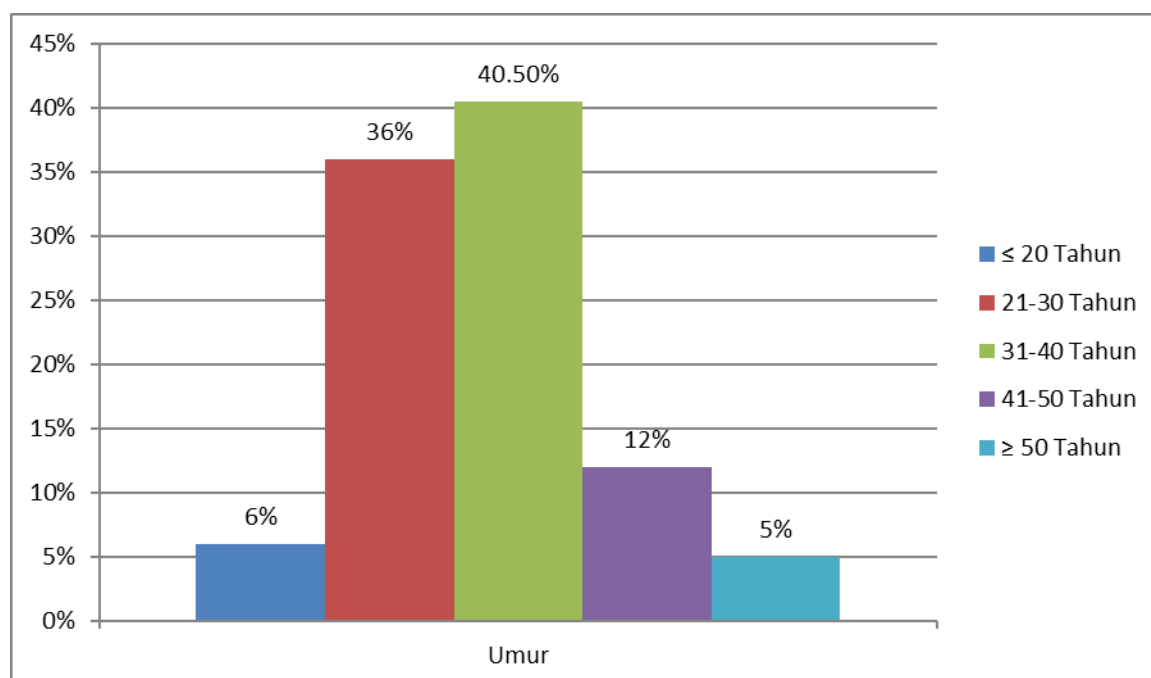


Rajah 2: Jantina

Jadual 8 : Umur

		Umur	
		Kekerapan	Peratus
Valid	≤ 20Tahun	12	6
	21-30 Tahun	73	36.5
	31-40 Tahun	81	40.5
	41-50 Tahun	24	12
	≥ 50 Tahun	10	5
	Jumlah	200	100.0

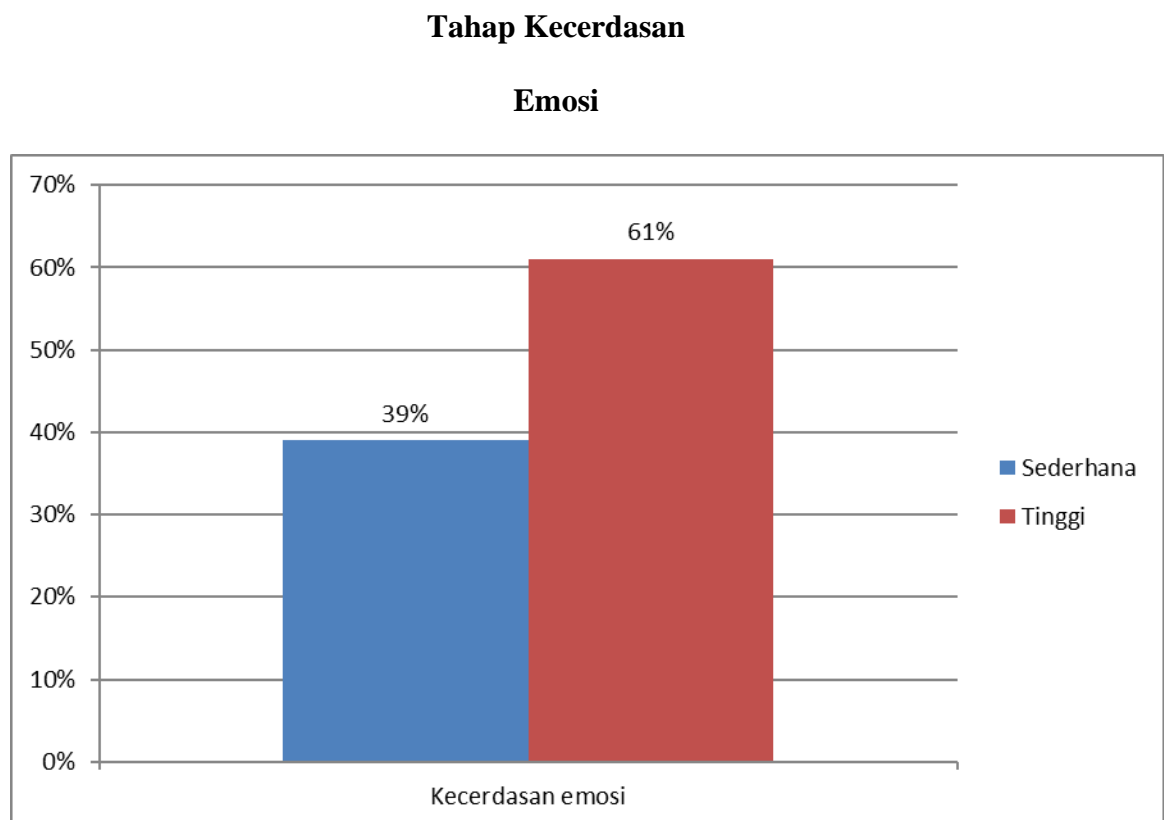
Berdasarkan jadual 8, jumlah keseluruhan responden mengikut umur dalam kajian ini adalah diantara ≤ 20 tahun hingga ≥ 50 tahun. Bilangan umur bagi ≤ 20 tahun adalah 6 orang atau 6%, 21-30 tahun adalah 73 orang (36.5%), 31-40 tahun (81 orang = 40.5%), responden berumur 41-50 tahun adalah seramai 24 orang atau bersamaan 12% dan bagi responden berumur ≥ 50 tahun mewakili 5% secara keseluruhannya.



