

**TAHAP KECERDASAN EMOSI DALAM
KALANGAN PEKERJA DI AGENSI KERAJAAN**



NUR AFFIZAN BINTI SHAHNIZAN

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2022**

**TAHAP KECERDASAN EMOSI DALAM
KALANGAN PEKERJA DI AGENSI KERAJAAN**

NUR AFFIZAN BINTI SHAHNIZAN

**TESIS DISERAHKAN BAGI MEMENUHI
SYARAT IJAZAH SARJANA MUDA SAINS
SOSIAL DENGAN KEPUJIAN (HUBUNGAN
INDUSTRI)**



UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2022**

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : **TAHAP KECERDASAN EMOSI DALAM KALANGAN PEKERJA DI AGENSI KERAJAAN**

IJAZAH : **SARJANA MUDA DENGAN KEPUJIAN**

BIDANG : **HUBUNGAN INDUSTRI**

Saya **NUR AFFIZAN BINTI SHAHNIZAN**, Sesi **2019-2022**, mengaku membenarkan tesis Sarjana ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/):

SULIT

(Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD

Nraffizan

NUR AFFIZAN BINTI SHAHNIZAN
BA19161030

Disahkan Oleh,
AR **ANITA BINTI ARSAD**
PUSTAKAWAN KANAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

(Tandatangan Pustakawan)

Tarikh : 14 Ogos 2022

syakirah
(Dr. Noor Syakirah)
Penyelia Utama

PENGAKUAN

Saya Nur Affizan Binti Shahnizan dengan ini mengakui bahawa Tesis Latihan Ilmiah Sarjana Muda Sains Sosial dengan Kepujian Hubungan Industri yang bertajuk "Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan " adalah hasil usaha saya sendiri melainkan ringkasan dan petikan yang terdapat dalam kajian ini di mana setiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

Nraffizan

14 August 2022

Nur Affizan Binti Shahnizan
BA19161030
Hubungan Industri
Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan
Universiti Malaysia Sabah

Tarikh



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : **NUR AFFIZAN BINTI SHAHNIZAN**
NO. MATRIK : **BA19161030**
TAJUK : **TAHAP KECERDASAN EMOSI DALAM KALANGAN PEKERJA
DI AGENSI KERAJAAN**
IJAZAH : **SARJANA MUDA SAINS SOSIAL DENGAN KEPUJIAN
(HUBUNGAN INDUSTRI)**

 **DISAHKAN OLEH;**
Latihan ilmiah ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian daripada syarat untuk memperoleh Ijazah Sarjana Muda Sains Sosial Dengan Kepujian dalam bidang Hubungan Industri.



Syakirah

Penyelia Akademik
Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria
Pensyarah Hubungan Industri
Fakulti Sains Sosial Dan Kemanusiaan
Universiti Malaysia Sabah

Tarikh : 26 September 2022

PENGHARGAAN

Terlebih dahulu saya ingin mengucapkan syukur Alhamdulillah ke hadrat Allah S.W.T, kerana di atas limpah dan kurnia-Nya, maka dapatlah saya menyiapkan latihan ilmiah ini dengan jayanya walaupun menempuhi pelbagai dugaan dan rintangan. Alhamdulillah dengan izin-Nya.

Di kesempatan ini, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Noor Syakirah Binti Zakaria selaku penyelia saya sepanjang saya menjalankan kajian ini. Terima kasih di atas kesabaran, sokongan, nasihat serta bimbingan yang diberikan yang banyak membantu kepada kejayaan dalam penghasilan latihan ilmiah ini yang saya sangat hargai. Tidak dilupakan juga ucapan ribuan penghargaan dan terima kasih kepada barisan pensyarah kursus Hubungan Industri di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan yang sudi berkongsi pengalaman sepanjang pengajian ini. Segala pengalaman yang dilalui pasti tidak akan dapat dilupakan.

