

## **Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Kepuasan Kerja dalam Kalangan Pensyarah Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor**

**Muhammad Firdaus bin Muhammad Sabri**

Fakulti Pengurusan dan Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor  
firdaussabri@kuis.edu.my

**Haliyana binti Tonot**

Fakulti Pengurusan dan Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor  
haliyana@kuis.edu.my

**Nurul Nadhirah binti Shahabudin**

Fakulti Pengurusan dan Muamalah, Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor  
nadhirah4993@yahoo.com

### **ABSTRAK**

Kecerdasan emosi merupakan aspek yang penting dalam kehidupan seharian. Kecerdasan emosi terbahagi kepada dua iaitu intrapersonal dan interpersonal. Kepentingan kecerdasan emosi membantu pendidik dalam mencapai kepuasan kerja serta meningkatkan prestasi kerja mereka. Namun begitu, pendidik sentiasa berdepan dengan masalah dan cabaran sesuai dengan peredaran zaman. Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengenal pasti hubungan diantara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah Fakulti Pengurusan dan Muamalah (FPM) di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Seramai 70 orang responden terlibat dalam soal selidik ini. Kajian ini memfokuskan kepada kecerdasan emosi Intrapersonal dimana ianya terbahagi kepada tiga bahagian iaitu mengenal emosi sendiri, mengawal emosi sendiri dan motivasi sendiri. Analisis kajian adalah berbentuk kuantitatif dimana satu set borang soal selidik telah diedarkan kepada kumpulan sasaran bagi pengumpulan data. Data yang diperolehi dianalisis dengan menggunakan perisian Statistik IBM SPSS. Hasil kajian menunjukkan bahawa hubungan kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi intrapersonal adalah dalam hubungan positif sederhana. Hasil kajian dapat dijadikan rujukan kepada pihak yang berkepentingan seperti pensyarah, institusi akademik dan pengkaji demi untuk mencapai tahap kepuasan dan prestasi kerja yang tinggi

*Kata Kunci* : Kepuasan Kerja, Menenal Emosi Kendiri, Mengawal Emosi Kendiri, Motivasi Kendiri.

### **ABSTRACT**

Emotional intelligence is an important aspect of daily life. Emotional intelligence divided into two components which are intrapersonal and interpersonal. Emotional intelligence will help educators to achieve job satisfaction and improve their work performance. However, educators always facing problems and challenges in their respected time. The main objective

of this study is to determine the relationship between emotional intelligence (EQ) and job satisfaction among lecturers in the Faculty of Management and Muamalah (FPM), International Islamic University College of Selangor (IIUCS). 70 respondents was involved in the survey. This research is focusing on intrapersonal aspect where it is divided into three categories which are Understanding Self-emotion, Controlling Self-emotion, and Self-motivation. The method of analysis for this research is a quantitative study whereas a set of questionnaire was distributed to the target group for data collection. The data was analyzed by using IBM SPSS Statistical software. The results showed that the relationship between job satisfaction and intrapersonal emotional intelligence is in a moderate positive relationship. The findings can be used as a significant reference to academicians, researcher and academic institution as a whole to achieve a high performance and satisfaction in work.

*Keywords:* Job Satisfaction, Intrapersonal, Understanding Self-emotion, Controlling Self-emotion, Self- Motivation.

## **PENDAHULUAN**

Emosi memainkan peranan penting dalam mempengaruhi dan mengawal minda dan tingkah laku manusia agar memberi reaksi yang bersifat kemanusiaan terhadap persekitaran. Untuk memiliki sifat kemanusiaan, seseorang haruslah tahu bagaimana untuk mengawal dan mendisiplinkan emosi. Emosi dari aspek kemanusiaan dipengaruhi oleh pelbagai perspektif seperti sosiologi, geografi, pendidikan, demografi, fisiologi, teologi dan sebagainya (Magpantay-Monroe, & Ruiz, 2015).

Perkataan emosi adalah berasal dari perkataan *Greek* iaitu 'emover' yang bermaksud 'untuk keluar'. Dewan Bahasa dan Pustaka (edisi keempat, 2012) mendefinisikan emosi sebagai suatu keadaan atau fikiran yang dirangsang yang melibatkan perkaitan antara psikologi dan fisiologi seseorang. Pernyataan tersebut turut disokong oleh Mahmood Nazar (1992) yang menyatakan bahawa emosi yang dipamerkan oleh setiap individu adalah bertujuan untuk memuaskan diri sendiri dan ianya merupakan salah satu proses psikologi dan fisiologi manusia yang mewakili perasaan seseorang manusia itu sendiri. Menurut beliau juga, emosi merupakan suatu tindak balas komunikasi yang automatik seperti Bahasa badan, ekspresi muka, intonasi, tutur kata dan sebagainya.

Emosi terbahagi kepada dua iaitu kecerdasan intelektual atau *Intelligence Quotient* (IQ) dan kecerdasan emosi atau *Emotional Intelligence* (EQ). IQ bermaksud kecerdasan tunggal dari setiap individu yang merupakan lambang kepintaran dan kebijaksanaan seseorang manakala EQ pula adalah kebolehan seseorang dalam memahami perasaan dan emosi dan digunakan untuk membuat keputusan yang terbaik dalam kehidupan (Goleman, 1996). Dengan mempunyai EQ, seseorang itu boleh mengawal sifat negatif yang ada pada diri kepada yang lebih baik dan positif.

