

**PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP
MUTU KERJA DALAM KALANGAN GURU-GURU
SEKOLAH MENENGAH DI DAERAH TAWAU, SABAH**

CHIN SHEA VUI



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

**DISERTASI INI DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI
SYARAT MEMPEROLEHI IJAZAH SARJANA**

**SEKOLAH PENDIDIKAN DAN PEMBANGUNAN SOSIAL
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2009**

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : **PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP MUTU KERJA DALAM KALANGAN GURU-GURU SEKOLAH MENENGAH DI DAERAH TAWAU, SABAH**

IJAZAH : **IJAZAH SARJANA PENDIDIKAN (PENGURUSAN PENDIDIKAN)**

SAYA : **CHIN SHEA VUI**

SESI PENGAJIAN : **2008/2009**

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

1. Tesis 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 RAHSIAH RASMI 1972)

☐

TERHAD

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

☐

/

TIDAK TERHAD

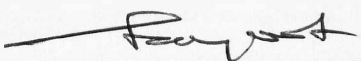

JULIZA RAMZI
PUSTAKAWAN KANAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

Disahkan oleh



(CHIN SHEA VUI)

(_____)


(DR. LAY YOON FAH)

Tarikh : 25 JULAI 2009

Tarikh : 24/8/09

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.
*** Thesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah dan Sarjana secara Penyelidikan atau disertasi bagi pengajian secara kerja kursus dan Laporan Projek Sarjana Muda (LPSM)

PENGESAHAN PENYELIA

**TAJUK : PENGARUH KECERDASAN EMOSI TERHADAP
MUTU KERJA DALAM KALANGAN GURU-GURU
SEKOLAH MENENGAH DI DAERAH TAWAU,
SABAH**

**IJAZAH : IJAZAH SARJA PENDIDIKAN
(PENGURUSAN PENDIDIKAN)**

TARIKH VIVA : 04 JULAI 2009



UMS

DISAHKAN OLEH

PENYELIA

DR. LAY YOON FAH


(Tandatangan)

PENGHARGAAN

Penulis ingin merakamkan penghargaan ikhlas kepada penyelia disertasi, Dr. Lay Yoon Fah, atas bimbingan dan dorongan yang diberi sepanjang tempoh penyelidikan ini.

Penghargaan juga ditujukan kepada ibu bapa dan ahli keluarga yang tercinta. Terima kasih di atas sokongan dan doa yang diberikan sepanjang tempoh penyelidikan ini.

Tidak lupa juga, penulis ingin merakamkan terima kasih kepada Sekolah Pendidikan dan Pembangunan Sosial, Universiti Malaysia Sabah atas kerjasama yang telah diberikan bagi memudahkan kerja-kerja penyelidikan ini dijalankan. Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada guru-guru sekolah terlibat yang telah banyak memberikan kerjasama kepada penulis.

Akhir sekali, penghargaan juga ditujukan kepada rakan-rakan seperjuangan atas komen, tunjuk ajar dan bantuan yang telah diberikan. Penghargaan juga ditujukan kepada semua yang terlibat sama ada secara langsung atau tidak langsung dalam membantu menjayakan disertasi ini.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengukur hubungan dan pengaruh kecerdasan emosi terhadap mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah di daerah Tawau, Sabah. Kajian ini menggunakan kaedah tinjauan dengan menggunakan soal selidik. Terdapat tiga bahagian dalam borang soal selidik ini iaitu Bahagian A mengumpul maklumat demografi responden, Bahagian B yang diubahsuai dari 'Multifactor Emotional Intelligence Scale' (MEIS) untuk mengkaji kecerdasan emosi guru dan Bahagian C yang diubahsuai dari 'Self-Assessment Questionnaire' untuk mengkaji mutu kerja guru. Seramai 225 orang guru telah dijadikan sebagai sampel kajian ini. Nilai alfa yang diperoleh dari kajian rintis bagi Bahagian B adalah 0.91 manakala Bahagian C mencatat nilai alfa sebanyak 0.83. Soal selidik dikumpul, disemak dan dianalisa dengan menggunakan perisian *Statistical Package of Social Science 11.0 for Windows* (SPSS). Dapatan kajian menunjukkan bahawa tidak terdapat perbezaan yang signifikan bagi kecerdasan emosi dan mutu kerja mengikut jantina dalam kalangan guru. Namun, terdapat perbezaan yang signifikan bagi kecerdasan emosi dan mutu kerja bagi guru mengikut pengalaman mengajar mereka. Secara keseluruhannya, dapatan kajian membuktikan bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan linear positif yang signifikan dengan mutu kerja guru. Kecerdasan emosi telah menyumbangkan sebanyak 48.1% daripada varians yang wujud dalam mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah. Hubungan dan pengaruh yang signifikan ini perlu diberi perhatian di dalam corak latihan para pendidik di Malaysia di masa-masa akan datang.