Rajah 3: Umur

4.4 Analisis Deskriptif

1. Bagi menjawab soalan kajian satu iaitu Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan penjawat awam, rajah 4 adalah hasil dapatan kajian.



Rajah 4: Tahap Kecerdasan Emosi

Jadual 9

Tahap Kecerdasan Emosi dalam Kalangan Penjawat Awam

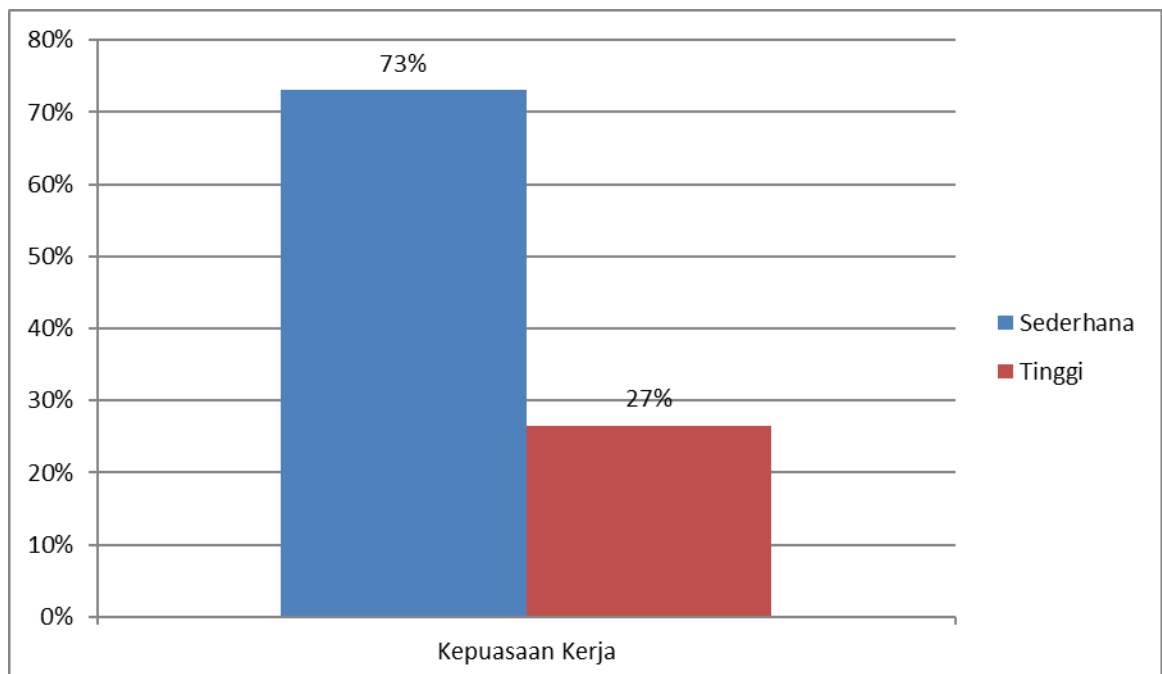
		Kekerapan	Peratus
Valid	Sederhana	78	39
	Tinggi	122	61
	Jumlah	200	100.0

Berdasarkan jadual 9, dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kecergasan emosi dalam kalangan penjawat awam adalah tinggi iaitu 61% atau seramai 122 orang. Sementara 78 orang (38%) responden berpencapaian sederhana.

2. Bagi menjawab soalan kajian satu iaitu Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam, rajah 5 adalah hasil dapatan kajian.

Tahap Kepuasan

Kerja



Rajah 5: Tahap Kepuasan kerja

Jadual 10

Tahap Kepuasan Kerja dalam Kalangan Penjawat Awam

		Kekerapan	Peratus
Valid	Sederhana	147	73
	Tinggi	53	27
	Jumlah	200	100.0

Berdasarkan jadual 10, dapatan kajian menunjukkan bahawa tahap kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam adalah sederhana iaitu 73% atau seramai 147 orang. Sementara 27 orang (27%) responden berprestasi tinggi.

4.5 Analisis Inferensi

4.5.1 Ujian t

Ujian-t digunakan untuk membandingkan dua nilai min. Perbandingan yang dimaksudkan ialah untuk menguji sama ada terdapat atau tidak terdapat perbezaan signifikan (bermakna) antara dua nilai min (Mohd. Yusri, 2010). Selain daripada itu, ujian-t merupakan ujian statistik inferensi yang sesuai digunakan untuk membuat perbandingan dua atau lebih dari dua kumpulan (Chua, 2006). Walau bagaimanapun, beberapa syarat yang mesti dipenuhi sebelum ujian-t digunakan. Antara syarat-syarat ujian-t adalah data mestilah bertaburan normal, berskala selang atau nisbah serta subjek dalam sampel dipilih daripada populasi secara rawak (Ananda Kumar, 2009). Aras signifikan yang ditetapkan adalah $p < 0.05$. *Leven's test for equality of variances* juga digunakan untuk memastikan data yang digunakan adalah tepat. Jika terdapat perbezaan yang tidak signifikan antara varians bagi kedua-dua kumpulan, maka nilai-t

bagi *equal varians assumed* dipilih bagi tujuan laporan. Sebaliknya jika terdapat perbezaan yang signifikan, nilai-t bagi *equal varians not assumed* dipilih bagi tujuan laporan kajian. Dalam kajian ini, ujian-t digunakan bagi menjawab Hipotesis Kajian berikut: -

- i. Ho Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia.
- ii. Ho Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?

Laporan Ujian t

1. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia.

Jadual 11

Ujian-t bagi Kecerdasan Emosi berdasarkan jantina

Kecerdasan Emosi	Jantina	N	M	SD	t	df	p
Kecerdasan Emosi	Lelaki	92	52.96	5.01	1.35	102	0.18
	Perempuan	108	67.39	6.70			

Aras signifikan $p < 0.05$

Berdasarkan jadual 11 didapati nilai-t bagi perbandingan Kecerdasan Emosi bagi penjawat awam lelaki dan perempuan ialah $t=1.35$ dan tahap signifikan $p=0.18$. Tahap signifikan ini lebih besar daripada $0.05(p>0.05)$. Jadi, tidak terdapat perbezaan yang signifikan kecerdasan emosi antara penjawat awam lelaki dan perempuan.

2. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?

Jadual 12

Ujian-t bagi kepuasan kerja berdasarkan jantina

Kepuasan Kerja	Jantina	N	M	SD	t	df	p
Kepuasan Kerja	Lelaki	92	59.33	7.60	1.44	102	0.15
	Perempuan	108	61.30	6.07			

Aras signifikan $p<0.05$

Berdasarkan jadual 12 didapati nilai-t bagi perbandingan kepuasan kerja bagi lelaki dan perempuan ialah $t=1.44$ dan tahap signifikan $p=0.15$. Tahap signifikan ini lebih besar daripada $0.05(p>0.05)$. Jadi, tidak terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja antara lelaki dan perempuan. Ini bermakna hipotesis nul diterima.

