

**AMALAN EMOTIONAL LABOR DALAM
KALANGAN KEPIMPINAN
KESATUAN SEKERJA
DI SABAH**



AG MOHD RUSLAIMIE BIN MASLI

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

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

**AMALAN EMOTIONAL LABOR DALAM
KALANGAN KEPIMPINAN
KESATUAN SEKERJA
DI SABAH**

AG MOHD RUSLAIMIE BIN MASLI

The logo for Universiti Malaysia Sabah (UJMS) is centered behind the text. It features a circular emblem with a shield in the center, containing a red and yellow design. The text 'UNIVERSITI MALAYSIA SABAH' is written around the perimeter of the circle. To the right of the emblem, the letters 'UJMS' are displayed in a large, light grey, sans-serif font.

**TESIS INI DISERAHKAN UNTUK MEMENUHI
KEPERLUAN PENGIJAZAHAN
IJAZAH SARJANA SASTERA**

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

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : **AMALAN EMOTIONAL LABOR DALAM KALANGAN KEPIMPINAN KESATUAN SEKERJA DI SABAH**

IJAZAH : **SARJANA SASTERA**

BIDANG : **HUBUNGAN INDUSTRI**

Saya **AG MOHD RUSLAIMIE BIN MASLI**, Sesi **2017-2022**, 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

Disahkan Oleh,

 ANITA BINTI ARSAD
PUSTAKAWAN KANAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Ruslaimie

AG MOHD RUSLAIMIE BIN MASLI
MA1621137T

(Tandatangan Pustakawan)

riah

Tarikh : 30 September 2022

(Dr Kee.Y.Sabariah Binti Kee Mohd Yussof)
Penyelia

PENAKUAN

Tesis ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan, ringkasan dan rujukan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.

29 Jun 2021

Ruslaimie

Ag Mohd Ruslaimie Bin Masli
MA1621137T



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : **AG MOHD RUSLAIMIE BIN MASLI**
NO. MATRIK : **MA1621137T**
TAJUK : **AMALAN EMOTIONAL LABOR DALAM KALANGAN
KEPIMPINAN KESATUAN SEKERJA DI SABAH**
IJAZAH : **SARJANA SASTERA**
BIDANG : **HUBUNGAN INDUSTRI**
TARIKH VIVA : **29 JUN 2021**



PENYELIA

Dr Kee.Y.Sabariah Binti Kee Mohd Yussof

DISAHKAN OLEH;

UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Tandatangan

riah

PENGHARGAAN

Syukur kepada Allah S.W.T atas rahmat-NYA memudahkan saya menyiapkan tesis ini. Saya mengucapkan penghargaan kepada ibu saya Maimunah bte Jakrin@Jakria yang sentiasa mengambil berat dan prihatin tentang pengajian saya. Tidak dilupakan jasa dan pengorbanan arwah ayah saya Allahyarham Masli bin Sarudi yang sentiasa berhempas pulas memberikan pendidikan yang secukupnya. Saya ucapkan penghargaan dan terima kasih kepada penyelia saya Dr. Kee.Y.Sabariah bte Kee Mohd Yussof atas bimbingan, sokongan dan motivasi dan tunjuk ajar. Tidak lupa juga buat pensyarah program Hubungan Industri iaitu En Fazli, En Azizan, Dr Mahadirin, Dr Fauzie, Dr Noor Syakirah, Prof Madya Dr Dzuriah, Dr Badariah, dan Puan Salmie yang dikasihi sentiasa memberikan semangat, dan sokongan untuk terus saya belajar. Terima kasih buat senior Abang Khairul Nabil yang membantu serta Kak Suriyanah yang memberikan tips viva di saat akhir. Terima kasih buat kakitangan Pusat Pengajian Pascasiswazah UMS iaitu Puan Zaiahheila Sidik dan Encik Masrin Samian yang banyak membantu memudahkan urusan pengajian. Terima kasih buat Universiti Malaysia Sabah kerana memberikan peluang kepada saya untuk melanjutkan pelajaran di peringkat pengajian tinggi.