Di samping itu, ribuan terima kasih kepada bapa dan ibu saudara yang telah menjaga saya, yang saya sangat hormati iaitu En.Mohd Lan dan Pn.Rostianah yang sentiasa memberi kasih sayang, dorongan, doa, peringatan dan panduan hidup serta sokongan yang kuat yang amat saya perlukan. Tidak dilupakan, buat arwah ibu tercinta, Roshimah Haji Muslim yang merupakan penguat semangat saya untuk meneruskan pengajian sehingga ke peringkat ini, semoga Allah swt tempatkan ibu di syurga yang terindah.

Seterusnya, buat insan yang paling banyak memberi sokongan, tunjuk ajar, memberi semangat dan pertolongan, jutaan terima kasih diucapkan terutamanya kepada Mohd Azmin, Nurazira, Nur Atikah Syazwani dan Nur Hanisah yang telah sentiasa bersama-sama mengharungi suka dan duka semasa menjalani enam semester dalam kursus Hubungan Industri. Selain itu, ribuan terima kasih kepada rakan-rakan seperjuangan dan kepada Encik Abdul Rahman Amir (senior) yang memberi tunjuk ajar dalam menyiapkan latihan ilmiah ini.

Akhir kata, jutaan terima kasih juga kepada semua responden terutamanya pekerja di agensi kerajaan yang telah memberikan kerjasama yang padu dan ribuan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam memberikan sumbangan cadangan dan bantuan dalam menyiapkan latihan ilmiah ini. Semoga penyelidikan dan latihan ilmiah ini dapat dijadikan wadah ilmu yang berguna untuk tatapan generasi akan datang.

Nur Affizan Binti Shahnizan

14 Ogos 2022



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengkaji hubungan antara sokongan berkaitan kerja dengan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan. Sokongan berkaitan kerja terdiri daripada tiga aspek iaitu sokongan rakan sekerja, sokongan organisasi dan sokongan penyelia. Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan. Seterusnya, kajian ini juga mengkaji perhubungan antara kedua-dua pemboleh ubah iaitu sokongan berkaitan kerja dan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan. Kajian ini dijalankan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel kajian ini terdiri daripada 162 orang responden dalam kalangan pekerja di Agensi Kerajaan Kota Kinabalu, Sabah bagi menjawab borang soal selidik. Borang soal selidik ini diedarkan menggunakan pautan *Google Form* kepada 162 orang responden secara rawak melalui media sosial seperti *Whatsapp*, *Facebook*, dan *Telegram* pengkaji. Data yang diperoleh melalui soal selidik akan dianalisis menggunakan SPSS versi 28. Berdasarkan analisis deskriptif, sokongan berkaitan kerja adalah pada tahap yang tinggi, manakala tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan juga pada tahap yang tinggi. Selain itu, analisis kolerasi menunjukkan bahawa terdapat hubungan antara sokongan berkaitan kerja dan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja dengan mencatatkan nilai kolerasi yang tinggi. Bagi analisis regresi pelbagai pula telah menunjukkan bahawa terdapat dua sokongan berkaitan kerja yang signifikan terhadap tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan. Oleh itu, hipotesis kajian iaitu (H_1) sokongan rakan sekerja dan (H_2) sokongan organisasi adalah diterima yang mana wujud hubungan antara sokongan berkaitan kerja yang mempengaruhi tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan.

Kata Kunci: Tahap Kecerdasan Emosi, Sokongan Berkaitan Kerja, Pekerja, Agensi Kerajaan.