4.6 Ringkasan Hasil Dapatan Kajian

Kajian ini adalah untuk mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia. Selain itu, kajian ini juga mengkaji perbezaan diantara kedua-dua pemboleh ubah terhadap faktor-faktor demografi. Sebanyak 200 subjek kajian dalam kalangan penjawata awam terlibat dalam kajian ini. Semua data diperolehi dengan menggunakan borang soal selidik yang mengandungi dua bahagian bahagian A, B dan C. *Bahagian A* mengandungi soalan berkaitan dengan faktor demografi seperti jantina, bangsa, tempat tinggal dan bilangan tahun bertugas. *Bahagian B* mengandungi soalan bagi mengukur tahap kecerdasan emosi yang diadaptasi dari USM Emotional Quotient Inventory (USMEQ-i) oleh Saiful, Fuad & Rahman tahun 2010. Soal Selidik Kecerdasan Emosi ini mengandungi 46 soalan. Manakala, Bahagian C adalah soal selidik Kepuasan Kerja diadaptasi berdasarkan *Job Description Index (JDI)* oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969) yang mengandungi 20 soalan. Data mentah telah dianalisis menggunakan program SPSS 23. Dapatan kajian dapatlah dirumuskan seperti berikut:

1. Demografi; Seramai 92 orang Lelaki dan 108 orang perempuan terlibat. Responden berumur antara ≤ 20 tahun hingga ≥ 50 tahun. Seramai 12 orang penjawat awam berumur ≤ 20 tahun, 73 orang berumur antara 21 - 30 tahun, 81 orang berumur dalam lingkungan 31 - 40 tahun, 24 orang berumur 41 - 50 tahun dan 10 orang responden berumur ≥ 50 tahun.
2. Tahap kecerdasan emosi dalam kalangan penjawat awam yang terlibat dalam kajian ini adalah tinggi (122 orang @ 61.0%) berbanding tahap sederhana iaitu 39% (78 orang).

3. Sementara itu, tahap kepuasan kerja berada pada tahap sederhana iaitu 147 orang atau mewakili 73% dan tahap sederhana seramai 53 orang bersamaan 27% daripada jumlah responden.
4. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam.
5. Tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam.

4.7 Kesimpulan

Secara keseluruhannya, tujuan utama kajian ini dilaksanakan adalah untuk mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam. Selain itu, setiap pemboleh ubah diuji tahap perbezaan dengan faktor demografi. Semua maklumat dan data kajian diperolehi dari instrumen soal selidik USM Emotional Quotient Inventory (USMEQ-i) oleh Saiful, Fuad & Rahman tahun 2010. Soal Selidik Kecerdasan Emosi ini mengandungi 46 soalan. Manakala soal selidik Kepuasan Kerja diadaptasi berdasarkan *Job Description Index (JDI)* oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969) yang mengandungi 20 soalan. Data mentah telah dianalisis menggunakan program SPSS 23. Kemudiannya, data-data mentah ini akan ditapis (*data screening*) secara manual dan berbantuan komputer untuk mendapatkan hasil kajian yang tepat. Sebanyak 200 set soal selidik sahaja yang direkod dan dianalisis dengan menggunakan program SPSS 23.

Dapatan kajian ini akan dibincangkan berdasarkan objektif kajian dan hipotesis kajian serta perbandingan dengan kajian-kajian lampau dalam dan luar

negara. Kesan kajian juga turut dibincangkan yang melibatkan teori-teori dan model-model dalam bab terdahulu. Kesemua ini akan dirumuskan dalam bab seterusnya.

BAB 5

PERBINCANGAN DAN RUMUSAN

5.1 Pengenalan

Bab ini meliputi rumusan, perbincangan, implikasi dan cadangan tentang tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia. Kedua-dua pemboleh ubah ini di uji berdasarkan faktor demografi iaitu jantina dan umur. Bagi menguji semua pemboleh ubah kajian, penyelidik menggunakan soal selidik USM Emotional Quotient Inventory (USMEQ-i) oleh Saiful, Fuad & Rahman tahun 2010 dan soal selidik Kepuasan Kerja diadaptasi berdasarkan *Job Description Index (JDI)* oleh Smith, Kendall dan Hulin (1969).

Soal Selidik USMEQ-i merupakan soal selidik yang menguji tahap kecerdasan emosi. Soal selidik ini terdiri daripada 46 soalan. Nilai *Cronbach Alpha* adalah 0.69 iaitu sederhana tinggi dan sesuai digunakan dalam kajian. Manakala bagi Soal Selidik *Job Description Index (JDI)* terdiri 20 soal dan nilai *Cronbach Alpha* adalah 0.82 (Tinggi). Dapatlah dirumuskan kedua-dua soal selidik ini sesuai dalam kajian ini.

Dari segi responden kajian, seramai 220 orang responden terlibat pada peringkat awal. Setelah ditapis dan melalui proses pembersihan data, seramai 200 orang

responden atau 90.9% sahaja yang digunakan dalam kajian ini. Perbincangan selanjutnya dibuat berdasarkan soalan-soalan kajian mengikut Analisis Statistik:

- i. Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?
- ii. Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?
- iii. Adakah terdapat perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?
- iv. Adakah terdapat perbezaan kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?

5.2 Dapatan Utama

Dalam topik ini, penyelidik menjelaskan hasil dapatan kajian serta mengaitkan teori-teori terdahulu. Disamping itu, dapatan hasil kajian akan dibandingkan dengan kajian-kajian lepas. Perbincangan ini akan didahulukan dengan hasil analisis deskriptif diikuti dengan hasil analisis inferensi yang menggunakan statistik Ujian-t. Semua hasil dapatan kajian akan menjawab soalan-soalan kajian dan hipotesis kajian yang telah dikemukakan dalam Bab 1.

5.2.1 Dapatan deskriptif

Seramai 200 orang reponden terlibat dalam kajian ini. Dari jumlah tersebut, seramai 92 orang atau 46% merupakan lelaki dan 108 orang atau 54% adalah perempuan. Dari segi umur, seramai 12 orang mewakili pejawat awam berumur ≤ 20 tahun diikuti 73 orang berumur 21-30 tahun, 81 orang berumur 31-40 tahun dan 24 orang berumur 41-50 tahun dan 10 orang berumur ≥ 50 tahun.

Bagi menjawab soalan kajian pertama dan kedua iaitu:

1. Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?
2. Apakah tahap kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?

Hasil analisis data mendapati bahawa tahap kecerdasan emosi adalah tinggi manakala kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam adalah sederhana.

