

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI  
DENGAN KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASI DALAM KALANGAN GURU DI  
SEKOLAH MENENGAH**



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**NOORHAFEZA HERLIANI BINTI ADEY**

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2015**

**HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI  
DENGAN KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN  
ORGANISASI DALAM KALANGAN GURU DI  
SEKOLAH MENENGAH**

**NOORHAFEZA HERLIANI BINTI ADEY**



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

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

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH  
2015**

# PERPUSTAKAAN UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



## BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

IJAZAH: \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

SAYA: \_\_\_\_\_ SESI PENGAJIAN: \_\_\_\_\_  
 (NAMA PENULIS DALAM HURUF BESAR)

Mengaku membenarkan tesis \*(LPSM/Sarjana/Doktor Falsafah) ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian, pembelajaran, penyelidikan dan pemeliharaan sahaja.
3. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat pendigitasian
5. Sila tandakan ( / )

SULIT

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

TERHAD

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

TIDAK TERHAD

Disahkan oleh:

\_\_\_\_\_  
 TANDATANGAN PENULIS

\_\_\_\_\_  
 (TANDATANGAN PUSTAKAWAN)

Alamat tetap:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
 (NAMA PENYELIA)

Tarikh: \_\_\_\_\_

Tarikh: \_\_\_\_\_

Catatan :- \*Potong yang tidak berkenaan.  
 \*Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT dan TERHAD.  
 \*Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana Secara penyelidikan atau disertai bagi pengajian secara kerja kursus dan Laporan Projek Sarjana Muda (LPSM)

## PENGAKUAN

“Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali pendapat-pendapat dan laporan-laporan yang tiap-tiap satunya saya jelaskan sumbernya”.

30 Januari 2015

---

(Noorhafeza Herliani Adey)  
PR2008-8378



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## PENGESAHAN PENYELIA

NAMA : **NOORHAFEZA HERLIANI BINTI ADEY**

NO. MATRIK : **PR2008-8378**

TAJUK : **HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI, KEPUASAN KERJA DAN KOMITMEN ORGANISASI DALAM KALANGAN GURU DI SEKOLAH MENENGAH**

IJAZAH : **SARJANA PSIKOLOGI**

TARIKH VIVA : **14 APRIL 2014**

**DISAHKAN OLEH;**

**1. PENYELIA UTAMA**  
En. Beddu Salam Baco



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Tandatangan

---

## PENGHARGAAN

Dengan Nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Selawat dan salam ke atas junjungan besar Rasullullah S.A.W, keluarga serta para sahabat baginda. Syukur Alhamdulillah, dengan izin-Nya, maka saya telah berjaya menyiapkan dan menghasilkan laporan tesis saya yang bertajuk 'Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam kalangan guru di sekolah menengah' ini mengikut masa yang telah ditetapkan tanpa sebarang masalah serta halangan besar.

Setinggi penghargaan diucapkan kepada penyelia saya, En. Beddu Salam Baco, PM. Dr. Mohd. Dahlan Hj. A. Malek dan Dr. Ferlis Hj. Bahari di atas perhatian, bimbingan dan sokongan yang diberikan sepanjang proses menghasilkan tesis ini. Tidak dilupakan ucapan terima kasih kepada Jabatan Pengajian Tinggi, Kementerian Pengajian Tinggi atas pembiayaan penyelidikan ini di bawah geran GPS0033-SSK-1/2009.

Jutaan terima kasih juga ditujukan kepada pihak Universiti Malaysia Sabah khususnya dan pihak pascasiswazah amnya kerana memberikan peluang kepada saya untuk melanjutkan pelajaran pada peringkat ini.

Seterusnya ucapan terima kasih di tujukan kepada pihak-pihak yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak dalam membantu penghasilan tesis ini. Terima kasih diucapkan kepada pihak Kementerian Pelajaran di atas kebenaran menjalankan kajian di sekolah-sekolah yang terlibat dalam kajian ini. Tidak dilupakan kepada pensyarah-pensyarah yang sudi memberikan tunjuk ajar serta rakan-rakan yang membantu dan memberikan sokongan sepanjang tempoh ini.