ABSTRACT

The aim of the research is to study the relationship between work-related support and the level of emotional intelligence among employees in government agencies. Work-related support consists of three aspects which are co-worker support, organizational support, and supervisor support. This study was conducted to identify the level of emotional intelligence among employees in government agencies. Next, this study also examines the relationship between the two variables namely work-related support and the level of emotional intelligence among employees in government agencies. This study was conducted using a quantitative approach. The sample of this study consisted of 162 respondents among employees at the Government Agency in Kota Kinabalu, Sabah to answer the questionnaire. This questionnaire was distributed using a google form link to 162 random respondents via social media such as WhatsApp, Facebook, and Telegram. Next, the data obtained through the questionnaire will be analyzed using SPSS version 28. Based on descriptive analysis, work-related support is at a high level, while the level of emotional intelligence among employees in government agencies is also at a high level. In addition, correlation analysis shows that there is a relationship between work-related support and the level of emotional intelligence among employees by recording a high correlation value. As for the multiple regression analysis, it has been shown that there are two significant work-related supports for the level of emotional intelligence among employees in government agencies. Therefore, the research hypothesis is (H1) colleague support and (H2) organizational support is accepted that there is a relationship between work-related support that affects the level of emotional intelligence among employees in government agencies.

Keywords: Levels of Emotional Intelligence, Work-Related Support, Employees, Government Agencies.

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	i
BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS	ii
PENGAKUAN	iii
PENGESAHAN	vi
PENGHARGAAN	v-vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
SENARAI KANDUNGAN	ix-xii
SENARAI JADUAL	xiii-xiv
SENARAI RAJAH	xv
SENARAI SINGKATAN	xvi
SENARAI LAMPIRAN	xvii
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	1-3
1.3 Permasalahan Kajian	4-5
1.3.1 Kajian Mengenai Sokongan Berkaitan Kerja Dilakukan Secara Berasingan	5-6
1.3.2 Kajian Emperikal Mengenai Sokongan Berkaitan Kerja Masih Lagi Terhadap Dan Tidak Konsisten	6
1.3.3 Hubung Kait Antara Sokongan Berkaitan Kerja Dengan Kecerdasan Emosi Masih Terhadap	6-7
1.4 Persoalan Kajian	7
1.5 Objektif Kajian	7
1.6 Kepentingan Kajian	8
1.6.1 Kepentingan Terhadap Pekerja	8
1.6.2 Kepentingan Terhadap Organisasi	8
1.6.3 Akademik	8-9
1.7 Skop Kajian	9
1.8 Definisi Operasional	9

1.8.1	Kecerdasan Emosi	10
1.8.2	Sokongan Penyelia	10
1.8.3	Sokongan Rakan Sekerja	10
1.8.4	Sokongan Organisasi	10-11
1.8.5	Agensi Kerajaan	11
1.9	Susunan Bab	11-12

BAB 2: SOROTAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	13
2.2	Konsep Kecerdasan Emosi	13-19
2.3	Definisi Emosi	19-21
2.4	Elemen-Elemen Kecerdasan Emosi	21
	2.4.1 Motivasi Diri	22
	2.4.2 Empati	22
	2.4.3 Kesedaran Diri	22
	2.4.4 Kemahiran Sosial	22
	2.4.5 Kawalan Diri	23-24
2.5	Jenis-Jenis Emosi	24-25
2.6	Sokongan Berkaitan Kerja	25
	2.6.1 Sokongan Rakan Sekerja	26
	2.6.2 Sokongan Organisasi	26-27
	2.6.3 Sokongan Penyelia	27-28
2.7	Faktor Yang Menyebabkan Emosi Terganggu	28
	2.7.1 Faktor Persekitaran	29
	2.7.2 Faktor Tekanan Kerja	30
	2.7.3 Faktor Keluarga	31
2.8	Hubungan Sokongan Berkaitan Kerja Dengan Emosi Pekerja	31-33
2.9	Teori Kajian	33
	2.9.1 Teori Kecerdasan Emosi	33-35
2.10	Kajian Lepas Berkaitan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja	35-38