Di Malaysia kajian tentang EQ perlu diperluaskan lagi. Para pengkaji masih berusaha untuk memperhalusi kajian mereka dengan lebih lanjut mengenai isu ini terutama dalam bidang pendidikan (Yahaya & Ng 2001; Mohd Najib 2002). Kepentingan emosi turut ditekankan dalam salah satu prinsip Falsafah Pendidikan Negara iaitu "Pendidikan di Malaysia adalah suatu usaha yang berterusan ke arah perkembangan potensi individu yang menyeluruh dan bersepadu dalam mewujudkan insan yang seimbang dan harmonis dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani berdasarkan kepercayaan dan kepatuhan kepada tuhan (Siti Sarawati Johar, 2009). Usaha ini adalah penting bagi melahirkan rakyat Malaysia yang berilmu dan

berkeupayaan mencapai kesejahteraan diri serta sumbangan terhadap keharmonian dan kemakmuran masyarakat dan Negara.

EQ memainkan peranan penting dalam mengkaji tahap kepuasan kerja. Kepuasan kerja yang tinggi akan memberi kesan yang positif terhadap perkembangan potensi individu. Ini turut dipersetujui oleh Abraham (2000) yang menyatakan bahawa EQ mampu mempengaruhi prestasi dan kepuasan kerja terhadap organisasi seterusnya perkembangan individu itu sendiri.

## **LATAR BELAKANG KAJIAN**

Menurut Kamus Dewan (2012), guru atau pendidik ialah orang yang mengajar, mendidik, dan mengasuh. Guru merupakan pekerjaan professional yang disanjung tinggi dimata masyarakat dan diiktiraf di institusi pendidikan. Maka pensyarah sebagai tenaga pengajar juga adalah turut dikategorikan sebagai seorang “guru”. Guru mempunyai tanggungjawab yang sangat besar dalam menjalankan tugas sebagai seorang pendidik dan seringkali mereka dibebani dengan tekanan yang disebabkan oleh beberapa faktor.

Antara faktor yang ketara ialah ketidakupayaan guru untuk bertindak dan menyelesaikan masalah ke atas isu-isu pendidikan selaras dengan peredaran zaman. Hal ini kerana bidang pendidikan telah berkembang dengan pesat di seluruh Negara dengan cabaran dan tekanan yang dihadapi oleh guru semakin bertambah sesuai dengan perkembangan zaman (Azizi, Y. & Nik, 2007).

Bebanan kerja yang melampau turut mempengaruhi emosi guru dan memberi impak terhadap kepuasan kerja mereka. Tekanan emosi yang berlaku bukan sahaja mempengaruhi tingkah laku guru tetapi turut mempengaruhi nilai, kebolehan, keupayaan dan keadaan psikologi mereka (Yahaya & Donna, 2001). Tekanan emosi seorang pendidik sangat memberi kesan yang mendalam dalam mendidik pelajar. Seseorang yang mempunyai emosi yang tidak stabil sewaktu melaksanakan kerja akan menyebabkan seseorang itu kurang bermotivasi seterusnya memberi impak yang negatif kepada pelajar (Goleman, 1995).

Kecerdasan emosi memainkan peranan penting dalam meningkatkan kepuasan kerja. Tenaga pengajar 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 EQ manakala 33% pula memiliki tahap yang tinggi dalam IQ dan kemahiran teknikal. Dari aspek kepimpinan pula 85% daripada mereka mempunyai tahap EQ yang tinggi manakala hanya 15% sahaja yang memiliki tahap IQ yang tinggi. Secara rasionalnya dapat disimpulkan bahawa kejayaan, kepuasan dan prestasi kerja yang cemerlang mempunyai hubungan yang kuat dengan EQ berbanding IQ.

## **PENYATAAN MASALAH**

Pada era globalisasi ini, semakin banyak cabaran dan perubahan yang drastik dalam sistem pendidikan di Malaysia dalam mencapai kualiti yang dikehendaki. Warga pendidik seperti

pensyarah di institusi pengajian tinggi turut menerima tempiasnya dalam menempuh segala cabaran dan kesusahan dalam kerjaya pendidikan pada masa kini. Salah satu cabaran yang terpaksa dihadapi oleh warga pendidik adalah bebanan kerja yang sentiasa berubah-ubah mengikut peredaran zaman (Mohd. Fitri, 2006). Bebanan tugas yang berlebihan yang terpaksa dipikul oleh pensyarah menyebabkan tugas yang diberi tidak dapat disempurnakan dengan baik dan gagal untuk disempurnakan dalam masa yang diperuntukkan dimana ianya akan menyebabkan majikan akan mengenakan tindakan seperti menegur, amaran verbal atau bertulis, tindakan tatatertib, ataupun memotong gaji mereka. Justeru, ianya menimbulkan suatu perdebatan dan isu berkaitan emosi dalam mengendalikan kerja.

Datuk Seri Hishamuddin Tun Hussein mantan Menteri Pendidikan Malaysia dalam Utusan Malaysia (11 Julai 2005) menyatakan bahawa guru-guru di sekitar Selangor, Johor, Melaka dan Kuala Lumpur dikategorikan sebagai 'guru terbeban' di mana mereka mengambil masa 74 jam seminggu untuk menjalankan tugas. Manakala pernyataan dari Jawatankuasa Mengkaji Tugas dan Tanggungjawab Guru (TTG) dalam akhbar Utusan Malaysia (31 Mei 2007) pula menyatakan bahawa seorang guru menggunakan masa 66.24 jam seminggu untuk menyelesaikan tugas sebagai seorang pendidik. Jumlah yang dinyatakan melebihi purata jam seorang pekerja yang disarankan oleh Petubuhan Buruh Antarabangsa (ILO) iaitu 45 jam seminggu. Secara tidak langsung jumlah masa bekerja yang melebihi jumlah jam yang diperuntukkan ILO menyebabkan pendidik sukar untuk membahagikan masa dengan baik antara masa bekerja dengan masa untuk diri dan keluarga dimana ianya secara tidak langsung mengganggu emosi warga pendidik (Noriah, 1994).