Ag Mohd Ruslaimie bin Masli
29 Jun 2021

ABSTRAK

Kesatuan sekerja sebagai medium bagi memelihara hak pekerja yang terdedah terhadap dinamika persekitaran dan isu pekerjaan. Kepimpinan kesatuan sekerja berhadapan dengan cabaran bagi menjaga kebajikan ahli kesatuan sekerja di samping mewujudkan hubungan yang baik antara majikan demi menjaga keharmonian industri. Oleh demikian, *emotional labor* membentuk diri pemimpin kesatuan sekerja melalui peraturan emosi dan tingkah laku agar gerakan kesatuan sekerja kekal relevan demi menjaga hak pekerja. Namun begitu, terdapat faktor yang mempengaruhi amalan *emotional labor* dalam konteks kepimpinan kesatuan sekerja di Sabah. Faktor – faktor tersebut terdiri daripada pendekatan pengurusan konflik, kecerdasan emosi, persepsi sokongan organisasi dan persepsi sokongan kesatuan sekerja. Sampel kajian seramai 136 orang pemimpin kesatuan sekerja di Sabah untuk menguji kerangka konseptual ini. Pendekatan statistik deskriptif dan statistik inferensi digunakan untuk menganalisis data kajian. Berdasarkan ujian pengaruh melalui analisis regresi mudah menunjukkan pendekatan pengurusan konflik dan kecerdasan emosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *emotional labor* melalui dimensi *surface acting* dan *deep acting*. Selain itu, hanya kecerdasan emosi dimensi mengenal emosi orang lain mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *emotional labor* melalui dimensi *genuine emotion*. Hal ini menunjukkan kepentingan pendekatan pengurusan konflik bagi berhadapan konflik agar pemimpin kesatuan sekerja mampu memimpin kesatuan sekerja dengan baik melalui amalan *emotional labor*. Justeru itu, kecerdasan emosi yang baik dan teratur akan memantapkan lagi *emotional labor* pemimpin kesatuan sekerja untuk berhadapan dengan ahli kesatuan sekerja yang mempunyai pelbagai sikap yang berbeza. Namun demikian, persepsi sokongan organisasi dan persepsi sokongan kesatuan sekerja tidak menunjukkan hubungan signifikan terhadap *emotional labor* pemimpin kesatuan sekerja. Meskipun begitu, kajian ini telah menunjukkan bahawa *emotional labor* mewujudkan gaya personaliti kepimpinan yang baik terhadap pemimpin kesatuan sekerja bagi meneruskan gerakan kesatuan sekerja di Sabah bagi mengekalkan keharmonian industri.

Kata Kunci : *Emotional labor*, Pendekatan Pengurusan Konflik, Kecerdasan emosi, Persepsi sokongan organisasi, Persepsi sokongan kesatuan sekerja.

ABSTRACT

EMOTIONAL LABOR PRACTICE AMONG TRADE UNIONS LEADERSHIP IN SABAH

Trade unions as a medium in protecting the workers' rights that's exposed to the environmental dynamics and employment issues. Trade union leaders face the challenge in protecting the welfare of trade unions while establishing good relations between employers to maintain the harmony in an industry. Thus, emotional labor is shaping union leaders through emotional and behavioral rules so that the trade union movement remains relevant in protecting the workers' rights. However, there are factors that influence the practice of emotional labor in the context of trade union leadership in Sabah. These factors include conflict management styles, emotional intelligence, perceived organizational support and the perceived union support. A study sample of 136 union leaders in Sabah was tested by using the conceptual framework of this research. Descriptive statistics approach and inference statistics approach were used to analyze the data collected for this research. The results showed that emotional labor was only significant through the surface acting and deep acting dimension. Moreover, only emotional intelligence of the dimensions of identifying one's self-emotions has a significant influence on emotional labor through the genuine dimensions of emotions. Based on influence tests through regression analysis, it is easy to show that conflict management styles and emotional intelligence have a significant relationship with emotional labor through the surface acting dan deep acting dimensions. This shows the importance of conflict management styles to the conflict faced so that union leaders can lead the trade union well through emotional labor practices. Thus, good and organized emotional intelligence will further strengthen the labor union leaders understanding the emotional labor in dealing with union members with different attitudes. However, perceived organizational support and perceived union support not show a significant relationship with emotional labor union leaders. However, this study has shown that emotional labor creates a good leadership style for trade union leaders to continue the trade union movement in Sabah in maintaining industrial harmony.