Akhir sekali, ucapan terima kasih yang teristimewa khas buat suami Mohd Don Aris dan anakanda Adam dan Sophea yang tercinta, kerana sokongan yang diberikan. Juga kepada kaum keluarga yang tidak putus-putus memberikan sokongan yang tidak ternilai untuk melanjutkan pelajaran pada peringkat ini. Semoga jasa kalian diredhai Allah S.W.T.

Sekian, terima kasih.

**Noorhafeza Herliani Adey**

C11-01 (Penthouse), Block C2, 11<sup>th</sup> Floor,  
Marina Court Condominium,  
88000 Kota Kinabalu.  
016 844 0495 (Mobile)  
[feza\\_adey@streamyx.com](mailto:feza_adey@streamyx.com)

## ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk meneliti hubungan kecerdasan emosi, kepuasan kerja, dan komitmen organisasi dalam kalangan guru sekolah menengah sekitar Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah. Reka bentuk kajian yang digunakan ialah reka bentuk tinjauan. Seramai 310 orang guru yang mengajar sepenuh masa di 19 buah sekolah menengah sekitar Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah telah dijadikan subjek kajian. Alat kajian *Emotional Competence Inventory* (ECI) telah digunakan untuk mengukur kecerdasan emosi, alat kajian *Job Satisfaction Survey* (JSS) untuk mengukur kepuasan kerja dan alat kajian *Organizational Commitment Scale* (OCS) untuk mengukur komitmen organisasi guru. Data yang diperolehi telah dianalisis menggunakan ujian statistik deskriptif yang merangkumi kekerapan, peratusan, min dan sisihan piawai. Sementara analisis inferensi pula melibatkan korelasi Pearson, Ujian-t sampel bebas, ANOVA sehala sampel bebas dan Regresi hirarki. Hasil analisis korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi guru. Bagi analisis Ujian-t sampel bebas pula, hanya perbezaan komitmen guru berdasarkan jantina yang menunjukkan perbezaan yang signifikan. Seterusnya, bagi analisis ANOVA sehala menunjukkan terdapat perbezaan kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi berdasarkan kategori umur guru. Walau bagaimanapun, analisis regresi hirarki menunjukkan kecerdasan emosi tidak bertindak sebagai moderator dalam kajian ini. Dapatan kajian ini diharap dapat mencadangkan alternatif penyelesaian dalam membentuk pasukan kerja pendidikan yang dapat memenuhi aspirasi kerajaan dan masyarakat, dan menjadi asas perbincangan di antara pegawai pendidikan dengan pihak yang berwajib mengenai terma-terma perkhidmatan dalam mencapai matlamat bersama, selain dapat memberi manfaat secara langsung kepada orang ramai yang menjadi pelanggan kepada perkhidmatan pendidikan kerajaan. Seterusnya dapatan kajian ini akan menambah koleksi sorotan karya dalam bidang ini.

## **ABSTRACT**

### **RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND JOB SATISFACTION AMONG TEACHER IN SECONDARY SCHOOLS**

*The main objective of this research is to study the relationship between emotional intelligence, job satisfaction, and organizational commitment among secondary school teachers around Kota Kinabalu, Sabah. A total 310 full-time teachers in 19 secondary schools in Kota Kinabalu, Sabah has been made the subject of study. The assessment instruments use in this research were Emotional Competence Inventory (ECI) was used to measure emotional intelligence, Job Satisfaction Survey (JSS) to measure job satisfaction and Organizational Commitment Scale (OCS) to measure the organizational commitment of teachers. Data were analysed using descriptive statistical task include frequency, percentage, mean, and standard deviation. While the analysis of inference involves correlation, independent samples t-test, ANOVA and hierarchy regression. Pearson correlation analysis showed that there were significant relationships between emotional intelligence, job satisfaction organizational commitment among teachers. The analysis result of independent samples t-test result showed that the commitment of teachers by gender showed significant differences. Next, the ANOVA analysis shows significant differences in emotional intelligence, job satisfaction and organizational commitment of teachers by age category. However, hierarchical regression analyses showed that emotional intelligence does not act as a moderator in this study. The findings of this study are expected to propose an alternative solution in the form of education work force that can meet the aspirations of the governments and society, and the basis of discussions between officials of the authorities on the terms of service in order to reach a common goal, in addition to providing direct benefits to the society. Furthermore, this study will add to the collection highlights the work in this field.*