Kepuasan kerja adalah salah satu kehendak naluri bagi setiap individu yang bekerja. Keinginan dan tahap kepuasan yang berbeza-beza adalah bergantung kepada jenis pekerjaan dan perasaan mereka terhadap pekerjaan tersebut (Noah & Muhamad, 2005). Abdul Hamid (2004) menyatakan bahawa emosi setiap manusia berbeza-beza mengikut faktor umur, status, jantina, situasi, dan tahap kesihatan diri. Emosi seseorang boleh diketahui menerusi reaksi dan bahasa badan ketika berkomunikasi.

Kajian oleh Jabatan Intervensi Kementerian terhadap emosi guru mendapati bahawa 0.05% guru telah mengalami gangguan emosi dan mental yang serius yang berpunca daripada beban tugas rasmi, tugas sampingan institusi, gangguan dalam pelaksanaan tugas serta kerenah masyarakat (Mok, 2001). Manakala statistik daripada Kesatuan Perkhidmatan Perguruan Kebangsaan (NUTP) menunjukkan bahawa 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 kerenah pengetua, kerani, ibu bapa dan juga pelajar itu sendiri. Menurut NUTP juga, para guru turut membawa pulang kerja yang masih tertanggung kerana perlu menyelesaikannya dalam masa yang ditetapkan. Tambahan pula, guru juga perlu mengikuti kursus dan menyertai sebarang aktiviti gerak kerja sekolah. 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).

Secara amnya, kepuasan kerja amat sukar untuk diterangkan dengan lebih tepat dalam semua bidang pekerjaan kerana pengertian tersebut berbentuk subjektif. Ini turut dipersetujui oleh Junaidah dan Nik Rosila (2013) yang menyatakan bahawa kepuasan kerja dikalangan guru merupakan satu usaha yang sangat sukar ditafsirkan kerana setiap individu mempunyai sikap, pengalaman dan latar belakang yang berbeza.

Pengkaji mendapati bahawa kajian tentang kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja kebanyakannya hanya tertumpu kepada guru akademik di sekolah-sekolah harian dan vokasional tetapi kurang kajian yang menumpukan kepada pensyarah-pensyarah di institusi pengajian tinggi. Oleh itu, kajian ini adalah bertujuan untuk mengkaji kecerdasan emosi intrapersonal dan kepuasan kerja dalam organisasi dari pelbagai sudut dalam kalangan pensyarah Fakulti Pengurusan dan Muamalah di Kolej Universiti Antarabangsa Selangor (KUIS). Kecerdasan emosi intrapersonal sangat penting kepada individu kerana individu perlu mengenalpasti emosi diri sendiri sebelum mengendalikan hubungan dengan pihak lain. Ini diperkukuhkan lagi dengan kajian oleh Siti Sarawati Johar (2009) yang menyatakan bahawa kecerdasan emosi atau EQ adalah sangat penting bagi mencapai keseimbangan dalam kehidupan. Menurut beliau lagi, kekuatan emosi dalaman akan melahirkan individu yang mempunyai personaliti yang unggul dan bersifat kompetitif dan berupaya menangani cabaran dalam membina perhubungan dengan pihak lain.

## **OBJEKTIF KAJIAN**

Objektif kajian adalah untuk mengenalpasti hubungan antara mengenal emosi sendiri dengan kepuasan kerja, mengenalpasti hubungan antara mengawal emosi sendiri dengan kepuasan kerja dan mengenalpasti hubungan antara motivasi sendiri dengan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah di Fakulti Pengurusan dan Muamalah (FPM), Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Kajian juga turut mengenalpasti faktor emosi intrapersonal yang dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja pensyarah.

## **SOROTAN LITERATUR**

### ***Kepuasan Kerja***

Kepuasan kerja adalah ekspresi seseorang terhadap tingkah laku yang berkaitan dengan tugas yang dipertanggungjawabkan. Kepuasan kerja yang baik mewakili penglibatan dan tanggungjawab individu secara menyeluruh terhadap kerja yang diamanahkan (Shahrin & Saraswati, 2010). Menurut Munchinsky (2000), kepuasan kerja adalah suatu tahap keseronokan seseorang yang diperolehi hasil daripada tugas yang dilaksanakan. Maka, nilai-nilai positif secara tidak langsung berupaya untuk diperkembangkan hasil daripada keseronokan dalam bekerja. Pernyataan ini diperkukuhkan lagi oleh Mahmood Nazar (2001) yang menyatakan bahawa kepuasan kerja merangkumi sikap dan perasaan positif yang ada pada para pekerja terhadap kerja-kerja yang dipertanggungjawabkan. Pernyataan ini juga turut disokong oleh Locke (1976) yang menyatakan bahawa kepuasan kerja merupakan satu reaksi emosi yang positif bagi seseorang individu terhadap kerjanya. Sekiranya individu tersebut memiliki tahap EQ yang tinggi maka mudahlah baginya untuk memperoleh kepuasan daripada kerja yang dilaksanakan.

Pendapat tersebut turut dipersetujui oleh Ahmad dan Mohammad (2008) yang menyatakan bahawa kepuasan kerja memainkan peranan yang sangat penting kepada individu untuk dijadikan sesuatu tugas itu berasa selesa dalam menjalankan tugas yang terbaik dan berkesan seterusnya berupaya mengawal EQ kearah yang lebih positif. Pernyataan ini diperkukuhkan lagi dengan hasil kajian oleh Asliza (2004) ke atas 81 orang guru kaunseling sekolah menengah di Johor yang menunjukkan bahawa terdapatnya hubungan yang signifikan positif di antara tahap EQ dengan kepuasan kerja.