Keywords : Emotional labor, Conflict Management Styles, Emotional intelligence, Perceived organizational support, Perceived union support.

SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
TAJUK	i
PENGAKUAN	ii
PENGESAHAN	iii
PENGHARGAAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
SENARAI KANDUNGAN	vii
SENARAI JADUAL	xii
SENARAI RAJAH	xiv
SENARAI SIMBOL	xv
SENARAI SINGKATAN	xvi
SENARAI LAMPIRAN	xvii
BAB 1: PENGENALAN	1
1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Permasalahan Kajian	7
1.4 Persoalan Kajian	13
1.5 Objektif Kajian	13
1.6 Skop Kajian	13
1.7 Kepentingan Kajian	14
1.8 Definisi Konsep	16
1.8.1 <i>Emotional labor</i>	16
1.8.2 Pendekatan Pengurusan Konflik	16
1.8.3 Kecerdasan Emosi	16
1.8.4 Persepsi Sokongan Organisasi	16

1.8.5	Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	16
1.8.6	Kesatuan Sekerja	16
1.8.7	Pemimpin Kesatuan Sekerja	17
1.9	Definisi Operasional	17
1.9.1	<i>Emotional labor</i>	17
1.9.2	Pendekatan Pengurusan Konflik	17
1.9.3	Kecerdasan Emosi	18
1.9.4	Persepsi Sokongan Organisasi	18
1.9.5	Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	18
1.9.6	Kesatuan Sekerja	18
1.9.7	Pemimpin Kesatuan Sekerja	18
1.10	Pembahagian Bab dalam Teks	19
1.11	Rumusan Bab	20
BAB 2:	SOROTAN LITERATUR	21
1.1	Pengenalan	21
2.2	Definisi dan Konsep <i>Emotional labor</i>	21
2.2.1	Sejarah Perkembangan <i>Emotional Labor</i>	24
2.2.2	Teori Leading With <i>Emotional Labor</i>	27
2.2.3	Dimensi <i>Emotional Labor</i>	29
2.3	Konsep Kesatuan Sekerja	32
2.3.1	Kajian <i>Emotional labor</i> dalam Kepimpinan Kesatuan Sekerja	34
2.4	Faktor-faktor Mempengaruhi <i>Emotional labor</i>	43
2.4.1	Pendekatan Pengurusan Konflik	43
2.4.2	Kecerdasan Emosi	51
2.4.3	Persepsi Sokongan Organisasi	56
2.4.4	Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	64
2.5	Rumusan Jurang Kajian Selepas Tinjauan Literatur	71

2.6	Kerangka Kajian	72
2.7	Pembentukan Hipotesis Berdasarkan Kajian Lepas	73
2.8	Rumusan Bab	74
BAB 3: METODOLOGI KAJIAN		75
3.1	Pengenalan	75
3.2	Reka Bentuk Kajian	75
3.3	Unit Analisis	75
3.4	Teknik Persampelan	76
	3.4.1 Populasi	76
	3.4.2 Sampel Kajian	78
3.5	Teknik Pengumpulan Data	81
3.6	Instrumen Kajian	82
3.7	Pengukuran Pemboleh Ubah	84
	3.7.1 Demografi	84
	3.7.2 Pengukuran Pemboleh Ubah Bersandar : <i>Emotional Labor</i>	84
	3.7.3 Pengukuran Pemboleh Ubah – Pemboleh Ubah Bebas	86
3.8	Teknik Analisis Data	90
3.9	Kajian Rintis	94
3.10	Rumusan Bab	95
BAB 4: DAPATAN KAJIAN		96
4.1	Pengenalan	96
4.2	Demografi Responden	96
4.3	Analisis Ketiadaan Data (<i>Missing Data</i>)	100
4.4	Nilai Data Terpencil (<i>Outliers</i>)	100
4.5	Ujian Multivariat	102
	4.5.1 Ujian Kenormalan (Normaliti)	102