## SENARAI KANDUNGAN

	Halaman
<b>TAJUK</b>	<b>i</b>
<b>PENGAKUAN</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN PENYELIA</b>	<b>iii</b>
<b>PENGHARGAAN</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i></b>	<b>vi</b>
<b>SENARAI KANDUNGAN</b>	<b>vii</b>
<b>SENARAI JADUAL</b>	<b>xii</b>
<b>SENARAI RAJAH</b>	<b>xv</b>
<b>SENARAI SINGKATAN</b>	<b>xvi</b>
<b>KATA KUNCI</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB 1: PENGENALAN</b>	
1.1 Pengenalan	1
1.2 Permasalahan Kajian	5
1.3 Kesignifikanan Kajian	9
1.4 Objektif Kajian	11
1.4.1 Objektif Umum	11
1.4.2 Objektif Khusus	11
1.5 Hipotesis Kajian	11
1.6 Kerangka Teoritikal	12
1.6.1 Teori Kecerdasan Emosi	12
1.6.2 Model Kepuasan Facet Lawler	16
1.6.3 Teori Motivasi Pencapaian McClelland	17
1.6.4 Kerangka Kajian	18
1.7 Definisi Konsep	20
1.7.1 Kecerdasan Emosi	20
1.7.2 Kepuasan Kerja	21
1.7.3 Komitmen Organisasi	23
1.7.4 Guru	24

1.7.5	Moderator	24
1.8	Definisi Operasional	25
1.8.1	Kecerdasan Emosi	25
1.8.2	Kepuasan Kerja	25
1.8.3	Komitmen Organisasi	26
1.9	Kesimpulan	27
<b>BAB 2: SOROTON KAJIAN LEPAS</b>		
2.1	Pendahuluan	28
2.2	Hubungan diantara Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	28
2.3	Hubungan diantara Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosi	33
2.4	Hubungan diantara Komitmen Organisasi dan Kecerdasan Emosi	37
2.5	Kesimpulan	42
<b>BAB 3: METODOLOGI KAJIAN</b>		
3.1	Pendahuluan	43
3.2	Rekabentuk Kajian	43
3.3	Lokasi Kajian	44
3.4	Subjek Kajian	44
3.5	Tatacara Kajian	45
3.5.1	Kajian Awal	45
3.5.2	Kajian Sebenar	47
3.6	Alat Kajian	48
3.6.1	Bahagian A: Latar Belakang Subjek	49
3.6.2	Bahagian B: ECI	49
3.6.3	Cara Pemarkatan ECI	53
3.6.4	Bahagian C: JSS	54
3.6.5	Cara Pemarkatan JSS	57
3.6.6	Bahagian D: OCS	57
3.6.7	Cara Pemarkatan OCS	59
3.7	Kebolehpercayaan dan Kesahan Alat Kajian	60
3.7.1	Kebolehpercayaan	60
3.7.2	Kesahan konvergen	61