5.2.2 Dapatan Inferensi

1. Adakah terdapat perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?
2. Adakah terdapat perbezaan kepuasan kerja berdasarkan jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia?

Seterusnya soal kajian ketiga iaitu, adakah terdapat perbezaan yang signifikan kecerdasan emosi terhadap jantina dalam kalangan penjawat awam di Malaysia. Dapatan kajian mendapati, tidak terdapat perbezaan yang signifikan antara penjawat awam lelaki dan perempuan dalam kecerdasan emosi. Begitu juga dengan soalan kajian keempat iaitu Adakah terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam di Malaysia? Berdasarkan keputusan analisis kajian, didapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan kepuasan emosi dalam kalangan penjawat awam di Malaysia.

5.3 Perbincangan

Berdasarkan dapatan kajian membuktikan bahawa tahap kecerdasan emosi penjawat awam di Malaysia adalah sederhana. Dapatan ini selari dengan dapatan kajian Nor Aizal & Nora Mislana (2012) yang menyatakan kecerdasan emosi remaja adalah pada tahap sederhana. Keadaan ini dipercayai adalah kesan pengaruh gaya hidup abad ke 21 yang mana sangat

dipegaruhi dengan era teknologi dan digital. Dapatan ini juga menyokong dapatan Adeyemo & Adeleye (2008) yang menegaskan perkembangan abad 21 telah membataskan pergaulan secara langsung antara individu. Pada abad ke 21, manusia banyak menghabiskan pergaulan melalui dunia digital atau secara atas talian.

Selain itu, kecerdasan emosi yang gagal ditangani akan mewujudkan prestasi kerja terjejas. Kesannya kepada penjawat awam akan wujudlah ketidakselesaan tugas, tempat kerja serta hubungan dengan rakan sejawat. Keadaan ini telah ditegaskan dalam kajian lepas yang dijalankan oleh Chong et. al (2015) yang menegaskan ketidakupayaan menangani kecerdasan emosi di tempat kerja mewujudkan ketidakselesaan tugas, situasi kerja, pergaulan antara kakitangan serta persekitaran tempat kerja. Keadaan ini akan menyebabkan potensi sendiri tidak dapat berkembang serta membantutkan prestasi kerja.

Kegagalan individu mengawal emosi akan menghadapi kesukaran untuk berinteraksi dengan orang lain. Lebih-lebih lagi penjawat awam yang berkerja dengan masyarakat awam yang sentiasa berdepan dengan pelbagai ragam manusia. Kegagalan berinteraksi dengan baik akan menyebabkan golongan ini merasa tertekan dalam bidang pekerjaan. Jika ini berlaku, menyebabkan penjawat awam dianggap kurang berjaya dalam pengurusan emosi. Menurut Syafrieman (2010), pekerja yang tidak dapat mengawal emosi boleh digolongkan sebagai individu kurang berjaya dalam kerjaya.

Manakala dari aspek kepuasaannya kerja, dapatan kajian ini adalah pada tahap sederhana. Namun masih terdapat penjawat awam berada di tahap tinggi. Ini membuktikan responden yang bersetuju memilih tahap tinggi mempunyai tahap kepuasaannya kerja yang sangat baik. Ini bermaksud responden kajian berpuas hati dengan pekerjaan sedia ada dan memilih untuk

terus berkhidmat dengan organisasi semasa. Menurut Mohammad Chin, Syed Azizi & Ramraini (2017), pekerja yang berada pada tahap tinggi berpuas hati dengan kerja yang dilaksanakan. Kebiasaannya, pekerja jenis ini akan terus kekal bersama dengan organisasi ini.

Berbanding dengan responden yang memilih tahap sederhana dalam kepuasan kerja biasanya adalah pekerja baru atau dipertengahan usia perkhidmatan. Keadaan pekerja ini belum stabil dan sedang dalam menimba pengalaman. Berdasarkan kepada kajian lepas yang dilaksanakan oleh Chin, Syed Azizi & Ramraini (2017) mendapati pekerja yang berkhidmat bawah 20 tahun masih mencari rentak dan proses mengumpul pengalaman tugas. Berbanding dengan pekerja senior mereka lebih tenang dalam menguruskan pekerjaan berdasarkan pengalaman-pengalaman lepas.

Jika dilihat dari segi jenis pekerjaan, sektor pendidikan mengalami tekanan emosi berbanding dengan sektor awam lain. Ini disebabkan beban tugas semakin bertambah seperti karenah pentadbir, pengkeranian, faktor ibu bapa dan juga pelajar itu sendiri. Natiyahnya, guru-guru terdedah kepada risiko untuk mengalami tekanan emosi yang boleh membawa kepada penyakit mental seperti bipolar, kebimbangan melampau dan kemurungan (Kosmo, 1 April, 2017).

5.4 Implikasi

Hasil kajian ini memberi implikasi yang bermakna dan bermanfaat dalam bidang pengurusan dan perkhidmatan khususnya dalam kalangan penjawat awam sama ada secara langsung atau tidak langsung. Selain itu, kajian ini juga dapat menggambarkan berkenaan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja khususnya bagi penjawat awam. Pengkaji membincangkan implikasi kajian kepada dua bahagian iaitu implikasi teori dan implikasi praktikal. Implikasi

teori merujuk kepada sumbangan hasil kajian kepada teori-teori yang dikaji khususnya kerangka konseptual kajian yang telah dibincangkan dalam bab 2. Sementara implikasi praktikal merujuk kepada aplikasi hasil dapatan kajian kepada pihak-pihak yang berkaitan.

5.4.1 Implikasi Teori

Teori yang mendasari kajian ini adalah Teori Kecerdasan Emosi Goleman (1995). Teori ini menjelaskan kebolehan seseorang memahami perasaan sendiri dan menggunakannya untuk membuat keputusan yang berkesan dalam kehidupan seharian. Dengan mempunyai EI seseorang dapat mengawal rasa kecewa, sedih dan perasaan negatif lain dengan baik. Kecerdasan emosi juga membolehkan seseorang mengawal dorongan (*impulses*) diri. Sekiranya seseorang menghadapi kesusahan, EI dapat membantunya agar tetap bermotivasi dan optimistik serta menaruh harapan untuk tetap mencapai matlamat yang telah ditentukan.

Goleman, Boyatzis dan McKee (2002) juga menerangkan bahawa individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mempamerkan tingkah laku yang positif, berfikiran positif dan mempunyai emosi yang positif. Selain itu, individu yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi akan berupaya menguruskan emosi mereka sendiri, bekerjasama dengan orang lain, menangani konflik, dan mempengaruhi orang-orang di sekelilingnya untuk berfikiran positif (Goleman *et al*, (2002).