4.6	Validiti Konstruk	103
4.6.1	Analisis Faktor Terhadap Pemboleh <i>Emotional labor</i>	105
4.6.2	Analisis Faktor Terhadap Pemboleh Ubah Bebas Pendekatan Pengurusan Konflik	108
4.6.3	Analisis Faktor Terhadap Pemboleh Ubah Bebas Kecerdasan Emosi	111
4.6.4	Analisis Faktor Terhadap Pemboleh Ubah Bebas Persepsi Sokongan Organisasi	114
4.6.5	Analisis Faktor Terhadap Pemboleh Ubah Bebas Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	115
4.7	Analisis Kebolehpercayaan Selepas Analisis Faktor	117
4.8	Analisis Deskriptif Pemboleh Ubah	118
4.8.1	Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah <i>Emotional labor</i>	118
4.8.2	Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah Pendekatan Pengurusan Konflik	120
4.8.3	Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah Kecerdasan Emosi	122
4.8.4	Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah Persepsi Sokongan Organisasi	125
4.8.5	Statistik Deskriptif Pemboleh Ubah Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	126
4.9	Pembentukan Semula Hipotesis Selepas Analisis Faktor	127
4.10	Pengujian Hipotesis Selepas Analisis Faktor	129
4.10.1	Ujian Analisis Regresi Mudah	129
4.10.2	Ringkasan Keputusan Ujian Hipotesis Kajian	133
4.11	Rumusan Bab	135
BAB 5: PERBINCANGAN DAN KESIMPULAN		136
5.1	Pengenalan	136
5.2	Ringkasan Kajian	136
5.3	Perbincangan Objektif Kajian	138
5.3.1	Amalan <i>Emotional labor</i> Dalam Kalangan Pemimpin Kesatuan Sekerja	139

5.3.2	Faktor-Faktor Mempengaruhi Terhadap <i>Emotional labor</i> dalam Kalangan Pemimpin Kesatuan Sekerja	142
5.4	Sumbangan Kajian	169
5.4.1	Teoritikal	170
5.4.2	Metodologi	171
5.4.3	Praktikal	172
5.5	Limitasi Kajian	174
5.6	Cadangan Kajian Di Masa akan Datang	175
5.7	Rumusan Bab	176
	RUJUKAN	178
	LAMPIRAN	192



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

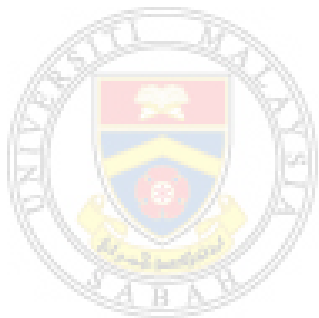
SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 1.1 : Bilangan Kesatuan Sekerja dan Keahlian Sektor Swasta	3
Jadual 1.2 : Statistik Pertikaian Perusahaan	10
Jadual 2.1 : Definisi <i>Emotional Labor</i>	23
Jadual 2.2 : Perbandingan Ciri Ciri <i>Emotional labor</i> Sektor Perkhidmatan dan Kepimpinan Organisasi	40
Jadual 2.3 : Rumusan Jurang Kajian Selepas Tinjauan Literatur	71
Jadual 2.4 : Pembentukan Hipotesis Kajian lepas	73
Jadual 3.1 : Kesatuan Sekerja Terpilih untuk Kajian	77
Jadual 3.2 : Penentuan Saiz Sampel	79
Jadual 3.3 : Taburan Soal Selidik Kajian yang dihantar Mengikut Jenis Kesatuan Sekerja dan Populasi Pemimpin Di Sabah	80
Jadual 3.4 : Senarai Instrumen Kajian yang Digunakan	83
Jadual 3.5 : Skala <i>Likert</i>	84
Jadual 3.6 : Item <i>Emotional labor</i>	85
Jadual 3.7 : Item Pendekatan Pengurusan Konflik	86
Jadual 3.8 : Item Kecerdasan Emosi	88
Jadual 3.9 : Item Persepsi Sokongan Organisasi	89
Jadual 3.10 : Item Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	89
Jadual 3.11 : Teknik Analisis Data	90
Jadual 3.12 : Keputusan Kebolehpercayaan Kajian Rintis	94
Jadual 4.1 : Demografi Responden	96
Jadual 4.2 : Bilangan Responden (Pemimpin) Kesatuan Sekerja yang Terlibat Mengikut Sektor	98
Jadual 4.3 : Nilai Data Terpencil	101
Jadual 4.4 : Taburan Normaliti	102