2.11	Kerangka Konseptual	38
2.12	Hipotesis Kajian	38-39
2.13	Rumusan Bab	39

BAB 3: METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	40
3.2	Reka Bentuk Kajian	41-42
	3.2.1 Pendekatan Kaedah Penyelidikan Kuantitatif	42-43
3.3	Unit Analisis	43
3.4	Teknik Persampelan	43-44
	3.4.1 Populasi	44
	3.4.2 Sampel Kajian	44
3.5	Teknik Pengumpulan Data	45
	3.5.1 Pengumpulan Data Primer	45
	3.5.2 Pengumpulan Data Sekunder	45-46
3.6	Instrumen Kajian	46
	3.6.1 Soal Selidik	46-47
3.7	Pengukuran Pemboleh Ubah Kajian	47-48
	3.7.1 Bahagian A	48
	3.7.2 Bahagian B	49-50
	3.7.3 Bahagian C	50-51
3.8	Teknik Analisis Data	51-53
3.9	Rumusan Bab	54

BAB 4: DAPATAN KAJIAN

4.1	Pengenalan	55
4.2	Demografi Responden	56
	4.2.1 Jantina	57
	4.2.2 Umur	57-58
	4.2.3 Bangsa	58
	4.2.4 Status Perkahwinan	59
	4.2.5 Tempoh Berkhidmat	59-60
4.3	Analisis Deskriptif Sokongan Berkaitan Kerja	60

4.3.1	Sokongan Rakan Sekerja	60-62
4.3.2	Sokongan Organisasi	62-64
4.3.3	Sokongan Penyelia	65-66
4.3.4	Tahap Kecerdasan Emosi	66-68
4.4	Analisis Kolerasi Sokongan Berkaitan Kerja Dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan	69
4.5	Analisis Regresi Pelbagai Sokongan Berkaitan Kerja Dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan	69-70
4.5.1	Analisis Rumusan Model Sokongan Berkaitan Kerja Dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan	70
4.5.2	Analisis ANOVA Sokongan Berkaitan Kerja Dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan	71
4.5.3	Pengaruh Sokongan Berkaitan Kerja Dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan	72
4.6	Keputusan Hipotesis	73
4.7	Rumusan Bab	73-74
BAB 5: PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN		
5.1	Pengenalan	75
5.2	Ringkasan Kajian	75-78
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	78
5.3.1	Objektif Pertama: Mengenal Pasti Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan	78-80
5.3.2	Objektif Kedua: Mengkaji Tahap Amalan Sokongan Berkaitan Kerja Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan	80-83
5.4	Implikasi Kajian	83
5.4.1	Implikasi Teoritikal	83-84
5.4.2	Implikasi Metodologi	84-85
5.4.3	Implikasi Praktikal	85-86
5.5	Batasan Kajian	86
5.6	Cadangan Kajian Akan Datang	86-87
5.7	Rumusan Bab	87-88
	RUJUKAN	89-98
	LAMPIRAN	99-107

SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 1.2.1 : Ciri-Ciri Individu Intrapersonal dan Interpersonal	2
Jadual 2.2.1 : Kerangka Kecerdasan Emosi	14-15
Jadual 2.2.2 : Definisi-Definisi Kecerdasan Emosi Mengikut Pengkaji Lepas	17-19
Jadual 2.4.1 : Elemen-Elemen Kecerdasan Emosi	23
Jadual 3.6.1 : Senarai Instrumen Kajian Yang Digunakan	46-47
Jadual 3.6.2 : Pemilihan Jawapan Mengikut Skala Likert	47
Jadual 3.7.2 : Item Bahagian B	48
Jadual 3.7.3 : Iitem Bahagian C	50-51
Jadual 3.8.1 : Kaedah Analisis Data	52
Jadual 3.8.2 : Skor Min	53
Jadual 3.8.3 : Interpretasi Kekuatan Kolerasi	53
Jadual 4.2 : Analisis Demografi Responden	56
Jadual 4.2.1.1 : Taburan Kekerapan Jantina	57
Jadual 4.2.2.1 : Taburan Kekerapan Mengikut Umur	57
Jadual 4.2.3.1 : Taburan Bangsa	58
Jadual 4.2.4.1 : Taburan Kekerapan Status Perkahwinan	59
Jadual 4.2.5.1 : Taburan Kekerapan Tempoh Berkhidmat	59
Jadual 4.3.1.1 : Purata Min dan Sisihan Piawai Bagi Sokongan Rakan Sekerja	60-61
Jadual 4.3.2.1 : Purata Min dan Sisihan Piawai Bagi Sokongan Organisasi	62-63
Jadual 4.3.3.1 : Purata Min dan Sisihan Piawai Bagi Sokongan Penyelia	65
Jadual 4.3.4.1 : Purata Min dan Sisihan Piawai Bagi Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja Di Agensi Kerajaan	67-68
Jadual 4.4.1 : Analisis Kolerasi Sokongan Berkaitan Kerja dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja	69
Jadual 4.5.1.1 : Rumusan Model Hubungan Sokongan Berkaitan Kerja	70

	dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja	
Jadual 4.5.2.1	: Analisis ANOVA Sokongan Berkaitan Kerja dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja	71
Jadual 4.5.3.1	: Pengaruh Sokongan Berkaitan Kerja dan Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Pekerja	72
Jadual 4.6.1	: Ringkasan Keputusan Hipotesis	73



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.5.1 : Jenis-Jenis Emosi	24
Rajah 2.11.1 : Kerangka Konseptual Kajian	38
Rajah 3.7.1 : Pemboleh Ubah Bersandar dan Pemboleh Ubah Tidak Bersandar	48



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SINGKATAN

SPSS - *Statistical Package for the Social Sciences*

EI - Emotional Intelligence

USMEQI - USM Emotional Quotient Inventory



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Borang Soal Selidik	99-104
Lampiran B : Analisis Kolerasi	105
Lampiran C : Keputusan Plagiarisme	106-107



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

Pengenalan

1.1 Pengenalan

Dalam bab ini pengkaji akan menyatakan tentang gambaran keseluruhan kajian yang dijalankan. Bab ini akan menghuraikan latar belakang kajian dan isu-isu yang mendorong kajian yang dipilih ini dilakukan. Selepas itu, bab satu turut diikuti dengan pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, kepentingan kajian, definisi operasional atau terma utama, skop kajian serta lain-lain yang berkaitan.

1.2 Latar Belakang Kajian

Kecerdasan emosi ialah satu bidang penyelidikan tingkah laku yang telah menarik minat perhatian komuniti saintifik, ahli akademik, syarikat perniagaan dan juga orang awam (Anand & Udaya Suriyan, 2018). Menurut Fernandez dan Extremera (2018), walaupun sarjana telah mencadangkan banyak model untuk menerangkan konsep kecerdasan emosi, model kebolehan dan model campuran adalah dua model kecerdasan emosi yang paling biasa setakat ini. Bukan itu sahaja, kebanyakan sarjana percaya bahawa kecerdasan emosi adalah kemungkinan faktor yang menyumbang kepada tingkah laku, sikap dan hasil organisasi yang positif.

Menurut Goleman (1996), Thorndike pada tahun 1920 telah mengemukakan konsep kecerdasan emosi yang mempunyai definisinya yang tersendiri. Mayer dan Salovey (1997) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai satu keupayaan individu untuk mengawal emosi diri, memahami emosi orang di sekitar dan menggunakan maklumat kefahaman ini untuk memantau pemikiran dan tindakan diri sendiri. Di samping itu, konsep kecerdasan emosi ini telah menerima perhatian yang luas dalam bidang akademik sejak ianya diperkenalkan oleh Mayer dan Salovey. Seterusnya, kecerdasan emosi ialah gabungan kecerdasan intrapersonal dan interpersonal dalam teori kecerdasan pelbagai (Gardner, 1993). Kecerdasan intrapersonal merujuk kepada keupayaan kesedaran diri yang tinggi dan bertindak menurut kesedaran

tersebut. Di samping itu, menurut Armstorng (1994), terdapat ciri-ciri antara individu yang memiliki kecerdasan intrapersonal dan interpersonal iaitu dapat dilihat dalam jadual ciri-ciri berikut:

Interpersonal	Intrapersonal
Berasa selesa dalam kalangan ramai	Berdikari dan berani mendepani kegagalan
Aktif dalam aktiviti sosial	Sentiasa memikirkan matlamat hidup
Berminat dalam sukan berpasukan	Memahami kelebihan dan kelemahan diri
Suka memberi tunjuk ajar kepada orang lain	Mengembangkan minat dan hobi
Ramai orang meminat nasihat daripadanya	Mementingkan kemajuan diri
Menganggap dirinya sebagai pemimpin	Membuat refleksi diri
Mempunyai angka kawan yang khas	Menulis diari tentang kehidupan diri

Jadual 1.2.1 Ciri-Ciri Individu Intrapersonal dan Interpersonal

Seterusnya, kecerdasan emosi juga membantu seseorang untuk memahami dirinya dengan tepat dan berupaya menangani keinginan, ketakutan, emosi dan motif diri dengan sewajarnya. Goleman (1999) menyatakan kecerdasan emosi adalah satu trait yang diperlukan oleh seseorang untuk berjaya dalam kerjaya. Selain itu, Goleman turut mengemukakan satu teori berkaitan faktor-faktor yang mempengaruhi emosi seseorang. Teori tersebut dikenali sebagai Teori Kecerdasan Emosi dimana teori ini menerangkan tentang faktor kegagalan dan kejayaan seseorang dalam kehidupan peribadi dan kerjaya masing-masing. Salah satu aspek kecerdasan emosi yang dicadangkan oleh Goleman ialah kemahiran bersosial dan berempati.

Selain itu, agensi kerajaan disini pula merujuk kepada agensi dalam sektor awam yang terdapat di Malaysia atau khususnya di Kota Kinabalu, Sabah. Pekerja dalam kajian ini adalah mereka yang berada dalam golongan kakitangan awam yang merupakan tulang belakang kepada pentadbiran negara. Pekerja di agensi kerajaan ini mempunyai tanggungjawab dalam memastikan pelaksanaan polisi yang pelbagai dan program pembangunan dapat dijayakan. Dalam melaksanakan pelaksanaan ini, pekerja yang berada dalam sektor awam atau agensi kerajaan mempunyai dwi

peranan bukan sahaja sebagai aset organisasi tetapi juga sebagai pelaksana aspirasi kerajaan dalam membangunkan negara (Asri & Hamrila, 2007). Oleh yang demikian, pekerja yang bekerja di agensi kerajaan juga merupakan nadi penggerak misi dan visi kerajaan. Maka, penting untuk pekerja ini mempunyai tahap kecerdasan emosi yang baik bagi memastikan organisasi mencapai visi dan misi yang ditetapkan di samping memerlukan sebuah komitmen kerja yang tinggi terhadap organisasi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan bagi mewujudkan satu organisasi yang cekap dalam mengurus kecekapan sistem kerja di dalam agensi kerajaan yang terdapat di dalam negara. Bukan itu sahaja, pihak pengurusan dalam organisasi juga perlu menitikberatkan berkaitan kecerdasan emosi pekerja mereka bagi mengelakkan masalah seperti pekerja mempunyai emosi yang kurang baik dan penurunan kecerdasan emosi sehingga mengakibatkan para pekerja melakukan kerja yang tidak berkualiti dan tidak mahu untuk terus kekal bekerja di dalam organisasi.

Justeru, dapat dilihat bahawa kecerdasan emosi memainkan peranan yang sangat penting dalam diri seseorang pekerja. Hal ini kerana, seseorang pekerja itu hendaklah pandai dalam mengawal emosi mereka sewaktu bekerja terutama apabila dibebani dengan pelbagai kerja dan tugas-tugas lain. Menurut Noriah (2018), kemahiran mengawal dan mengaplikasikan emosi yang baik dapat membantu kecerdasan akal dan intelek disamping berupaya mengendalikan kerja dengan lebih baik. Dapatan kajian lepas menerusi Goleman (2001) juga menyatakan bahawa dalam kalangan pekerja yang berprestasi cemerlang, 66% daripadanya mempunyai tahap yang tinggi dalam kecerdasan emosi.