Berdasarkan dapatan kajian ini, jelas menunjukkan ada kesamaan dengan teori Goleman (1995). Dapatan menunjukkan bahawa tahap penjawat awam di Malaysia berada di tahap tinggi namun tahap kepuasan kerja pada tahap sederhana. ini membuktikan bahawa penjawat awam mempunyai kebolehan menaakul dengan baik, logik, kebolehan menyelesaikan masalah, berkomunikasi dengan baik dan mempunyai hubungan sosial yang

baik dengan rakan sejawat. ciri-ciri ini sama seperti terkandung dalam ciri-ciri kecerdasan emosi tinggi seperti yang digariskan oleh Goleman (1995). Selain itu, penjawat awam di Malaysia juga berupaya menyerap tekanan kerja serta dapat mengurus emosi dengan baik.

Dari aspek kepuasan kerja, penjawat awam berada di tahap sederhana. Kepuasan kerja didefinisikan oleh Locke (1976) adalah satu tindak balas terhadap kerjaya. Dapatan kajian ini membuktikan bahawa tahap penjawatan di Malaysia berada pada tahap sederhana. Ini mungkin disebabkan oleh faktor-faktor seperti jenis pekerjaan itu sendiri, peluang kenaikan pangkat, gaji, penyeliaan atau rakan sekerja (Raymond & Daniel, (1975). Lantaran faktor itu masih belum dipenuhi, maka kepuasan kerja penjawat awam di Malaysia berada pada aras sederhana. Namun demikian, perlu dirujuk bersama bahawa, masih terdapat penjawat awam di Malaysia memberi aras persetujuan kepuasan kerja pada aras tinggi. Ini kerana responden berpuas hati dengan kerja yang dihasilkan dengan keikhlasan. Hal ini mempersetujui dengan pandang Dressler (1995) yang menerangkan kepuasan kerja datang dari keikhlasan dan kesungguhan pekerja melaksanakan suatu tugas. Selain itu, sistem saraan atau ganjaran yang menarik akan meningkatkan dan mengekalkan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam. Penyediaan tempat kerja juga boleh menyumbang kepada kepuasan kerja. Tempat kerja yang kondusif dalam menimbulkan keselasaan bekerja dan mempengaruhi motivasi penjawat awam untuk terus bekerja dengan bersungguh-sungguh. Kenyataan ini menyokong Teori Herzberg yang menegaskan bahawa tempat kerja yang kondusif adalah faktor '*hygiene*' yang mendorong pekerja melaksanakan kerja dengan baik serta dapat mengekalkan prestasi kerja.

Lantaran itu, adalah mustahak kepada pemimpin untuk berusaha menyediakan tempat kerja yang selesa bagi meningkat dan mengekalkan prestasi kerja untuk lebih bermotivasi,

berproduktiviti serta meningkatkan prestasi. Faktor tempat kerja juga dapat mengelakkan berlaku perkara-perkara yang negatif seperti malas bekerja, ponteng, berhenti awal, jenayah dan sebagainya (Mohammad Chin, Syed Azizi & Ramraini, 2017).

5.4.2 Implikasi Praktikal

Hasil daripada kajian ini memberikan satu maklumat yang bermanfaat khususnya kepada Jabatan Perkhidmatan Malaysia, Institusi Pengajian Tinggi & Masyarakat Malaysia.

Maklumat berkenaan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dapat dijadikan panduan kepada semua pihak khususnya institusi yang berhubung terus dengan pengambilan dan mengawalselia penjawat awam di Malaysia. Selain itu, kajian ini juga dapat menyumbang kepada maklumat terkini terhadap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja untuk tujuan rujukan kepada pengkaji akan datang.

Kepada para pentadbiran dan pengurusan tertinggi, dapatan kajian ini dapat dijadikan panduan untuk meneruskan legasi pentadbiran yang cemerlang dalam membantu negara dalam memberi perkhidmatan yang berkualiti tinggi sejajar dengan perkembangan dunia hari ini.

Begitu juga dengan para penjawat awam seluruh Malaysia, kajian ini membuktikan tahap kecerdasan emosi adalah tinggi namun kepuasan kerja pada tahap sederhana. Adalah penting untuk para penjawat awam dapat menyerap semua ciri-ciri kecerdasan emosi dalam pekerjaan seharian. Dunia hari ini bergerak dengan pantas disamping perkembangan teknologi yang semakin rancak. Sebagai penjawat awam, perlu bersedia dari masa ke semasa untuk menerima perubahan masa dan zaman. Adalah disarankan agar semua penjawat awam

menyegarkan semula (*refresh*) semua ilmu dan pengalaman kerja sejajar keperluan perkhidmatan hari ini.

5.5 Cadangan Kajian Lanjutan

Kajian ini dijalankan adalah bertujuan mengenal pasti tahap kepuasan emosi dan kepuasan kerja terhadap jantungina dan umur dalam kalangan penjawat awam di Malaysia. Berdasarkan kajian ini, beberapa cadangan akan dibincangkan dan perlu diambil perhatian kepada pengkaji-pengkaji akan datang khususnya dalam mengkaji kecerdasan emosi dan kepuasan. Oleh yang demikian, adalah dicadangkan agar aspek-aspek yang tidak dikaji dalam kajian ini diberi pertimbangan untuk dijadikan sebagai bahan kajian lanjutan pada masa akan datang.

Pengkaji mencadangkan agar kajian akan datang menggunakan responden yang lebih ramai dan melibatkan negeri-negeri di Malaysia. Ini memastikan dapatan kajian dapat digeneralisasikan kepada populasi kajian. selain itu, dapatan kajian akan lebih jitu dan menyeluruh berbanding kajian ini.

Dari segi memperoleh maklumat, adalah dicadangkan pengkaji seterusnya menggunakan reka bentuk kajian yang berlainan seperti reka bentuk kajian cantuman (kualitatif dan kuantitatif). Di samping itu adalah disarankan, pemerolehan maklumat berdasarkan soal selidik sahaja tidak mencukupi kerana ianya lebih berbentuk tertutup. Penggunaan soal selidik terbuka dan temuramah adalah munasabah bagi memberi peluang kepada responden memberi pandangan agar faktor-faktor yang dikaji dapat dikenal pasti dengan lebih mendalam. Disamping itu, dicadangkan agar pengkaji akan datang dapat menggunakan analisis yang lebih tinggi sifatnya seperti regresi dan SEM-Amos.

Kajian berbentuk longitudinal juga boleh dilakukan agar menambah pengetahuan dan pemahaman yang lebih terperinci tentang kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan penjawat awam. Kajian secara longitudinal adalah perlu bagi mengikuti perkembangan peringkat umur untuk menilai penyebab kepada perubahan ini.