Tahap kepuasan seseorang terhadap tugas yang diberikan turut dipengaruhi oleh faktor-faktor luaran yang tertentu (Junaidah & Nik Rosila, 2013). Ini dibuktikan dengan kajian oleh

Saraswati (2008) yang menyatakan bahawa tahap kepuasan kerja guru-guru sekolah Tamil di daerah Kulai, Johor adalah berada pada tahap yang sederhana kerana ianya dipengaruhi oleh beberapa faktor yang mengganggu tugas seperti latar belakang, pengalaman, faktor luar kelas, dan sebagainya. Dengan kata lain, faktor-faktor intrinsik dan ekstrinsik yang negatif mampu memberi kesan terhadap emosi dan kepuasan kerja seterusnya meningkatkan tahap tekanan guru dalam tugas serta tanggungjawab mereka (Jaseem, Ramdane & Kamel, 2010). Ali (2003) turut mempunyai pendapat yang sama dimana kajian beliau turut menunjukkan terdapatnya hubungan yang signifikan negatif di antara *burnout* atau tekanan melampau dengan kepuasan kerja seterusnya menjejaskan tahap EQ seseorang.

### ***Kecerdasan emosi (EQ)***

EQ memainkan peranan penting dalam memahami dan mengawal tingkah laku manusia serta membuat keputusan berbanding IQ. Menurut Goleman (1996), kecerdasan emosi atau *emotional Intelligence* (EQ) adalah kebolehan seseorang dalam memahami perasaan dan emosi sendiri dimana ianya digunakan untuk membuat keputusan yang terbaik dalam kehidupan. Dengan mempunyai EQ, seseorang itu boleh mengawal sifat negatif yang ada pada diri kepada yang lebih baik dan positif. Seseorang yang mempunyai EQ yang tinggi akan mempamerkan tingkah laku yang positif, berfikiran positif dan mempunyai emosi yang positif. Pernyataan ini turut dipersetujui oleh Goleman, Boyatzis dan McKee (2002) di dalam kajian mereka yang menyatakan bahawa pemimpin yang mempunyai EQ yang tinggi berupaya menguruskan emosi mereka sendiri, bekerjasama dengan orang lain, berupaya menangani konflik, dan mempengaruhi orang-orang di sekelilingnya untuk berfikiran positif. Seseorang yang mempunyai tahap EQ yang tinggi turut berkebolehan untuk mengenal pasti dan mengawal emosi sendiri, mampu memotivasikan diri sendiri serta mampu membina hubungan yang baik dengan seseorang (Maizatulakman, 2007).

Thorndike (1920) mengkategorikan kecerdasan emosi kepada dua bahagian yang utama iaitu intrapersonal (emosi yang berhubungan dengan diri sendiri) dan interpersonal (emosi yang berkaitan dengan perhubungan diri sendiri dengan pihak lain). Mohd. Najib (2003) di dalam modelnya turut mengkategorikan EQ kepada dua konstruk utama iaitu intrapersonal dan interpersonal. Menurut beliau juga, konstruk intrapersonal mengandungi tiga elemen, iaitu keupayaan mengenal emosi sendiri, keupayaan mengurus emosi sendiri dan motivasi sendiri. Sementara konstruk Interpersonal mengandungi dua elemen penting, iaitu keupayaan mengendalikan perhubungan yang berkesan dan mengenal emosi orang lain.

Manakala Salovey dan Mayer (1990) pula berpendapat bahawa kecerdasan emosi intrapersonal dan interpersonal boleh dikategorikan kepada lima domain utama iaitu mengenal diri, mengurus emosi sendiri, memotivasikan diri, empati dan mengendalikan hubungan yang berkesan. Bar-On (1996) juga turut mengeluarkan model kecerdasan emosinya tersendiri dimana ianya mengandungi komponen utama iaitu kesedaran tahap diri (*self-awareness*), keupayaan mengurus emosi (*self-regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*empathy*) dan kemahiran sosial (*social skills*).

Dalam kajian ini, pengkaji mengkaji kecerdasan emosi dari sudut intrapersonal iaitu emosi perhubungan sendiri. Intrapersonal sangat penting dalam meningkat emosi seseorang dalam kerja. Individu perlu mengenali dan memperkukuhkan emosi tersendiri terlebih dahulu sebelum mengenali emosi yang berkaitan dengan orang lain seterusnya membawa kepada tahap kepuasan kerja individu yang lebih baik (Goleman, 2001).

**Jadual 1: Model Kecerdasan Emosi Goleman**

<b>Penyataan</b>	<b>Diri sendiri kecekapan personal</b>
Mengenal Emosi Kendiri	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Mengenal diri sendiri</li> <li>ii. Mengenal emosi sendiri</li> <li>iii. Ketepatan menilai diri</li> <li>iv. Keyakinan diri</li> </ul>
Mengawal Emosi Kendiri	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Mengurus diri sendiri</li> <li>ii. Kawalan diri</li> <li>iii. Jujur</li> <li>iv. Peka daya mengadaptasi</li> <li>v. Desakan kejayaan</li> <li>vi. Inisiatif</li> </ul>
Motivasi sendiri	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Boleh mencabar fikiran yang menimbulkan emosi negatif</li> <li>ii. Menjadikan emosi sebagai alat untuk meningkatkan kemampuan diri untuk berfikir, merancang dan menyelesaikan</li> <li>iii. Lebih efektif dan produktif dalam segala pelaksanaan tugas</li> <li>iv. Percaya diri sendiri mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas yang telah diarahkan</li> </ul>

Sumber: diadaptasi daripada Yaakub & Jamil, 2008; Salovey & Mayer 1990.