3.7.3	Kesahan konvergen ECI	61
3.7.4	Kesahan konvergen JSS	62
3.7.5	Kesahan konvergen OCS	63
3.8	Analisis Data	63
3.9	Kesimpulan	64
<b>BAB 4: KEPUTUSAN KAJIAN</b>		
4.1	Pendahuluan	65
4.2	Keputusan Analisis Deskriptif	65
4.3	Analisis Inferens	66
4.3.1	Hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi guru	67
4.3.2	Hubungan antara kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi guru	67
4.3.3	Hubungan antara komitmen organisasi dengan kecerdasan emosi guru	67
4.3.4	Perbezaan kecerdasan emosi guru berdasarkan jantina	68
4.3.5	Terdapat perbezaan kepuasan kerja guru berdasarkan jantina	68
4.3.6	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan jantina	68
4.3.7	Perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan umur	69
4.3.8	Perbezaan kepuasan kerja berdasarkan umur	70
4.3.9	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan umur	70
4.3.10	Perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan status perkahwinan	71
4.3.11	Perbezaan kepuasan kerja berdasarkan status perkahwinan	71
4.3.12	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan status perkahwinan	72
4.3.13	Peranan kecerdasan emosi sebagai moderator terhadap hubungan di antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi dalam kalangan guru	72
4.4	Kesimpulan	76

## **BAB 5: PERBINCANGAN**

5.1	Pendahuluan	76
5.2	Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen organisasi guru di sekolah menengah sekitar Bandaraya Kota Kinabalu, Sabah	76
5.2.1	Hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen guru	76
5.2.2	Hubungan antara kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi guru	79
5.2.3	Hubungan antara komitmen organisasi dengan kecerdasan emosi guru	85
5.3	Perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan jantina	89
5.4	Perbezaan kepuasan berdasarkan jantina	91
5.5	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan jantina	93
5.6	Perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan umur	95
5.7	Perbezaan kepuasan kerja berdasarkan umur	97
5.8	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan umur	99
5.9	Perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan status perkahwinan	103
5.10	Perbezaan kepuasan kerja berdasarkan status perkahwinan	104
5.11	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan gender status perkahwinan	108
5.12	Kecerdasan emosi boleh bertindak sebagai moderator kepada hubungan di antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam kalangan guru	109
5.13	Kesimpulan	110

## **BAB 6: KESIMPULAN DAN PENUTUP**

6.1	Pendahuluan	111
6.2	Rumusan Kajian	111
6.3	Implikasi Kajian	115
6.4	Limitasi Kajian	119
6.5	Saranan dan Cadangan	120
6.6	Kesimpulan	121

<b>RUJUKAN</b>	123
<b>LAMPIRAN</b>	137



**UMS**  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI JADUAL

	Halaman
Jadual 3.1: Nilai alfa <i>Cronbach</i> kesemua alat kajian (N = 36)	47
Jadual 3.2: Nilai alfa Cronbach kesemua pemboleh ubah (N = 310)	49
Jadual 3.3: Instrumen Kecerdasan Emosi (ECI)	50
Jadual 3.4: Contoh item mengikut komponen dan sub skala instrumen kecerdasan emosi (ECI)	51
Jadual 3.5: Skor jawapan soal selidik kecerdasan emosi	53
Jadual 3.6: Instrumen Kepuasan Kerja (JSS)	54
Jadual 3.7: Kedudukan item-item positif dan negatif bagi soal selidik kepuasan kerja	55
Jadual 3.8: Contoh item mengikut komponen skala Instrumen kepuasan kerja (JSS)	55
Jadual 3.9: Skor jawapan soal selidik Kepuasan kerja	56
Jadual 3.10: Pemarkatan item Positif dan Negatif alat ukur JSS	57
Jadual 3.11: Instrumen OCS	57
Jadual 3.12: Contoh item mengikut komponen dan sub skala instrumen komitmen organisasi (OCS)	58
Jadual 3.13: Kedudukan item-item positif dan negatif bagi soal selidik OCS	58
Jadual 3.14: Skor jawapan soal selidik komitmen organisasi	59
Jadual 3.15: Pemarkatan item positif dan negatif OCS	59
Jadual 3.16: Penilaian tahap kebolehpercayaan bagi alat kajian ECI secara keseluruhan	60
Jadual 3.17: Penilaian tahap kebolehpercayaan bagi alat kajian JSS secara keseluruhan	60
Jadual 3.18: Penilaian tahap kebolehpercayaan bagi alat kajian OCS secara keseluruhan	61
Jadual 3.19: Hasil inter-korelasi antara sub skala <i>Emotional Competence Inventory</i> (ECI)	61
Jadual 3.20: Hasil inter-korelasi antara sub skala <i>Job Satisfaction Survey</i> (JSS)	62