Seterusnya, bagi aspek demografi kajian, pengkaji seterusnya perlu melihat aspek-aspek seperti bangsa, etnik, budaya, lokasi, pengaruh geografi, taraf pendidikan, status perkahwinan dan sosioekonomi bagi mengeneralisasikan dapatan kajian kepada keseluruhan penjawat awam. Perbezaan ini penting untuk mengetahui dan mengenal pasti pengaruh kesemua aspek di atas terhadap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja.

Dapatan kajian ini menunjukkan masih terdapat penjawat awam yang berada pada tahap sederhana dalam kepuasan kerja. Justeru, adalah dicadangkan kajian akan datang dapat mengenal pasti pemboleh ubah-pemboleh ubah peramal lain yang dapat menjelaskan varian terhadap kepuasan kerja penjawat awam.

Bagi mengenal pasti perubahan tahap kepuasan kerja, dicadangkan pengkaji akan datang dapat mengkaji berdasarkan tempoh masa (*temporal patterning*) yang lebih terperinci. Cadangan ini untuk melihat kesan tempoh masa perkhidmatan penjawat awam. Pengkaji mencadangkan penggunaan kaedah biometrik sangat sesuai digunakan untuk mengkaji perubahan sistem biologikal dan spiritual dalam melaksanakan kajian berkaitan kecerdasan emosi.

5.6 Penutup

Kajian ini telah menambah lagi literatur dalam kajian Psikologi dan Pentadbiran awam di negara ini. Pemboleh ubah yang dikaji adalah pemboleh ubah popular yang berlaku pada hari ini. Walau pun tajuk ini agak 'biasa', namun impak kepada pejawat awam khususnya kepada kerajaan Malaysia adalah sangat besar. Hal ini demikian kerana, Penjawat awam adalah mempunyai bilangan yang cukup besar dalam kerajaan Malaysia. Jika penjawat awam gagal menjadi *role model* kepada masyarakat, maka apa akan jadi kepada Malaysia akan datang?

Masalah kesulitan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja wajar diatasi sepenuhnya kerana penjawat awam adalah benteng pengurusan negara. "Rawatan" awal perlu diberikan kepada penjawat awam yang berada di tahap rendah dan sederhana agar dapat meningkatkan produktiviti dan kualiti kerja. Oleh yang demikian ujian diagnostik kepada penjawat awam perlu menjadi agenda utama dalam sistem pentadbiran negara khususnya dari aspek kecerdasan emosi dan kepuasan kerja. Sehubungan dengan itu perancangan dan pelaksanaan aktiviti ini perlu dibuat dengan rapi dan dilaksanakan dengan penuh dedikasi dan komited oleh semua pihak yang dipertanggungjawabkan.

Akhir sekali, adalah diharap hasil dapatan kajian ini boleh digunakan sebagai bahan rujukan dan memberi sumbangan yang berguna terutamanya dalam meningkatkan kualiti pentadbiran dan pengurusan di Malaysia.

RUJUKAN

- Baker R & Ibrahim H I (2015). Tekanan kerja dalam organisasi kepolisian: Tinjauan dalam perspektif kecerdasan emosi. *Jurnal Kemanusiaan*, 23,1-24.
- Carlos M. P. Sousa, Filipe Coelho & Encarna Guillamon-Saorin. (2012). Personal Values, Autonomy, And Self-Efficacy: Evidence From Frontline Service Employees. *International Journal Of Selection And Assessment*, 20(2),159-170
- Goleman D (1998). Working with emotional intelligence. New York: Bantam Books.
- Dulewicz, V. dan Higgs, M. (1999). Can emotional intelligence be measured and developed?. *Leadership and Organisation Development Journal*, 20(5), 242-252.
- Goleman, D. (1998). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Goleman, D. 1999. Emotional Competence. *Executive Excellence* 16 (4): 19.
- Goleman, D. (2001). Examining the Relevance of Emotional Intelligence and Organizational Commitment among Employees of Small and Medium Enterprise in Private Sector. *International Journal of Business and Management*. 6 (12), 180-194.
- Greenberg, J., Baron R. A., Sales C. A., & Owens, F. A. (2000). *Behaviour in organizations*. Canada: Pearson Education Canada, Inc.
- Hackell D P, & Violanti J M (2003). *Police suicide: Tactics for prevention*. Springfield: Charles C.Thomas Publisher.
- <https://www.coursehero.com/file/p4gn6cu/The-Job-Descriptive-Index-JDI-yang-pertama-kali-dikemukakan-oleh-Smith-Kendall/>
- Kesihatan dan Morbiditi Kebangsaan (2001). Available from: <http://www.dosh.gov.my/>.
- Klaus J. Templer. (2012). Five-Factor Model Of Personality And Job Satisfaction: The Importance Of Agreeableness In A Tight And Collectivistic Asian Society. *Applied Psychology*,61 (1), 114–129.
- Locke E A (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In *Dunnette, M. D. (Ed.), Handbook of the Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349, Chicago: Rand McNally.
- Maslow (1959) https://ms.wikipedia.org/wiki/Teori_Hierarki_Keperluan_Maslow

- Mayer J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Mayer J. D. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?*. New York: Basic Books.
- Miller L (2006). *Practical police psychology: Stress management and crisis intervention for law enforcement*. Spring Weld: Charles C. Thomas.
- Mohammad Chin, Syed Azizi Wafa & Ramraini Ali Hassan (2017). *Niat Untuk Meninggalkan Organisasi, Sistem Kenaikan Pangkat Dan Kepuasan Kerja Di Kalangan Penjawat Awam Persekutuan Yang Dilantik Di Bawah Skim Perkhidmatan Tertutup Di Sabah*
<https://jurcon.ums.edu.my/ojums/index.php/JAAAB/article/view/1273>
- Mojoyinola JK (2008) *Effects of job stress on health, personal and work behavior of nurses in public hospitals in Ibadan Metropolis, Nigeria. Studies on Etho Medicine* 2(2),143- 148.
- Noriah Mohd. Ishak, Siti Rahayah & Syed Najamuddin Syed Hassan. (2003). Hubungan Antara Faktor Kecerdasan Emosi, Nilai Kerja Dan Prestasi Kerja di Kalangan Guru Maktab Rendah Sains Mara. *Jurnal Teknologi*. 39(E): 75-82
- Pelan Strategik JPA,(2011-2015).
https://docs.jpa.gov.my/docs/pnerbitan/2012/Pelan_Strategik_JPA_2011-2015.pdf
- Ramendra, S. Dan Gopal, D. (2013). The Impact Of Job Satisfaction, Adaptive Selling Behaviors And Customer Orientation On Salesperson's Performance: Exploring The Moderating Role Of Selling Experience. *Journal Of Business & Industrial Marketing*, 28(7), 554-564
- Ramli Hasbi (2001) . *Perkaitan Kepuasan Kerja Dengan Prestasi Kerja Di Kalangan Pekerja Di Industri Pembuatan*. Unimas. Tesis Master.
- Rothmann S & Strijdom G (2002). Suicide ideation in the South African Police Service in the North West Province. *South Africa Journal of Industrial Psychology*, 28(1).44-48.
- Suhaya Deraman & Siti Zubaidah Hj Mohd Isa (2016). Tahap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Kakitangan Penjara. *Jurnal Komunikasi Malaysian, Journal Of Communication* Jilid 1 2016: 149-161
- The National P.O.L.I.C.E Suicide Foundation, (2008).
<https://www.nytimes.com/2008/04/08/nyregion/08suicide.html>
- Violanti J M, Charles L E, Gu J K, Burchfiel CM, Andrew M E, Joseph, P N, & Dorn J M (2013). Associations of depressive symptoms and brachial artery reactivity among police officers. *Safety and Health at Work*, 4(1), 27-36.
- Yahaya Mahmood & Donna, Ng Li Eng. (2001). Tahap dan Peranan Kecerdasan Emosi