Jadual 4.5	: Faktor <i>Loading</i> Mengikut Saiz Sampel	104
Jadual 4.6	: Analisis Faktor <i>Emotional labor</i>	105
Jadual 4.7	: Analisis Faktor Pendekatan Pengurusan Konflik	108
Jadual 4.8	: Analisis Faktor Kecerdasan Emosi	112
Jadual 4.9	: Analisis Faktor Persepsi Sokongan Organisasi	114
Jadual 4.10	: Analisis Faktor Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	116
Jadual 4.11	: Ujian Kebolehpercayaan Selepas Analisis Faktor	117
Jadual 4.12	: Pengukuran Nilai Min	118
Jadual 4.13	: Purat Nilai Min Dimensi <i>Emotional labor</i>	118
Jadual 4.14	: Taburan Min <i>Emotional labor</i>	119
Jadual 4.15	: Dimensi Pendekatan Pengurusan Konflik	120
Jadual 4.16	: Taburan Min Pendekatan Pengurusan Konflik	121
Jadual 4.17	: Dimensi Kecerdasan Emosi	122
Jadual 4.18	: Taburan Min Kecerdasan Emosi	123
Jadual 4.19	: Dimensi Persepsi Sokongan Organisasi	125
Jadual 4.20	: Taburan Min Persepsi Sokongan Organisasi	125
Jadual 4.21	: Dimensi Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	126
Jadual 4.22	: Taburan Min Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja	126
Jadual 4.23	: Pengaruh Pendekatan Pengurusan Konflik Kecerdasan Emosi, Persepsi Sokongan Organisasi dan Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja terhadap <i>Surface acting</i>	129
Jadual 4.24	: Pengaruh Pendekatan Pengurusan Konflik Kecerdasan Emosi, Persepsi Sokongan Organisasi dan Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja terhadap <i>Deep acting</i>	131
Jadual 4.25	: Pengaruh Pendekatan Pengurusan Konflik Kecerdasan Emosi, Persepsi Sokongan Organisasi dan Persepsi Sokongan Kesatuan Sekerja terhadap <i>Genuine emotion</i>	132
Jadual 4.26	: Keputusan Ujian Hipotesis Kajian	133

SENARAI RAJAH

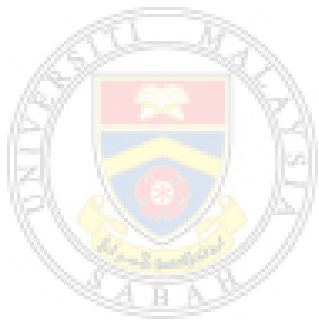
		Halaman
Rajah 2.1	: Pendekatan Pengurusan Konflik oleh Rahim (2002)	45
Rajah 2.2	: Hasil Dapatan Kajian	48
Rajah 2.3	: Kerangka Kajian	72
Rajah 3.1	: Formula Pengiraan Saiz Populasi	79



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SIMBOL

α - Cronbach Alpha



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI SINGKATAN

H	-	Hipotesis
JHEKS	-	Jabatan Hal Ehwal Kesatuan Sekerja
KMO	-	<i>Kaiser-Meyer-Olkin's</i>
SPSS	-	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A : Borang Kaji Selidik	192
Lampiran B : Hasil Analisis Regresi Mudah	201
Lampiran C : Hasil Ujian Kebolehpercayaan	203