### ***Mengenal emosi sendiri***

Mengenal emosi sendiri bermaksud kebolehan individu untuk mengenal perasaan dan emosi ketika berhadapan dengan sesuatu situasi (Mohd Najib, 2002). Kebolehan ini akan membolehkan seseorang individu berupaya untuk membuat keputusan tanpa dipengaruhi oleh mana-mana sumber lain yang boleh merosakkan keputusan yang diambil (Duval & Silvia, 2001). Mengenal emosi diri ini juga akan membantu seseorang individu untuk membuat penilaian dengan lebih adil, rasional dan realistik. Kebolehan ini akan menjadikan seseorang lebih telus dan yakin dengan diri sendiri dan membolehkan seseorang individu untuk terus menghadapi apa juga situasi sama ada yang negatif mahupun positif. Ilies dan Nahgrang (2005) menjelaskan bahawa emosi mampu mempengaruhi tindakan seseorang individu dalam kehidupan seharian. Justeru kesedaran diri merupakan dimensi yang akan meningkatkan kepercayaan diri seseorang dan membolehkan mereka membuat keputusan dengan rasional dan waras (Goverover *et.al*, 2005).

Kesedaran terhadap diri juga ialah kebolehan dalam mengenal emosi sendiri dalam sesuatu situasi. Hal ini kerana, kebolehan ini dapat membantu individu tersebut dalam membuat keputusan dengan lebih baik. Pendapat ini disokong oleh Goleman, Boyatzis dan McKee (2002), yang menegaskan bahawa pemimpin yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi akan berupaya mengenal, mengawal emosi mereka sendiri serta bekerjasama dengan orang lain dalam menangani konflik dan cabaran.

### ***Mengawal Emosi Kendiri***

Keupayaan mengawal emosi pula bermaksud individu mampu mengawal perasaan dalam pelbagai situasi (Hashim *et.al*, 2007; Lord *et al.* 2010). Pendapat yang sama turut dinyatakan oleh Syed Zakaria dan Yahya (2006), bahawa individu mesti memikirkan sesuatu situasi yang membuatkan mereka gembira, sedih atau marah di mana mereka berupaya mengawal perasaan dalam mencapai kepuasan kerja yang diingini.

Kemahiran mengawal emosi sendiri membantu individu menguruskan perkara-perkara negatif seperti kemarahan, tekanan dan sebagainya serta membantu individu tersebut dalam memperkembangkan sifat positif dalam diri (Hashim *et.al*, 2007). Penyataan ini turut disokong oleh kajian Goleman (1995) yang menyatakan bahawa pengawalan emosi bergantung kepada tahap kecerdasan emosi seseorang individu itu dimana seseorang individu

tidak boleh membuat penilaian berdasarkan perasaan emosi yang negatif seperti marah, tertekan, benci dan sebagainya kerana ianya bukan sahaja akan memberi impak yang buruk terhadap diri, tetapi juga terhadap orang lain dan persekitaran. Maka pengawalan emosi yang baik berupaya dalam membantu individu untuk membuat penilaian terhadap sesuatu perkara dengan berkesan (Hashim *et. al*,2007).

Kemahiran mengawal diri dengan sihat dapat membantu menjadikan kehidupan seseorang individu lebih teratur dan tersusun (Lord *et al.* 2010). Kawalan diri juga mampu menjadikan seseorang berfikir dengan lebih rasional sebelum melakukan sesuatu dan seterusnya mengelakkan berlakunya perkara yang tidak diinginkan (Posner & Rothbart, 2000). Pengawalan emosi sendiri yang baik mampu mengelakkan sebarang perlakuan ganas, kasar dan di luar batasan. Tambahan juga individu yang berupaya mengawal emosi sendiri yang baik akan meningkatkan kebolehan kawalan seseorang individu dalam melaksanakan tugas meskipun tugas yang dilakukan kompleks dan sukar diselesaikan (Dijksterhuis, 2004).

### ***Motivasi Kendiri***

EQ merangkumi pelbagai aspek yang berbeza diantaranya ialah pengendalian diri, semangat, ketekunan serta kemampuan dalam memotivasikan diri dan sentiasa bertahan terhadap semua tekanan yang dihadapi (Dulewicz dan Higgs, 1999). Motivasi mendorong individu untuk sentiasa mempunyai minat dalam mengejar kejayaan. Motivasi boleh dianggap sebagai motif atau daya penggerak kepada individu dalam membangkitkan minat dan semangat dalam berurusan.