(EQ) di Kalangan Pelajar-pelajar Remaja di Bangku Sekolah. *Jurnal Psikologi dan Pembangunan Manusia*.

Yozgat U, Yurtkoru S, & Bilginoglu E (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: Examining the moderating role of emotional intelligence. *Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-52

Yun I, Kim S G, Jung S J, & Shahin B (2013). A study on police stressors, coping strategies and somatization symptoms among South Korean Frontline Police Officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 36(4), 787-802.

Zainal Ariffin, Lilis Surlenty, Azura Abdullah Effendi, Jumaimah Jauhar, Siti Rohaida & Tanjua Sharma (2009). *Understanding Organizational Behavior*. Kuala Lumpur: Oxford University Press

LAMPIRAN



BORANG SOAL SELIDIK

**TAHAP KECERDASAN EMOSI DAN KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN
PENJAWAT AWAM DI KOTA KINABALU: SATU TINJAUAN AWAL**

Salam sejahtera,

Tuan/Puan yang dihormati,

Anda telah terpilih untuk menjadi responden bagi kajian penyelidikan seperti mana tajuk di atas. Penyelidikan ini adalah bertujuan untuk mendapatkan maklum balas berkaitan dengan pemboleh ubah yang dikaji di dalam kajian ini. Segala maklumat yang diberikan akan dirahsiakan dan digunakan untuk tujuan akademik semata-mata. Tiada jawapan yang salah dan betul di dalam soal selidik ini. Justeru, anda berhak memilih jawapan mengikut kesesuaian dan keikhlasan diri anda sendiri. **KEJUJURAN** dan **KEIKHLASAN** anda untuk menjawab soal selidik ini amatlah dihargai. Sila kembalikan borang soal selidik yang telah di jawab. Kerjasama anda meluangkan masa menjawab soal selidik ini amatlah dihargai dan didahulukan dengan ucapan terima kasih.

MOHD AZIZUL BIN ROSUN KHAN
No Metrik: 770615125207001
Open University Malaysia
2019

BAHAGIAN A:

MAKLUMAT DEMOGRAFI

PANDUAN:

Soalan ini bukan satu ujian dan tidak perlu bimbang semasa menjawabnya. Kajian ini dibuat secara menyeluruh dan bukan bertujuan untuk mengkaji atau memberi perhatian kepada individu tertentu. Sila tandakan (/) pada ruangan yang disediakan berkenaan diri anda.

- | | | |
|-----------------------|---|---|
| 1. Jantina | <input type="checkbox"/> Lelaki | <input type="checkbox"/> Perempuan |
| 2. Umur | <input type="checkbox"/> 25 tahun ke bawah | <input type="checkbox"/> 36 hingga 40 tahun |
| | <input type="checkbox"/> 26 hingga 30 tahun | <input type="checkbox"/> 41 hingga 45 tahun |
| | <input type="checkbox"/> 31 hingga 35 tahun | <input type="checkbox"/> 46 hingga 50 tahun |
| | <input type="checkbox"/> 51 tahun ke atas | |
| 3. Bangsa | <input type="checkbox"/> Melayu | <input type="checkbox"/> India |
| | <input type="checkbox"/> Cina | <input type="checkbox"/> Bumiputera Sabah |
| | <input type="checkbox"/> Lain-lain | |
| 4. Status Perkahwinan | <input type="checkbox"/> Berkahwin | <input type="checkbox"/> Bujang |
| 5. Tempoh Berkhidmat | <input type="checkbox"/> 5 tahun ke bawah | <input type="checkbox"/> 16 -20 tahun |
| | <input type="checkbox"/> 6 - 10 tahun | <input type="checkbox"/> 11 -15 tahun |
| | <input type="checkbox"/> 21 tahun ke atas | |

BAHAGIAN B

The USM Emotional Quotient Inventory (USMEQ-i)

Arahan:

Bahagian ini mengandungi soal selidik mengenai kepuasan kerja. Sila **BULATKAN** angka yang sesuai pada pandangan anda bagi setiap perkara di bawah untuk menunjukkan sejauh manakah anda bersetuju atau tidak bersetuju dengan pernyataan di bawah berdasarkan skala yang diberi.

- 1 = Tidak Sama
- 2 = Sedikit Sama
- 3 = Hampir Sama
- 4 = Sama
- 5 = Sangat Sama

1. Saya sering nasihat-menasihati di antara satu sama lain. 1 2 3 4 5

2. Apabila mendapat kejayaan saya bersyukur.	1	2	3	4	5
3. Saya mudah mengakui kesalahan saya sekiranya saya memang bersalah.	1	2	3	4	5
4. Apabila ditimpa masalah saya akan cuba melihat daripada sudut yang berbeza agar ia menjadi positif.	1	2	3	4	5
5. Saya melaksanakan apa yang saya janjikan.	1	2	3	4	5
6. Saya sentiasa berkeyakinan dalam melakukan tugas harian.	1	2	3	4	5
7. Saya mampu untuk membuat keputusan sendiri berdasarkan pemikiran yang rasional.	1	2	3	4	5
8. Saya menggunakan bahasa yang baik ketika bercakap dengan ahli keluarga dan orang lain.	1	2	3	4	5
9. Saya tidak suka membuat orang tertunggu-tunggu.	1	2	3	4	5
10. Apabila mendapat musibah atau kegagalan saya bersabar.	1	2	3	4	5
11. Saya boleh menumpukan perhatian terhadap apa sahaja yang saya lakukan walaupun saya merasa tertekan.	1	2	3	4	5
12. Apabila ditimpa musibah, saya menerima hakikat bahawa ianya telah berlaku dan mencari langkah yang sesuai untuk mengatasinya.	1	2	3	4	5
13. Saya sentiasa proaktif dalam menyelesaikan sesuatu tugas.	1	2	3	4	5
14. Saya mengetahui keupayaan dan potensi diri .	1	2	3	4	5
15. Saya akan mengatakan pandangan dan kritikan dengan tujuan menolong dan menambahbaik situasi.	1	2	3	4	5
16. Saya suka melibatkan diri secara aktif dalam sesuatu perbincangan.	1	2	3	4	5
17. Saya akan melakukan tanggungjawab saya walaupun orang lain tidak berbuat demikian.	1	2	3	4	5