Jadual 3.21:	Hasil inter-korelasi antara sub skala <i>Organizational Commitment Scale (OCS)</i>	63
Jadual 4.1:	Profil faktor demografi subjek (N = 310 orang)	66
Jadual 4.2:	Pekali korelasi Pearson bagi hubungan antara kepuasan kerja dengan komitmen organisasi	67
Jadual 4.3:	Pekali korelasi Pearson bagi hubungan antara kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi	67
Jadual 4.4:	Pekali korelasi Pearson bagi hubungan antara komitmen organisasi dengan kecerdasan emosi	68
Jadual 4.5:	Perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan jantina	68
Jadual 4.6:	Perbezaan kepuasan kerja berdasarkan jantina	68
Jadual 4.7:	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan jantina	69
Jadual 4.8:	Perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan umur	69
Jadual 4.9:	Keputusan ujian post-hoc Scheffe yang menguji perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan umur	69
Jadual 4.10:	Perbezaan kepuasan kerja berdasarkan umur	70
Jadual 4.11:	Keputusan ujian post-hoc Scheffe yang menguji perbezaan kepuasan kerja berdasarkan umur	70
Jadual 4.12:	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan umur	71
Jadual 4.13:	Keputusan ujian pos-hoc Scheffe yang menguji perbezaan komitmen berdasarkan umur	71
Jadual 4.14:	Perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan status perkahwinan	71
Jadual 4.15:	Perbezaan kepuasan kerja berdasarkan status perkahwinan	72
Jadual 4.16:	Perbezaan komitmen organisasi berdasarkan status perkahwinan	72
Jadual 4.17:	Statistik deskriptif dan korelasi antara pemboleh ubah kajian	73
Jadual 4.18:	Keputusan analisis regresi berganda hierarki kecerdasan emosi sebagai moderator hubungan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi	74

Jadual 4.19:	Kesimpulan keputusan kajian	75
Jadual 6.1:	Profil faktor demografi subjek (N = 310 orang)	112
Jadual 6.2:	Kesimpulan keputusan kajian	113

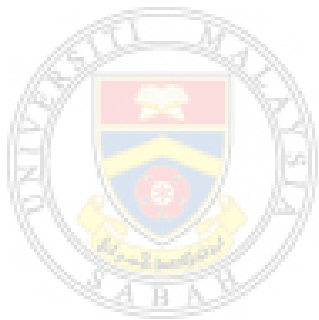


UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH



## SENARAI RAJAH

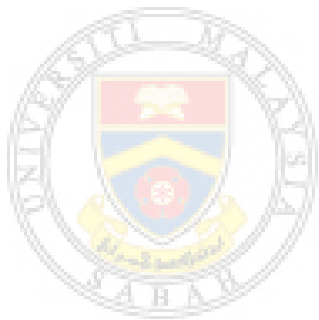
	Halaman
Rajah 1.1: Aliran ciri kecerdasan emosi	15
Rajah 1.2: Perkaitan faktor yang berpengaruh untuk mencapai kepuasan Kerja dalam Model Kepuasan Facet Lawler	16
Rajah 1.3: Kerangka kajian	19



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## SENARAI SINGKATAN

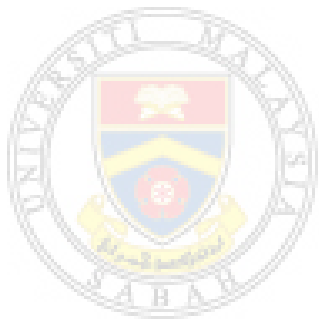
<b>ECI</b>	- <i>Emotional Competence Inventory</i>
<b>EI</b>	- <i>Emotional Intelligence</i>
<b>JSS</b>	- <i>Job Satisfaction Survey</i>
<b>OCS</b>	- <i>Organizational Commitment Scale</i>
<b>SMK</b>	- Sekolah Menengah Kebangsaan
<b>SM</b>	- Sekolah Menengah
<b>SPSS</b>	- <i>Statistical Package for the social science</i>