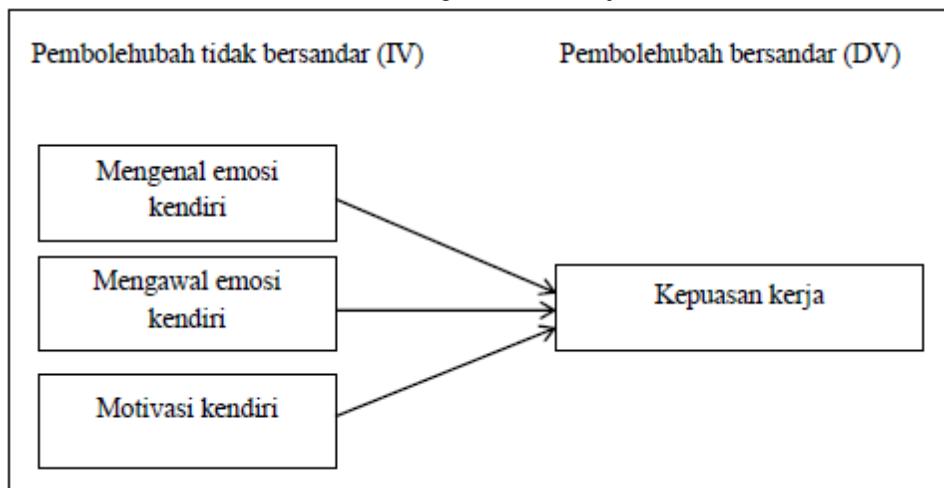
Kajian oleh Radiah (2002) terhadap guru siswazah sekolah menengah di Bagan Serai, Perak mendapati bahawa di antara faktor motivasi guru adalah tanggungjawab, dasar dan pentadbiran organisasi serta peluang untuk perkembangan diri. Faktor-faktor tersebut juga menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Pendapat ini turut disokong oleh Hung-Wen Lee dan Ching-Hsiang Liu (2009) di dalam kajian mereka yang menyatakan bahawa motivasi kerja adalah penting untuk membentuk sikap positif dan peningkatan prestasi dan kepuasan dalam kerjaya. Penurunan tahap kepuasan kerja para guru boleh mengakibatkan kemerosotan mutu kerja dan peningkatan kecelaruan psikologi dan tekanan kerja dalam kalangan guru. Aspek-aspek ini boleh mempengaruhi semangat, motivasi dan kesanggupan guru-guru untuk memaksimumkan pontensi pengajaran mereka (Azlina Mohd Kosnin & Tan Sew Lee (2008). Motivasi yang lemah turut mengakibatkan seseorang itu tidak mampu menyelesaikan kerja mengikut tempoh masa yang diberikan (Syed Zakaria & Yahya (2006), 2006).

## **KERANGKA KONSEPTUAL DAN HIPOTESIS KAJIAN**

Hasil dari literatur di atas telah dijadikan asas dalam membentuk kerangka konseptual bagi kajian ini seperti yang ditunjukkan di bawah;



Rajah 1: Hubungan di antara elemen mengenali emosi, pengurusan diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial dengan tekanan kerja.



Sumber: Diaptasi daripada Goleman (2001), dan Mohd Najib (2002)

Hipotesis yang dirangka adalah bertujuan untuk mengenalpasti faktor-faktor kecerdasan emosi intrapersonal yang signifikan terhadap kepuasan kerja. Terdapat tiga hipotesis dalam kajian ini iaitu;

#### ***Hipotesis Pertama***

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan antara mengenali emosi sendiri dengan kepuasan kerja.

H<sub>1</sub>: Terdapat hubungan antara mengenali emosi sendiri dengan kepuasan kerja.

#### ***Hipotesis Kedua***

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan antara mengawal emosi sendiri dengan kepuasan kerja.

H<sub>1</sub>: Terdapat hubungan antara mengawal emosi sendiri dengan kepuasan kerja.

#### ***Hipotesis Ketiga***

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan antara motivasi sendiri dengan kepuasan kerja.

H<sub>1</sub>: Terdapat hubungan antara motivasi sendiri dengan kepuasan kerja.

## **REKA BENTUK KAJIAN**

Kajian yang dijalankan ini adalah dengan menggunakan kaedah reka bentuk tinjauan yang mana penyelidik mengambil data dalam satu masa tertentu sahaja. Penyelidik menggunakan borang soal selidik untuk memperoleh data dalam kalangan pensyarah Fakulti Pengurusan dan Muamalah di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Sebanyak 89 set borang soal selidik telah diedarkan dan 70 set telah dikembalikan semula kepada pengkaji. Kaedah penganalisan data adalah seperti jadual dibawah;

Jadual 2: Kaedah Penganalisa Data

Kaedah analisis	Penerangan
Analisis kebolehpercayaan Cronbach Alpha	Kebolehpercayaan ini digunakan bagi mencapai tahap kajian yang dijalankan. Setiap ujian dan persoalan dimasukkan ke dalam borang soal selidik.
Analisis deskriptif	Analisis statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara menerangkan atau menggambarkan data yang telah terkumpul. Teknik analisis ini biasa digunakan untuk kajian-kajian yang bersifat kuantitatif. Contohnya pengkaji menggunakan frekuensi dan min dalam analisa deskriptif
Korelasi Pearson	Kaedah ini digunakan untuk mencari hubungan diantara pembolehubah-pembolehubah yang dikaji. Korelasi digunakan kerana data bagi kajian adalah tahap interval.

## KEPUTUSAN KAJIAN

### *Mengenal emosi sendiri*

Hasil kajian menunjukkan bahawa mengenal emosi sendiri mempunyai hubungan signifikan yang rendah dengan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah (FPM) di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Keputusan menyatakan bahawa mengenal emosi sendiri mempengaruhi kepuasan kerja pensyarah (FPM). Maka  $H_1$  telah diterima.

Seseorang itu perlu mengenal emosi diri sendiri dalam memenuhi kepuasan kerja yang diinginkan. Dapatan ini turut disokong oleh Duval dan Silvia (2001) di dalam kajian mereka yang membuktikan bahawa kebolehan mengenal emosi sendiri membolehkan seseorang individu membuat keputusan tanpa dipengaruhi oleh mana-mana sumber atau faktor lain yang boleh merosakkan keputusan yang diambil. Mengenal emosi diri ini juga akan membantu seseorang individu untuk membuat penilaian dengan lebih adil, rasional dan realistic (Goleman, Boyatzis & McKee, 2002). Kebolehan ini akan menjadikan seseorang lebih telus dan yakin dengan diri sendiri dan membolehkan seseorang individu untuk terus menghadapi apa juga situasi sama ada yang negatif mahupun positif (Ilies & Nahgrang, 2005).