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE TO WORK QUALITY AMONG SECONDARY SCHOOL TEACHERS IN TAWAU, SABAH

The purpose of this study was to investigate the relationship and influence of emotional intelligence to work quality among secondary school teachers in Tawau, Sabah. In order to achieve its purpose, this study was methodologically adopted document analysis and questionnaire survey. 225 teachers from public secondary school in Tawau were the sample of this study. The tool of this study was manipulated from Multifactor Emotional Intelligence Scale (MEIS) to investigate teachers' emotional intelligence and Self-Assessment Questionnaire (SAQ) for work quality. The data was analyzed and presented by t-test, Pearson's product-moment correlation and stepwise multiple regressions. The result shows that there is no significant different for emotional intelligence and work quality in teacher's gender. However, there is significant different for emotional intelligence and work quality in teachers' teaching experience. Finally, the result shows a positive relationship and influence among teachers' emotional intelligence and their work quality.



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	HALAMAN
	PENGAKUAN	i
	PENGESAHAN PENYELIA	ii
	PENGHARGAAN	iii
	ABSTRAK	iv
	ABSTRACT	v
	KANDUNGAN	vi
	SENARAI RAJAH	x
	SENARAI JADUAL	xi
I	Pengenalan	1
1.1	Pendahuluan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	1
1.3	Pernyataan Masalah	4
1.4	Tujuan Kajian	7
1.5	Objektif Kajian	8
1.6	Soalan Kajian	9
1.7	Hipotesis Kajian	9
1.8	Definisi Operasi	10
	1.8.1 Kecerdasan Emosi	10
	1.8.2 Mutu Kerja	12
1.9	Kepentingan Kajian	13
1.10	Batasan Kajian	13
1.11	Rumusan	14
II	KAJIAN LITERATUR	15
2.1	Pendahuluan	15

2.2	Definisi Kecerdasan Emosi	15
2.3	Teori Kecerdasan Emosi	17
2.4	Enam Domain Kecerdasan Emosi	18
2.5	Alat Pengukuran Kecerdasan Emosi	22
2.5.1	Emotional Quotient Inventory (EQ-i)	22
2.5.2	Emotional & Social Competence Inventory (ESCI)	22
2.5.3	Mayer, Salovey, Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT)	23
2.5.4	Schutte Self-Report Inventory (SSRI)	23
2.5.5	Wong & Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS)	24
2.5.6	Trait Emotional Intelligence Questionnaire (TEIQue)	24
2.6	Definisi Mutu Kerja	24
2.7	Alat Pengukuran Mutu Kerja	25
2.7.1	Pride In Work (PIW) Scale	25
2.7.2	Company Emphasis Scale (CES)	26
2.8	Definisi Guru	26
2.9	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi (EQ) Dengan Nilai Kerja Di Kalangan Pensyarah	27
2.10	Tahap Keterampilan Emosi Di Kalangan Guru Pelatih Opsyen Kemahiran Hidup KPLI Dan KDPM Di Institut Perguruan Temenggong Ibrahim, Johor Bahru	28
2.11	Persepsi Kecerdasan Emosi Dalam Guru Cemerlang Di Sekolah	28
2.12	Hubungan Antara Kecerdasan Intelek Dengan Kecerdasan Emosi Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Kebangsaan	29
2.13	Kesan Aspek Kecerdasan Emosi Terhadap Kualiti Kerja Dalam Kalangan Pensyarah Maktab Perguruan	30