18. Saya sentiasa merasakan yang saya dapat menyelesaikan apa jua masalah dalam apa jua keadaan	1	2	3	4	5
19. Kegagalan menjadikan saya lebih bersemangat untuk berjaya.	1	2	3	4	5
20. Saya memikul sesuatu amanah dengan penuh tanggungjawab.	1	2	3	4	5
21. Saya sentiasa jujur terhadap diri sendiri.	1	2	3	4	5
22. Saya dapat memahami dan merasai perasaan orang lain seolah-olah diri sendiri berada dalam situasi orang itu	1	2	3	4	5.
23. Saya terdorong untuk mengkaji sesuatu perkara di atas dasar minat terhadap perkara itu.	1	2	3	4	5
24. Saya sentiasa bermuhasabah diri dengan cara menghitung setiap amalan yang baik atau buruk yang telah saya lakukan untuk memperbaiki diri.	1	2	3	4	5
25. Saya dapat mengawal emosi sedih atau marah Walaupun saya mempunyai masalah.	1	2	3	4	5
26. Apabila diberi tugas, saya akan mendorong diri dan memikirkan cara-cara untuk melakukan yang terbaik.	1	2	3	4	5
27. Sentiasa peka dengan perkara dan keadaan yang berlaku di sekeliling saya.	1	2	3	4	5
28. Saya peka terhadap kehendak naluri dan emosi sendiri	1	2	3	4	5
29. Saya bergaul mesra dengan jiran tetangga.	1	2	3	4	5
30. Matlamat saya mempelajari sesuatu perkara adalah untuk menambahkan pengetahuan dan mengamalkannya dalam kehidupan seharian.	1	2	3	4	5
31. Saya mudah memberi kemaafan kepada mereka yang melakukan kesalahan terhadap saya.	1	2	3	4	5
32. Dalam apa jua situasi, saya dapat tenang diri dan membuat keputusan terhadap sesuatu perkara.	1	2	3	4	5
33. Apabila menghadapi tugas yang mencabar, saya akan menyelesaikannya dengan cara yang terbaik.	1	2	3	4	5
34. Saya menghargai keupayaan diri sendiri.	1	2	3	4	5

35. Saya menghormati orang lebih tua dan jiran.	1	2	3	4	5
36. Saya memberikan kerjasama yang baik kepada aktiviti- Aktiviti yang dijalankan oleh institusi atau masyarakat	1	2	3	4	5
37. Saya mencari maklumat untuk memahami sesuatu perkara atau mempelajari sesuatu.	1	2	3	4	5
38. Saya menempuhi kehidupan seharian dengan tenang walaupun berada dalam kesusahan.	1	2	3	4	5
39. Saya sentiasa mengkaji sesuatu masalah secara teliti terlebih dahulu untuk mencari jalan penyelesaian terbaik kepada masalah itu.	1	2	3	4	5
40. Saya peka terhadap perasaan orang lain	1	2	3	4	5
41. Saya menghargai pandangan dan perasaan orang lain.	1	2	3	4	5
42. Saya tahu menggunakan keupayaan dan potensi saya untuk berjaya.	1	2	3	4	5
43. Saya boleh menyatakan hasrat, kehendak dan pandangan terhadap sesuatu yang dikehendaki atau tidak dikehendaki.	1	2	3	4	5
44. Saya dapat mengawal diri dalam apa jua keadaan dan situasi.	1	2	3	4	5
45. Apabila menghadapi kesukaran saya mendapatkan nasihat dan bantuan daripada orang lain tentang apa yang seharusnya dilakukan.	1	2	3	4	5
46. Saya mengasihi orang lain sebagaimana mengasihi diri sendiri.	1	2	3	4	5

BAHAGIAN C: KEPUASAN KERJA

Arahan:

Bahagian ini mengandungi soal selidik mengenai kepuasan kerja. Sila **BULATKAN** angka yang sesuai pada pandangan anda bagi setiap perkara di bawah untuk menunjukkan sejauh manakah anda bersetuju atau tidak bersetuju dengan pernyataan di bawah berdasarkan skala yang diberi.

1 = Sangat tidak setuju

2 = Tidak setuju

3 = Tidak pasti

4 = Setuju

5 = Sangat setuju

1	Kerja yang saya lakukan sekarang menyeronokkan	1	2	3	4	5
2	Saya membuat kerja yang sama setiap hari.	1	2	3	4	5
3	Kerja yang saya lakukan sekarang membosankan.	1	2	3	4	5
4	Saya dapat menyelesaikan semua kerja yang diberikan.	1	2	3	4	5
5	Kerja yang saya lakukan amat mencabar	1	2	3	4	5
6	Pendapatan yang saya terima mencukupi untuk perbelanjaan biasa.	1	2	3	4	5
7	Saya memperoleh gaji yang memuaskan.	1	2	3	4	5
8	Gaji yang saya dapat sekarang kurang daripada yang sepatutnya saya terima.	1	2	3	4	5
9	Saya mendapat bayaran yang tinggi.	1	2	3	4	5
10	Saya mendapat bayaran yang rendah.	1	2	3	4	5
11	Pegawai Atasan sentiasa minta nasihat atau pandangan saya.	1	2	3	4	5
12	Pegawai atasan sentiasa memuji hasil kerja saya yang baik.	1	2	3	4	5
13	Pegawai atasan saya kurang menyelia kerja yang saya lakukan.	1	2	3	4	5
14	Pegawai Atasan sentiasa menerangkan di mana kedudukan saya semasa menjalankan tugas.	1	2	3	4	5
15	Pegawai Atasan saya sentiasa ada bila diperlukan.	1	2	3	4	5
16	Rakan sekerja saya sentiasa menggalakkan saya dalam menyelesaikan kerja yang diberikan.	1	2	3	4	5
17	Rakan sekerja saya sangat membosankan.	1	2	3	4	5
18	Rakan sekerja saya seorang yang bertanggungjawab.	1	2	3	4	5
19	Rakan sekerja saya seorang yang pantas dalam melakukan tugas yang diberikan.	1	2	3	4	5
20	Rakan sekerja saya seorang pemalas dan sentiasa menangguhkan pekerjaannya.	1	2	3	4	5

Sekian, Terima Kasih.