### *Mengawal emosi sendiri*

Hasil kajian mendapati bahawa mengawal emosi sendiri mempunyai hubungan signifikan yang sederhana dengan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah (FPM) di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Maka  $H_2$  telah diterima.

Ini membuktikan bahawa keupayaan mengawal emosi sendiri merupakan faktor utama dalam menentukan tahap kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah. Pernyataan ini di sokong oleh Dijksterhuis (2004) yang menyatakan bahawa kawalan diri yang baik akan meningkatkan kebolehan kawalan seseorang individu dalam melaksanakan tugas meskipun tugas yang dilakukan kompleks dan sukar diselesaikan. Selain itu pengawalan emosi yang baik juga dapat membantu individu dalam membuat penilaian terhadap sesuatu perkara. Kemahiran mengawal emosi sendiri membantu individu dalam mengurus perkara-perkara-perkara negatif seperti kemarahan, tekanan dan sebagainya seterusnya meningkatkan lagi kadar kepuasan dalam pekerjaan (Hashim *et.al*, 2007).

### **Motivasi sendiri**

Hasil kajian mendapati bahawa mengawal emosi sendiri mempunyai hubungan signifikan yang rendah dengan motivasi sendiri dengan kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah (FPM) di Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor (KUIS). Maka H<sub>3</sub> telah diterima.

Radiah (2002) di dalam kajian beliau bahawa faktor motivasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja. Kegagalan dalam meningkatkan motivasi akan mengakibatkan seseorang itu tidak mampu menyelesaikan kerja mengikut tempoh masa yang telah ditetapkan.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan yang boleh dibuat adalah terdapatnya hubungan yang positif di antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Maka ketiga-tiga hipotesis dalam dapatan kajian ini disokong dan diterima.

Analisis kajian juga mendapati bahawa mengawal emosi sendiri merupakan faktor yang paling dominan yang mempengaruhi kepuasan kerja diantara ketiga-tiga pembolehubah tidak bersandar.

Mengenal emosi sendiri adalah terendah dalam kalangan pensyarah (FPM) dimana ianya menunjukkan bahawa pensyarah kurang memberi perhatian dalam mengenal emosi sendiri. Manakala mengawal emosi sendiri berada pada tahap paling tinggi di antara ketiga-tiga faktor intrapersonal dalam kalangan pensyarah. Justeru, pensyarah bijak mengawal emosi mereka dengan baik sewaktu bekerja demi mencapai kepuasan dalam pekerjaan mereka.

Justeru, pengkaji berharap bahawa lebih banyak kajian akan dijalankan pada masa akan datang untuk mendapatkan pemahaman yang lebih diantara kecerdasan emosi intrapersonal dan interpersonal dengan kepuasan kerja. Hal ini dapat menjadi titik tolak kepada peningkatan prestasi sesebuah institusi agar selari dengan perkembangan zaman. Institusi harus menyedari bahawa emosi dan kepuasan dalam pekerjaan adalah menjadi pemangkin utama dalam menjadikan sesebuah organisasi atau institusi perkhidmatan terus unggul dan berdaya saing dari aspek perkhidmatan dan prestasi.

## **RUJUKAN**

- Abdul Hamid, M. A. (2004). *Panduan Meningkatkan Emosi*. Edisi Pertama, Pahang: PTS Publication & Distribution Sdn. Bhd.
- Abraham, R. (2000). The role of Job Control as a Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence: Outcomes and Relationship. *The Journal of Psychology*, 134 (2).
- Ahmad Johari Sihes & Mohamad Zuhairy Shaari. (2008). *Kepuasan kerja di Kalangan Guru Teknikal di Empat Buah Sekolah Menengah Teknik Sekitar Johor Bahru*. Fakulti Pendidikan. Universiti Teknologi Malaysia, Johor, Malaysia.
- Ali Murat. (2003). Analysis of Relations among Locus of Control Burnout and Job Satisfaction in Turkish High School Teacher. *Australian Journal of Education*, 47. Diambil daripada [http://www.findarticales.com/p/articles/mi\\_go2077/is\\_200304/ai\\_n7534547](http://www.findarticales.com/p/articles/mi_go2077/is_200304/ai_n7534547)
- Asliza Awang Kechil. (2004). *Hubungan Tahap Kecerdasan Emosi dengan Tahap Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Kerjaya: Satu Kajian di Kalangan Guru-Guru*