2.14	Tahap Mutu Kerja Di Kalangan Guru-Guru Daerah Hilir Perak. Satu Kajian Tinjauan	31
2.15	Kerangka Konsep	32
2.16	Rumusan	33
III	METODOLOGI KAJIAN	34
3.1	Pendahuluan	34
3.2	Reka Bentuk Kajian	34
3.3	Populasi Dan Sampel	35
3.4	Pembolehubah	37
3.4.1	Pembolehubah Tak Bersandar	37
3.4.2	Pembolehubah Bersandar	37
3.5	Instrumen Kajian	37
3.5.1	Bahagian A	38
3.5.2	Bahagian B	38
3.5.3	Bahagian C	40
3.6	Kajian Rintis	41
3.7	Prosedur Kajian	43
3.8	Penganalisan Data	44
3.9	Rumusan	46
IV	DAPATAN KAJIAN	47
4.1	Pendahuluan	47
4.2	Maklumat Demografi Responden	47
4.2.1	Jantina	47
4.2.2	Pengalaman Mengajar	48
4.3	Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Guru Sekolah Menengah	49
4.4	Mutu Kerja Dalam kalangan Guru Sekolah Menengah	50
4.5	Perbezaan Dalam Kecerdasan Emosi Mengikut Jantina Guru	51
4.6	Perbezaan Dalam Mutu Kerja Mengikut Jantina Guru	53

4.7	Perbezaan Dalam Kecerasan Emosi Mengikut Pengalaman Mengajar Guru	54
4.8	Perbezaan Dalam Mutu Kerja Mengikut Pengalaman Mengajar Guru	56
4.9	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Mutu Kerja Guru	57
4.10	Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Mutu Kerja	59
4.11	Rumusan	61

V PERBINCANGAN, KESIMPULAN DAN CADANGAN 63

5.1	Pendahuluan	63
5.2	Ringkasan Dapatan Kajian	63
5.3	Perbincangan Dapatan Kajian	66
5.3.1	Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Guru	67
5.3.2	Mutu Kerja Dalam Kalangan Guru	68
5.3.3	Perbezaan Dalam Kecerdasan Emosi Dan Mutu Kerja Dalam Kalangan Guru Mengikut Jantina	69
5.3.4	Perbezaan Dalam Kecerdasan Emosi Dan Mutu Kerja Dalam Kalangan Guru Mengikut Pengalaman Mengajar	70
5.3.5	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Mutu Kerja Guru	72
5.3.6	Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Mutu Kerja Guru	73
5.4	Kesimpulan	75
5.5	Implikasi Kajian	76
5.6	Cadangan Untuk Kajian Lanjutan	77

Bibliografi 78

Lampiran A – Borang Soal Selidik 83

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	PERKARA	HALAMAN
2.1	Model Empat Cabang Kecerdasan Emosi	19
2.2	Kerangka Konsep Kajian	32



SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	PERKARA	HALAMAN
3.1	Taburan Item Kecerdasan Emosi Mengikut Dimensi	39
3.2	Pilihan Respon Untuk Sampel Kajian	39
3.3	Taburan Item Mutu Kerja Mengikut Dimensi	40
3.4	Pilihan Respon Untuk Sampel Kajian	41
3.5	Kebolehpercayaan Kajian Rintis Bagi Item Kecerdasan Emosi	42
3.6	Kebolehpercayaan Kajian Rintis Bagi Item Mutu Kerja	43
3.7	Rumusan Kaedah Penganalisan Data bagi Setiap Objektif	46
4.1	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Jantina	48
4.2	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Pengalaman Mengajar	48
4.3	Analisis Kecerdasan Emosi Responden Secara Keseluruhan Dan Mengikut Dimensi	50
4.4	Analisis Mutu Kerja Responden Secara Keseluruhan Dan Mengikut Dimensi	51
4.5	Ujian-t Untuk Dua Kumpulan Sampel Tak Bersandaran Bagi Kecerdasan Emosi Mengikut Jantina Responden	52

4.6	Ujian-t Untuk Dua Kumpulan Sampel Tak Bersandaran Bagi Mutu Kerja Mengikut Jantina Responden	53
4.7	Ujian-t Untuk Dua Kumpulan Sampel Tak Bersandaran Bagi Kecerdasan Emosi Mengikut Pengalaman Mengajar Responden	55
4.8	Ujian-t Untuk Dua Kumpulan Sampel Tak Bersandaran Bagi Mutu Kerja Mengikut Pengalaman Mengajar Responden	57
4.9	Skor Pekali Korelasi Pearson 'r'	58
4.10	Analisis Korelasi Pearson r Antara Dimensi Dalam Kecerdasan Emosi Dengan Mutu Kerja Responden	59
4.11	Keputusan Analisis Regresi Berganda Bagi Pengaruh Kecerdasan Emosi Terhadap Mutu Kerja Responden	61
4.12	Keputusan Analisis Data	62