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

## KATA KUNCI

Komitmen organisasi, kepuasan Kerja, komitmen organisasi, guru sekolah menengah



UMS  
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

# BAB 1

## PENGENALAN

### 1.1 Pengenalan

Kecerdasan emosi mula mendapat perhatian ramai pengkaji dan dilihat sebagai aspek penting dalam persekitaran organisasi. Kecerdasan emosi mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam hubungan sesama manusia kerana kewujudan emosi menentukan tingkahlaku seseorang individu. Menurut Mayer dan Salovey (1993), kecerdasan emosi membantu individu mengenalpasti emosi diri sendiri dan orang lain. Di samping itu, menggunakan informasi yang diperolehi untuk membimbing pemikiran dan tingkahlaku rasional sebagai panduan untuk membuat sesuatu keputusan.

Kecerdasan emosi sangat penting terutamanya dalam kalangan guru kerana peranan dan tanggungjawab profesion perguruan sungguh mencabar. Untuk menjadi seorang guru dan pendidik yang baik, seseorang guru harus peka dengan perkembangan terkini yang sentiasa mendatang, juga sanggup untuk menghadapi proses kepemimpinan, pengurusan, pengelolaan sumber dan pencapaian matlamat pendidikan (Ibrahim, 1995). Justeru, dengan pelaksanaan pelbagai transformasi dalam pendidikan, sudah pasti peranan dan tanggungjawab para guru menjadi lebih besar, mencabar dan kompleks (Parson & Stephenson, 2005). Falsafah Pendidikan Negara turut menggambarkan tanggungjawab guru yang sangat besar dan kompleks.

*"Pendidikan di Malaysia adalah suatu usaha berterusan ke arah memperkembangkan lagi potensi individu secara menyeluruh dan bersepadu untuk mewujudkan insan yang seimbang dan harmonis dari segi intelek, rohani, emosi dan jasmani berdasarkan kepercayaan dan kepatuhan kepada Tuhan. Usaha ini adalah bagi melahirkan rakyat Malaysia yang berilmu pengetahuan,*

*berketerampilan, berakhlak mulia, bertanggungjawab dan berkeupayaan mencapai kesejahteraan diri, serta memberi sumbangan terhadap keharmonian dan kemakmuran keluarga, masyarakat dan negara” .*

Kementerian pendidikan Malaysia, 2014.

Sehubungan dengan itu, kecerdasan emosi amat penting kepada guru kerana kecerdasan emosi akan membantu guru menjalin hubungan sosial yang positif dengan orang lain terutama kepada pelajar khususnya dan masyarakat amnya.

Tajul Ariffin dan Nor' Aini (2002) berpendapat guru yang baik adalah guru yang selalu membina keperibadian pelajar dengan cara mempelbagaikan suasana pengajaran dan pembelajaran. Guru juga perlu selalu meningkatkan kualiti diri melalui pelbagai latihan yang akan dapat meningkatkan profesionalisme mereka, seterusnya menangkis paparan berita-berita kurang baik yang memburukkan imej profesion guru seperti yang terpapar di media massa sejak akhir-akhir ini (Noriah, Ramlee, Siti Rahayah & Syed Najmuddin, 2003). Malah sejak akhir-akhir ini, media massa banyak memaparkan tentang masalah cetusan emosi yang negatif guru sejak sepuluh tahun lalu yang berlaku dalam kehidupan seharian seseorang guru. Cetusan emosi ini dilaporkan timbul dalam suasana pekerjaan dan juga kehidupan peribadi.