Oleh yang demikian, di dalam kajian ini pengkaji akan mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan yang terdapat di Kota Kinabalu, Sabah. Oleh itu juga, dalam mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan, terdapat tiga aspek penting yang boleh dikaitkan dengan tahap kecerdasan emosi pekerja iaitu sokongan rakan sekerja, sokongan pengurusan dan organisasi serta sokongan penyelia. Tiga aspek ini memainkan peranan yang penting dalam melihat hubungan antara sokongan berkaitan kerja dengan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di agensi kerajaan.

1.3 Permasalahan Kajian

Dalam arus perubahan globalisasi yang telah melanda kebanyakan negara, Malaysia juga tidak terkecuali menerima impak yang sama dan perubahan ini telah memberi kesan terhadap keseluruhan sistem pekerjaan yang wujud dalam sesebuah organisasi. Keadaan ini menyebabkan sesebuah organisasi perlu bertindak dan mengambil yang sewajarnya bagi menyusun sistem pekerjaan yang lagi sistematik. Hal ini kerana, apabila sistem pekerjaan tidak diambil berat akan menyebabkan kerugian yang besar terhadap organisasi tersebut antaranya produktiviti menurun, pusing ganti pekerja yang tinggi, persekitaran kerja yang tidak harmoni dan misi dan visi organisasi tidak akan tercapai seperti yang telah ditetapkan.

Organisasi juga perlu menyesuaikan pekerja dengan persekitaran yang tidak menentu akibat daripada ancaman global seperti Pandemik Covid-19 yang telah mengubah sistem pekerjaan sebelumnya. Pandemik Covid-19 yang bermula pada awal Mac 2020 secara langsung memberi kesan yang besar terhadap pelbagai sektor termasuklah sektor perkhidmatan di agensi kerajaan. Pada masa tersebut, sesebuah organisasi perlu bijak dalam mengatur sistem pekerjaan bagi mengekalkan emosi pekerja tidak terganggu, prestasi pekerja tidak menurun dan mengekalkan produktiviti organisasi.

Berdasarkan kajian-kajian lepas menunjukkan tahap kecerdasan emosi pekerja amat penting bagi mengekalkan prestasi kerja yang baik dalam melakukan kerja dengan bersungguh-sungguh. Seperti kajian yang dilakukan oleh Berrocal dan Extremera (2006) mendapati bahawa emosi pekerja amat penting dalam sesebuah organisasi.

Seperti yang dinyatakan Goleman (1999), kecerdasan emosi merupakan satu aspek yang penting bagi seseorang pekerja untuk berjaya yang mana ianya juga berkait rapat dengan nilai kerja seseorang dan dapat memberikan kesan terhadap prestasi kerja seseorang. Goleman (1995) juga telah mengemukakan satu teori untuk menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi emosi seseorang. Teori tersebut dikenali sebagai Teori Kecerdasan Emosi. Teori ini menerangkan faktor

kegagalan dan kejayaan seseorang dalam kehidupan peribadi dan kerjaya masing-masing.

Selain itu, kajian berkaitan guru cemerlang serta guru lemah yang dilakukan oleh Noordeyana (2019) mendapati bahawa guru cemerlang lebih disukai oleh para pelajar. Hal ini kerana, guru cemerlang dilihat mempunyai atribusi atau domain kecerdasan emosi seperti empati dan kemahiran sosial. Dalam kajian tersebut juga menyatakan bahawa guru-guru yang cemerlang mempunyai tahap kepintaran interpersonal dan intrapersonal yang tinggi yang mana kedua-dua faktor tersebut merupakan domain personal dalam teori "kecerdasan pelbagai" yang dicadangkan oleh Gardner (1983).