BAB I

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Pendidikan adalah satu pelaburan jangka masa panjang. Kejayaan atau kegagalan sesuatu inovasi pendidikan dapat dilihat dalam masa sepuluh atau lima belas tahun kemudian. Oleh kerana pendidikan merupakan aspek penting dalam pembangunan negara, untuk memastikan kejayaannya, perancangan yang bermula dari peringkat pusat dan pelaksanaannya hingga ke peringkat sekolah hendaklah dijalankan dengan bijak supaya kejayaannya dapat dirai oleh negara.

Sekolah, adalah institusi di mana berlakunya peringkat pelaksanaan segala dasar, polisi dan inovasi pendidikan. Oleh itu institusi sekolah memainkan peranan penting. Sebarang dasar atau inovasi pendidikan yang dilaksanakan di peringkat sekolah memberikan kesan terhadap tingkah laku guru. Keadaan seperti ini mewujudkan tekanan dan kekangan terhadap kerja guru yang menjadi penentu terhadap keberkesanan pelaksanaannya.

1.2 Latar Belakang Kajian

Goleman (1995) menyatakan bahawa seseorang yang tidak mempunyai keupayaan mengawal emosi apabila berinteraksi dengan orang lain kurang bermotivasi untuk menjalankan kerja dengan baik. Mereka juga tidak boleh digolongkan sebagai individu yang berjaya dalam kerjaya masing-masing. Peristiwa-peristiwa cetusan emosi yang

digambarkan, terutama yang berlaku di tempat kerja, membawa implikasi terhadap tahap kestabilan dan kematangan emosi yang dimiliki oleh individu-individu yang terlibat. Persoalannya, adakah tahap kestabilan emosi ini boleh diukur secara empirikal selain daripada melihat kesannya ke atas tingkah laku seseorang?

Konsep EQ atau 'Emotional Intelligence' atau kecerdasan emosi ini adalah satu konsep kecerdasan yang lebih luas dan ada kaitan dengan kesedaran terhadap emosi dan perasaan dan bagaimana perasaan boleh berinteraksi dengan kecerdasan mental atau IQ. Goleman menyatakan bahawa 80% kejayaan seseorang adalah bergantung kepada EQ atau kecerdasan emosinya berbanding dengan cuma lebih kurang 20% sahaja yang disebabkan oleh IQ atau kecerdasan mentalnya. Pendapat ini adalah sejajar dengan pandangan yang menyatakan bahawa seseorang sebenarnya memerlukan lebih daripada kecerdasan otak (IQ) sahaja untuk lebih berjaya dalam hidup – seseorang mestilah berusaha membentuk dan meneruskan kebolehan berhubung dan berkomunikasi dengan sihat dengan orang lain. Konsep ini menjelaskan bahawa seseorang yang berupaya menjelaskan atau menyedari emosinya, menggunakan emosinya dengan bijak, memahami emosinya, dan mengawal emosinya adalah dianggap mempunyai kecerdasan emosi (EQ).

Menurut Goleman (1999), kecerdasan emosi adalah satu trait yang diperlukan oleh seseorang untuk berjaya dalam kerjaya. Ianya juga berkait rapat dengan nilai kerja yang dipegang oleh seseorang dan boleh memberikan kesan ke atas prestasi kerja individu tersebut. Goleman (1995) 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.

Salah satu aspek kecerdasan emosi yang dicadangkan oleh Goleman ialah kemahiran bersosial dan berempati. Ini selaras dengan nilai kerja penyayang yang disarankan oleh Kementerian Pelajaran Malaysia. Justeru, seorang guru yang tidak mempunyai kemahiran interpersonal serta kurang menunjukkan sifat berempati mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah.