Beberapa peristiwa cetusan emosi yang berlaku dalam persekitaran pekerjaan telah dilaporkan oleh media massa. Contohnya, seorang guru besar didapati telah membaling komputer dari tingkat satu ke tingkat bawah bangunan sekolah akibat salah faham (Berita Harian, 24 Ogos 2000). Seterusnya, contoh yang melibatkan perhubungan guru-pelajar, di mana seorang guru telah didapati menampar pelajarnya yang dikatakan terlalu banyak bercakap dalam kelas (Berita Harian, 3 September 2003). Malah yang terkini seorang guru lelaki berusia 26 tahun yang mengajar di Perak telah menggantung loceng dan memaksa dua pelajar lelaki tahun empat memakan rumput kerana gagal menyiapkan kerja sekolah.

Tindakan guru berkenaan juga didapati telah memberikan imej yang kurang baik kepada Kementerian Pendidikan (Utusan Malaysia, 21 Januari 2014). Peristiwa sedemikian juga telah menimbulkan kemarahan ibu bapa terhadap pihak sekolah yang kelihatan tidak dapat membendung tingkah laku agresif guru-guru.

Menurut Goleman (1995), tahap kecerdasan emosi seseorang individu merupakan faktor utama yang menentukan kejayaan seseorang. Ini adalah kerana kejayaan seseorang individu adalah bergantung kepada 20% daripada kecerdasan individu dan 80% lagi adalah cara individu menguruskan emosi secara berkesan (Goleman, 1995). Justeru itu, kecerdasan emosi boleh memberi kesan kepada kehidupan seperti meningkatkan kepuasan hidup terhadap hubungan peribadi dan kejayaan dalam pekerjaan (Salovey & Grewal, 2005). Sementara itu, kepuasan kerja turut mempengaruhi guru kerana sekiranya mereka kurang kepuasan kerja, mereka akan bersikap negatif dan mengambil lewa tentang tugas dan tanggungjawab yang diberi (Hoath, Schneider & Starr, 1998).

Cabaran dan tanggungjawab terhadap perubahan kurikulum dan kokurikulum baru dalam sistem pendidikan Malaysia sering dikaitkan dengan fenomena guru yang mengambil keputusan untuk menukar kerjaya atau bersara awal. Perubahan yang sentiasa berlaku menyebabkan tugas guru semakin banyak. Di samping itu, guru juga terpaksa menggalas harapan besar masyarakat terhadap mereka. Satu kajian lain yang telah dijalankan oleh Castillo, Conklin, dan Cano, (1999), mengenai sikap dan minat terhadap profesion perguruan dalam kalangan guru-guru pertanian di Ohio telah mendapati bahawa guru-guru tidak puas hati dengan keadaan kemudahan yang disediakan di sekolah. Guru juga tidak berpuas hati terhadap beban tugas yang kian bertambah dan menyebabkan mereka tidak mempunyai masa untuk menyelaraskan aktiviti yang lebih kreatif. Selain itu, hasil dapatan kajian juga mendapati bahawa sebanyak 55% responden kajian memilih profesion perguruan kerana gagal mendapat pekerjaan lain. Perkara yang lebih menyedihkan adalah lebih kurang 47% responden akan meninggalkan kerjaya ini jika mendapat pilihan lain.

Dengan itu, pelbagai cabaran dan perubahan telah meletakkan kerjaya pendidikan menghadapi keadaan yang membimbangkan. Sebagai contoh, pendidik sekarang tidak lagi komited dan dedikasi terhadap kerjayanya (Shahri, 2007). Akhirnya pendidik-pendidik ini telah membuat keputusan untuk meninggalkan profesion mereka (Nobile & McCormick, 2005). Dalam kajian Lim Yee Chian (2005) telah membuktikan bahawa sesetengah guru memang mengalami perasaan tertekan dan telah memikirkan atau mengambil keputusan untuk berhenti atau bersara sebelum sampai umur persaraan. Hal ini disebabkan ketidakpuasan kerja kerana peranan yang kabur terhadap kerja dan beban kerja yang tinggi. Kesatuan Profesional Perguruan Kebangsaan (KPPK) Edisi Khas November 2004 telah melaporkan bahawa persatuan itu sentiasa berusaha mengurangkan beban kerja guru kerana kepuasan kerja guru yang tertekan serta terbeban di sekolah adalah agak serius.