- Kaunseling Sekolah Menengah di Daerah Johor Bahru*. (Tesis sarjana tidak diterbitkan). Universiti Teknologi Malaysia, Johor, Malaysia.
- Azizi, Y. & Nik. (2007). *Kecerdasan Emosi Hubungannya dengan Pencapaian Akademik*. Skudai: Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.
- Azlina Mohd Kosnin & Tan Siew Lee. (2008). Pengaruh Personaliti Terhadap Kepuasan Kerja dan Stress Kerja Guru. *Jurnal Teknologi*, 48 (E), 33-47.
- Bar-On, R. (1996). *The Emotional Quotient Inventory (EQ I): A Test of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi Health Systems.
- Dijksterhuis, A. (2004). Think different: The Merits of Unconscious Thought in Preference Development and Decision Making. *Journal of Personality and Social Psychology*. 87 (5): 586-598.
- Dulewicz, V. dan Higgs, M. (1999). Can emotional intelligence be measured and developed?. *Leadership and Organisation Development Journal*, 20(5), 242-252.
- Duval TS, Silvia PJ. *2001Self-awareness and causal attribution: A Dual Systems Theory*. Boston: Kluwer Academic.
- Dewan Bahasa & Pustaka (ed. 4). (2012)
- Goleman, D., Boyatzis, R., & McKee, A. (2002). Relation of Employee and Manager Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Performance. *Journal of Vocational Behavior*. 68, 461-473.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1995). *A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections*. Research Branch. Correctional Service of Canada.
- Goleman, D. (1996). *Emotional intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. London: Bloombury.
- 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.
- Goleman (2001). *Emotional Intelligence*. Issues in Paradigm Building.
- Goverover, Y., Chiaravalloti, N. & DeLuca, J. (2005). The Relationship Between Self-Awareness of Neurobehavioral Symptoms, Cognitive Functioning, and Emotional Symptoms in Multiple Sclerosis. *Multiple Sclerosis Journal*, 11(2), 203-212.
- Hashim, S., Razali, M. & Jantan, R. (2007). *Psikologi Pendidikan*.(4th ed). Kuala Lumpur: PTS Profesional Sdn. Bhd.
- Hishamuddin Tun Hussein. (11 Julai 2005). Utusan Malaysia.
- Hung-Wen Lee & Ching-Hsiang Liu. (2009). The Relationship Between Achievement Motivation, Psychological Contract and Work Attitudes. *Social Behavior & Personality: An International Journal*, 37(3), 321-328.
- Ilies, R. O. P, & Nahrgang, J .D. (2005). Authentic Leadership and Eudaemonic Well-Being: Understanding Leader-Follower Outcomes. *The Leadership Quarterly*, 16(3), 373-394.
- Jaseem Abdulla, Ramdani Djebarni, Kamel Mellahi. (2011). Determinants Of Job Satisfaction The UEA- A Case Study Of The Dubai Police. *Personnel Review* (40).
- Junaidah Mohamad, & Nik Rosila Nik Yaacob. (2013). Kajian Tentang Kepuasan Bekerja dalam Kalangan Guru-Guru Pendidikan Khas. *Asia Pacific Journal of Educators and Education*, 28, 103-115.
- Kosmo*. 2017. 1 April.
- Lord. R. G., Diefendorff, J. M., Schmidt, A. M., & Hall, R. J. (2010). Self-Regulation At Work. *Annual Review of Psychology*. 61(1): 543-568.
- Magpantay-Monroe, & Ruiz, E. (2015). Exploring the emotional intelligence of Florence Nightingale. *Asia-Pacific Journal of Oncology Nursing*. 2. 107.

- Maizatul. A & Bakar. (2007). *Perkaitan Antara Hubungan Keluarga Pengaruh Rakan Sebaya Dan Kecerdasan Emosi dengan Tingkah Laku Delinkuen Pelajar*. Tesis Sarjana Sains Universiti Teknologi Malaysia.
- Mahmood Nazar Mohamed. (1992). *Pengantar Psikologi – Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkahlaku Manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Najib Abd. Ghafar, Azizi Hj. Yahaya & Yusof Boon. (2002). *Kecerdasan Emosi: Perbandingan Pelatih Pengurusan Ijazah Pertama dan Ijazah Lanjutan*. Kajian Jangka Pendek (RMC). UTM. Tidak Diterbitkan.
- Mohd Najib Abd. Ghafar. (2003). *Kaedah Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Skudai: Univeristi Teknologi Malaysia.
- Mohd Fitri. (2006). *Tahap Beban Tugas Guru Sekolah Menengah di Daerah Skudai: Kajian Kes*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana Muda.
- Mok, S. S. (2001). *Pendidikan Di Malaysia*. (8th ed). Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Noah, S.M & Muhamad, M. (2005). *Kepuasan Bekerja di Kalangan Pegawai Tadbir Universiti Putra Malaysia*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Noriah Mohd Ishak (1994). *Pola Pemilihan Respons Menangani Ketegangan dan Hubungannya dengan Punca Ketegangan Di Kalangan Guru-guru*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis Sarjana.
- 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.
- Posner, M.I. & Rothbart, M.K. (2000). Developing Mechanisms of Self-Regulation. *Development and Psychopathology*. 12(1): 427-441.
- Radiah. (2002). *Kepuasan Kerja Guru Siswazah Sekolah Menengah Di Bagan Serai Perak*. Universiti Utara Malaysia.
- Salovey, P & Mayer, J.D (1990). *Emotional Intelligence*. Imagination, Cognition and Personality.
- Saraswati Marappan. (2008). *Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru Di Sekolah-Sekolah Jenis Kebangsaan (Tamil) Daerah Kulai*. Tesis Sarjana Muda : Universiti Teknologi Malaysia. Diambil daripada [http://eprints.utm.my/1204/1/kepuasan\\_kerja\\_dalam\\_kalangan\\_guru\\_di\\_sekolah.pdf](http://eprints.utm.my/1204/1/kepuasan_kerja_dalam_kalangan_guru_di_sekolah.pdf)
- Siti Sarawati Johar. (2009). *Kepentingan Penguasaan Kecerdasan Emosi (Eq) Pelajar Luar Bandar : Harapan Dan Cabaran Dalam Pembentukan Modal Insan Berjiwa Kelas Pertama*. *International Conference on Human Capital Development (ICONHCD 2009)*. 25-27 May 2009. Kuantan, Pahang.
- Syed Zakaria, S. A. dan Yahya, A. S. (2006). Tinjauan Tentang Reaksi Emosi di Tempat Kerja: Satu Aspek Pengurusan Sumber Manusia dalam Organisasi. *Jurnal Teknologi*. 44 (E). 1-11.
- Thorndike, R. K. (1920). *Intelligence and Its Uses*. Harper"s Magazine. 140, 227-335.
- Yaakub, R. & Jamil, H. (2008). *Panduan Bercerita untuk Prasekolah*. Edisi Pertama. Pahang: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- 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*.