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Kesatuan sekerja adalah mekanisme bagi pekerja dalam menjaga haknya melalui proses tawar-menawar secara kolektif dengan majikan. Pekerja mempunyai hak kebajikannya di tempat kerja seperti gaji, keselamatan, kesihatan, waktu bekerja yang munasabah serta kondisi pekerjaan yang baik. Terma dan syarat perkhidmatan tersebut boleh dipertingkatkan melalui suara gerakan kesatuan sekerja. Justeru, perundingan kolektif antara kesatuan sekerja dan majikan dalam membentuk satu perjanjian kolektif adalah indikator yang penting bagi memenuhi kebajikan dan hak pekerja berlandaskan perundangan perburuhan di Malaysia (Siti Suraya Abd Razak dan Nik Ahmad Kamal Nik Mahmud, 2020).

Sehubungan dengan itu, usaha ke arah mewujudkan kesatuan sekerja sebagai wadah perjuangan pekerja memerlukan tampuk kepimpinan yang berkualiti dan berwibawa bagi memastikan sokongan dan kepercayaan ahli kesatuan yang berterusan. Keperluan terhadap kemampuan individu yang berkebolehan memimpin kesatuan sekerja haruslah mampu mewujudkan hubungan yang baik antara ahli – ahli dalam kesatuan sekerja (Che Wan Takwa Che Wan Abu Bakar, 2008). Maka, gaya kepimpinan yang ditunjukkan oleh pemimpin akan mempengaruhi sikap ahli kesatuan. Kepimpinan yang baik akan mewujudkan hubungan baik dan kepercayaan daripada ahli kesatuan sekaligus mampu memberikan manfaat kepada kesatuan sekerja secara keseluruhannya (Hammer *et al.*, 2009). Oleh yang demikian, amalan yang sesuai bagi memaparkan kewibawaan yang baik dalam kalangan pemimpin kesatuan adalah melalui amalan *emotional labor*. *Emotional labor* mampu

mengimbangi emosi dan tingkah laku yang sesuai mampu memaparkan gaya kepimpinan yang baik dalam kalangan kepimpinan kesatuan sekerja. Kepimpinan yang baik ini boleh mendorong ke arah kepercayaan dan sokongan yang baik dalam kalangan ahli kesatuan sekerja terhadap kepimpinannya

Justeru, kajian ini bertujuan mengetengahkan amalan *emotional labor* dalam kepimpinan kesatuan sekerja. Amalan *emotional labor* berpaksikan ekspresi emosi dalam mempengaruhi tingkah laku individu ke arah mewujudkan gaya kepimpinan yang berwibawa dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja. Di samping itu, kajian ini adalah satu tinjauan yang meneliti pemboleh ubah peramal yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi *emotional labor*. Antara pemboleh ubah yang diketengahkan iaitu pendekatan pengurusan konflik, kecerdasan emosi, persepsi sokongan organisasi dan persepsi sokongan kesatuan sekerja yang mempengaruhi *emotional labor* dalam kepimpinan kesatuan sekerja.

1.2 Latar Belakang Kajian

Matlamat kesatuan sekerja di Malaysia berpaksikan kepentingan ke arah hak serta kebajikan golongan pekerja. Perkembangan kesatuan sekerja di negara ini seiring dengan pencapaian dan pembangunan negara (Mahadirin Ahmad *et al.*, 2019). Selain itu, perubahan transformasi dan transisi merangkumi aspek politik, perundangan buruh, sosial serta taraf pendidikan yang baik telah mewujudkan kesedaran kepada golongan pekerja mengenai kepentingan hak pekerja yang mendorong kepada perkembangan kesatuan sekerja (Muzdalifah Jangli dan Fazli A. Hamid, 2018).