Oleh itu, kajian mengenai kepuasan kerja adalah penting disebabkan ia merupakan salah satu faktor untuk memperolehi hasil kerja yang optimal. Bagi seseorang yang mempunyai kepuasan dalam pekerjaan tentunya akan terpupuk satu semangat dan komitmen yang mampu membantu dalam penyelesaian tugas harian pekerjaan mereka. Maka, semangat tersebut bukan saja mampu membantu dalam produktiviti kerja malahan kualiti kerja juga dapat ditingkatkan.

Di samping itu, kerjaya sebagai pendidik menuntut guru memberikan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan bersikap dedikasi terhadap kerjaya yang diceburi. Ini kerana, kerjaya seperti seorang guru bukan sahaja memerlukan komitmen yang tinggi terhadap kerjaya mereka malah turut melibatkan komitmen terhadap rakan sekerja, masyarakat dan organisasi. Individu yang berdedikasi terhadap kerja mereka sanggup berhadapan dengan cabaran dan rintangan hasil daripada kekuatan emosi.

Cabaran dan rintangan yang dihadapi dapat membantu individu meningkatkan pengalaman dan kematangan dalam melaksanakan tanggungjawab terhadap kerja. Oleh itu, keupayaan guru menguruskan kecerdasan emosi dapat

membantu mereka mengurangkan tekanan kerja dan cenderung berfikir positif terhadap kerjaya yang diceburinya (Nikolaou & Tsaousis, 2002).

Kesimpulannya, kecerdasan emosi perlu dititikberatkan kerana kecerdasan emosi secara tidak langsung dapat menghasilkan pekerja yang berprestasi dan mendorong kepada produktiviti pekerja dan organisasi. Kecerdasan emosi ini penting kepada guru kerana dapat membantu mereka mengenali emosi dan mengatur emosi mereka untuk mencapai kepuasan kerja dan lebih komited terhadap organisasi.

## **1.2 Permasalahan Kajian**

Kecerdasan emosi penting bagi individu yang terlibat dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi seperti guru. Hal ini kerana individu yang mempunyai kecerdasan emosi dapat memahami dan meluahkan emosi dengan cara yang bersesuaian menentukan sama ada mereka berjaya atau tidak berjaya sebagai seorang pekerja dalam kerjaya mereka (Ciarrochi, Chan, Caputi & Roberts, 2001). Oleh itu, sebagai seorang guru, kecerdasan emosi amat penting kerana kerjaya guru dilihat sebagai satu pekerjaan yang mencabar. Cabaran-cabaran besar bukan sahaja dari segi tanggungjawab mendidik dan memperkembangkan lagi potensi generasi baru sebagai insan yang berilmu malah persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap kredibiliti guru dalam melahirkan modal insan yang mempunyai keseimbangan dari segi intelektual dan moral.

Yahzanon dan Yusof (2011) berpendapat kecerdasan emosi berhubung kait dengan kepuasan kerja dan komitmen seseorang individu dalam organisasinya. Justeru, ia membawa implikasi yang besar terhadap pencapaian komitmen organisasi mereka. Secara umumnya, komitmen organisasi yang tinggi dikaitkan dengan kepuasan kerja yang tinggi. Kini terdapat ramai individu yang mempunyai kecerdasan intelektual yang tinggi, hanya berminat untuk menonjolkan kelebihan diri masing-masing sehingga terlupa peranan dan keperluan kecerdasan emosi dalam merealisasikan kehidupan yang lebih bermakna. Keseimbangan kecerdasan intelek dan emosi sememangnya amat diperlukan bagi melahirkan insan yang stabil (Yahzanon & Yusof, 2011). Dalam usaha mengukuhkan modal insan yang produktif,