Selain itu, salah satu nilai yang dapat membentuk kestabilan emosi ialah kasih sayang, seperti yang dinyatakan oleh Noordeyana (2019) dalam kajian mereka. Nilai kasih sayang tersebut merupakan salah satu faktor yang perlu ada di dalam nilai utama etika kerja Kementerian Pendidikan Malaysia. Nilai kasih sayang ini boleh dimaksudkan sebagai satu perlakuan dan perasaan yang menunjukkan sikap menghargai, memahami dan mengambil berat antara satu sama lain. Contohnya, bersifat pemaaf dan penyayang, tidak berdendam, tidak sombong atau meninggi diri. Bahagian seterusnya akan membincangkan isu-isu permasalahan kajian dengan lebih terperinci.

1.3.1 Kajian mengenai sokongan berkaitan kerja dilakukan secara berasingan.

Sokongan berkaitan kerja merupakan satu bentuk sokongan yang wujud di dalam sesebuah organisasi dan terdiri daripada sokongan rakan sekerja, sokongan pengurusan/organisasi dan sokongan penyelia (Rollison & Broadfield, 2017). Sokongan berkaitan kerja telah terbukti mampu menstabilkan emosi seseorang pekerja dan mendapat perhatian daripada pengamal akademik mahupun organisasi. Namun pada masa yang sama, wujud satu ruang yang perlu diselesaikan melalui kajian ini dimana sokongan berkaitan kerja dilakukan secara berasingan dan tidak menentu.

Seperti kajian yang dilakukan oleh Siti Hanisah Ismail (2020), hanya melihat satu daripada sokongan berkaitan kerja iaitu melalui hubungan sokongan penyelia dengan prestasi kerja. Selain itu, kajian yang dilakukan oleh Nurazwa Ahmad (2020) melalui sokongan rakan sekerja dengan emosi pekerja di sektor perubatan. Keadaan ini telah menyebabkan dapatan kajian lepas tidak konsisten dan kurang jelas. Oleh hal yang demikian, perlu ada satu kajian bagi menggabungkan ketiga-tiga pemboleh ubah sokongan berkaitan kerja melalui sokongan rakan sekerja, sokongan pengurusan/organisasi dan sokongan penyelia.

1.3.2 Kajian emperikal mengenai sokongan berkaitan kerja masih lagi terhad dan tidak konsisten.

Berdasarkan sorotan literatur telah memaparkan serta memperlihatkan amalan sokongan berkaitan kerja dapat membentuk dan mengawal emosi seseorang pekerja (Yahaya & Donna,2017). Seperti kajian yang dilakukan oleh Vischer (2018) mendapati sokongan rakan sekerja melalui sokongan penyelia dapat mengawal serta menstabilkan emosi pekerja dalam sektor-sektor tertentu di organisasi. Manakala kajian yang dilakukan oleh Ismail dan Sulaiman (2018), emosi seseorang pekerja adalah amat penting namun pada masa yang sama perlu ada satu bentuk sokongan yang ada dalam organisasi bagi mengekalkan emosi pekerja. Keadaan ini jelas menunjukkan tidak ada satu kajian yang konsisten berhubung dengan sokongan berkaitan kerja dengan kecerdasan emosi.

1.3.3 Hubung kait antara sokongan berkaitan kerja dengan kecerdasan emosi masih terhad.

Berdasarkan kajian lepas telah membuktikan bahawa terdapat hubung kait antara sokongan berkaitan kerja melalui sokongan rakan sekerja, sokongan pengurusan organisasi dan sokongan penyelia dengan emosi pekerja (Siti Hanisah Ismail, 2020). Melalui bentuk sokongan yang konsisten akan dapat mengawal emosi pekerja dan pekerja juga akan terus bersemangat dalam melakukan pekerjaan dengan lebih bersungguh-sungguh.

Namun masih wujud keterbatasan serta ketidaktentuan berkaitan dengan hubungan antara amalan sokongan bekerja dengan kecerdasan emosi pekerja.