Emotional labor umumnya adalah amalan yang diterapkan dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja untuk memaparkan gaya kepimpinan kesatuan sekerja berteraskan emosi dan tingkah laku yang positif (Franzway, 2000). Pemimpin kesatuan sekerja mempunyai tugas hakiki mereka di tempat kerja namun komitmen mereka sebagai pemimpin kesatuan tidak boleh diabaikan bagi memastikan kebajikan dan hak ahli kesatuan sekerja sentiasa dijaga. Justeru, amalan *emotional labor* diterapkan dalam kepimpinan kesatuan sekerja bagi memastikan ekspresi emosi dan tingkah laku pemimpin kesatuan sekerja sentiasa memberikan kepimpinan yang baik terhadap ahlinya (Franzway, 2000). Sesungguhnya, bilangan ahli kesatuan

sekerja di Malaysia meningkat saban tahun turut memberikan cabaran kepada pemimpin kesatuan dalam berhadapan sikap dan ragam ahli kesatuan yang berbeza. Maka, amalan *emotional labor* akan membantu pemimpin kesatuan dalam memaparkan tingkah laku yang boleh dijadikan contoh dan tauladan ketika berhadapan dengan ahli kesatuan sekerja. Oleh yang demikian, konteks *emotional labor* dalam kesatuan sekerja lebih ke arah menjaga hubungan pemimpin kesatuan sekerja terhadap ahlinya (Franzway, 2000). Justeru, hubungan yang baik antara pemimpin dan ahli dalam kesatuan sekerja berperanan mencapai kesepakatan dalam membincangkan idea dan pandangan dalam usaha memperbaiki kondisi pekerjaan yang baik seterusnya perundingan kolektif bersama majikan dapat dilakukan kerana ahli kesatuan percaya bahawa pemimpin mereka akan membawa suara ahli untuk dibincangkan dalam perundingan kolektif bersama majikan.

Lantaran itu, perkembangan ini telah mempengaruhi jumlah keahlian kesatuan sekerja di Malaysia. Ong *et al.* (2014) percaya jumlah keahlian kesatuan akan mewujudkan pengaruh terhadap penyatuan dan kebersamaan golongan pekerja menjaga hak mereka dalam penyertaan kesatuan sekerja. Misalnya sektor swasta, kesatuan sekerja sektor ini mempunyai ruang dalam proses tawar menawar antara kesatuan sekerja dan majikan secara kolektif yang telah memberikan manfaat kepada ahli kesatuan secara keseluruhan. Hal ini telah menjadi salah satu tarikan yang menarik minat pekerja menyertai kesatuan sekerja. Jadual 1.1 menunjukkan statistik bilangan kesatuan sekerja dan keanggotaan ahli kesatuan sektor swasta yang dikeluarkan oleh Jabatan Hal Ehwal Kesatuan Sekerja (JHEKS) di Malaysia pada tempoh lima tahun kebelakangan ini.

Jadual 1.1 : Bilangan Kesatuan Sekerja dan Keahlian Sektor Swasta

Tahun	Bilangan Kesatuan Sekerja	Keahlian
2015	478	366,541
2016	481	362,031
2017	491	369,668
2018	497	389,885

2019	503	389,927
------	-----	---------

Sumber : Jabatan Hal Ehwal Kesatuan Sekerja Malaysia (2019)

Berdasarkan Jadual 1.1 menunjukkan bilangan kesatuan sekerja sebanyak 478 dengan keahlian 366, 541 orang pada tahun 2015. Terdapat penurunan seramai 4510 orang keahlian tahun seterusnya menjadikan jumlah keseluruhan 362, 031 orang pada tahun 2016 tetapi bilangan kesatuan sekerja meningkat sebanyak 481 telah didaftarkan. Pada tempoh tiga tahun seterusnya jumlah keahlian terus meningkat dengan statistik pada tahun 2019 menunjukkan keahlian kesatuan sekerja berjumlah 389, 927 orang mengatasi bilangan keahlian kesatuan sekerja dari tahun sebelumnya. Walau bagaimanapun, data statistik bagi tahun 2020 hingga 2022 tidak diperolehi pengkaji kerana data daripada Jabatan Hal Ehwal Kesatuan Sekerja Malaysia tidak lengkap serta masih dalam proses dokumentasi disebabkan kekangan Wabak Covid 19 dan perintah kawalan pergerakan yang dilaksanakan kerajaan pada sekitar tahun 2020 hingga 2021.

Sehubungan dengan itu, statistik ini menunjukkan wujud kepercayaan golongan pekerja terhadap kesatuan sekerja dengan peningkatan keahlian sejak tahun 2017. Situasi ini membuktikan pekerja yang tidak menyertai kesatuan sekerja telah menimbulkan minat untuk menyertai kesatuan sekerja untuk kepentingan menjamin hak mereka di tempat kerja. Ganesan (2016) dalam kajiannya statistik pertambahan jumlah keahlian sekerja di Malaysia turut dipengaruhi cara kepimpinan kesatuan sekerja melindungi dan menjaga hak ahli kesatuan sekaligus mendorong penyertaan pekerja dalam kesatuan sekerja. Malahan, pandangan yang sama disuarakan oleh Hamidah Md Yusop dan Roshidi Hassan (2020) bahawa statistik pertambahan ahli kesatuan sekerja di Malaysia disebabkan minat pekerja khususnya golongan muda yang merasakan kesatuan sekerja boleh menjaga kebajikan mereka dan mengelakkan wujud diskriminasi dan ketidakadilan di tempat kerja. Tambahan lagi, pengaruh kepimpinan yang baik dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja turut mempengaruhi pertambahan bilangan ahli kesatuan sekerja (Hamidah Md Yusop dan Roshidi Hassan, 2020).

Namun demikian, menilai kekuatan kesatuan sekerja melalui jumlah keahlian bukanlah indikator utama sekiranya kurang penelitian menilai aspek kepimpinan kesatuan sekerja yang turut dipengaruhi dari segi aspek emosi dan tingkah laku. Humphrey *et al.* (2008) mendapati pendekatan *emotional labor* boleh membantu pemimpin membentuk kepimpinan ke arah yang lebih baik dan teratur. *Emotional labor* membantu pemimpin kesatuan untuk mengatur emosi bagi memastikan kepimpinan mereka diterima dalam kalangan ahli kesatuan. Hal ini kerana ekspresi emosi yang berbeza menyebabkan kesukaran komunikasi yang sesuai antara pemimpin dan ahli kesatuan. Justeru itu, kajian lepas mendapati wujud pengaruh signifikan antara kecerdasan emosi terhadap *emotional labor*. Kecerdasan emosi membantu pemimpin memahami emosi ahli kesatuan bagi meningkatkan kaedah komunikasi yang teratur. Tahap kecerdasan emosi yang baik membolehkan interaksi yang baik kedua pihak yang meningkatkan tahap *emotional labor* dalam persekitaran kerja (Kim *et al.*, 2012).

Selain itu, kesatuan sekerja sering berhadapan konflik dalaman di antara pemimpin dan ahli kesatuan kerana wujud perbezaan pendapat dan matlamat. Kajian Mahadirin Ahmad (2018) mendapati konflik yang berpanjangan mengganggu keharmonian industri yang boleh mencetuskan tindakan industri seperti mogok dan piket. Isu pekerjaan yang menemui jalan buntu telah mempengaruhi pemimpin mengekspresikan emosi dengan tindakan radikal. Meskipun mogok dan piket dibenarkan dalam perundangan buruh di Malaysia, situasi ini meresahkan pelbagai pihak kerana wujud impak yang negatif yang turut mendorong ke arah iklim hubungan industri yang tidak harmoni. Oleh yang demikian, wujudnya keperluan pendekatan pengurusan konflik bagi mengawal konflik yang berlaku. Rutner dan Riemenschneider (2015) mendapati keperluan mengurus konflik dengan pendekatan pengurusan konflik yang baik dapat mengawal konflik di samping tidak menjejaskan ekspresi emosi dan tingkah laku yang mempengaruhi amalan *emotional labor*.

Aspek sokongan majikan diperlukan agar wujud kerjasama antara kesatuan sekerja dan majikan dalam berhadapan isu pekerjaan dapat diselesaikan secara bersama. Kepimpinan yang baik dalam kesatuan sekerja seharusnya diterima oleh pihak pengurusan. Penerimaan majikan terhadap kesatuan sekerja memberikan