EQ (Intelligent Quotient) atau kecerdasan emosi adalah sub-ilmu yang terdapat dalam bidang psikologi. Setiap hari kita sentiasa berurusan dengan emosi sama ada emosi sendiri ataupun emosi orang lain. Contohnya, kita sebagai seorang guru kita perlu faham perasaan pelajar, guru-guru lain dan kakitangan sekolah. Apabila tahap EQ seorang guru adalah rendah, pasti dia selalu berkonflik dengan pelajar ataupun sesiapa sahaja yang berhubung dengannya. EQ yang tinggi memudahkan urusan harian kita dan hubungan sesama manusia sentiasa baik.

Goleman (1999) membuat kajian ke atas kanak-kanak, remaja dan dewasa mendapati individu yang mempunyai EQ tinggi mencapai prestasi kepimpinan yang lebih tinggi daripada sudut kecekapan sosial, keberkesanan peribadi, dapat mengawal tekanan, lebih berdikari dan boleh diharapkan dalam kerja mereka. Apa yang menarik menurut pendapat para pemimpin yang berjaya di dunia, kebanyakan mereka mengatakan IQ mereka berada pada tahap sederhana manakala EQ mereka berada di tahap yang tinggi.

1.3 Pernyataan Masalah

Profesion keguruan adalah profesion yang tidak mempunyai pembahagian masa yang jelas antara masa bekerja dan masa tidak bekerja. Menurut Noriah (1994) keadaan sedemikian boleh menimbulkan tekanan kepada guru-guru. Tekanan yang berpanjangan boleh membawa kepada gangguan emosi di tahap yang berbeza-beza daripada tahap rendah hingga ke tahap serius. Ini akan mewujudkan emosi yang pelbagai seperti bosan, lesu, marah, kecewa dan benci.

Terdapat laporan yang menyatakan bahawa tekanan guru telah dikaitkan dengan penyakit sakit mental (Fletcher dan Payne, 1982). Menurut Blase's (1982) berdasarkan jurnal yang ditulis oleh Kyriacou (1987), sebilangan besar guru menunjukkan tahap penglibatan kerja yang rendah akibat tekanan yang berlebihan. Tenaga tidak digunakan untuk meneruskan kerja berkaitan dengan pengajaran, sebaliknya melepaskan tenaga secara tindakan fizikal atau melepaskan geram terhadap pelajarannya. Sesetengah guru yang tidak melepaskan geram pula memilih jalan dengan tidak hadir ke sekolah akibat tekanan guru yang berlebihan.

Tekanan dalam kalangan guru menyebabkan potensi berlakunya masalah salah guna kuasa guru terhadap murid. Terutamanya yang berlaku dalam aspek hukuman yang boleh mengakibatkan penderaan. Kesan-kesan burnout seperti ponteng kerja yang kerap, kualiti kerja yang merosot, konflik interpersonal dan sebagainya sebenarnya menunjukkan seseorang itu telah menghadapi masalah cetusan emosi. Kegangguan emosi tersebut dalam kalangan guru menunjukkan mereka tidak mampu mengamalkan nilai-nilai murni dalam kerja (Noriah et al. 2003).

Sejak kebelakangan ini, media massa banyak menyiarkan tentang masalah cetusan emosi (emotional outburst) yang berlaku dalam kehidupan seharian seseorang. Cetusan emosi ini dilaporkan timbul dalam suasana pekerjaan dan juga kehidupan peribadi. Beberapa contoh peristiwa cetusan emosi yang berlaku dalam persekitaran pekerjaan yang 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).

Terdapat juga contoh yang melibatkan hubungan antara guru dan pelajar, di mana seorang guru telah didapati menampar pelajarannya yang dikatakan terlalu banyak bercakap dalam kelas. Perbuatan beliau telah menimbulkan rasa takut pelajar untuk datang ke sekolah. Seorang bapa India menegur bahawa anaknya ditarik telinga oleh seorang guru lelaki dan ditampar serta ditendang kerana bercakap sebelum memasuki kelas selepas waktu rehat. Telinga pelajar tersebut lebam dan pipinya bengkak. Bapa tersebut mengejarkan anaknya ke Hospital Tengku Ampuan Rahimah dan dimaklumkan oleh doktor untuk membuat laporan polis. Kejadian ini berlaku pada bulan Februari 2008 yang lalu.

Selain itu, warden asrama di sebuah sekolah di Sarawak mendenda 200 pelajar perempuan dengan merendam mereka di dalam kolam hampir sejam kerana seorang daripada mereka enggan mengaku kesalahan membuang tuala wanita dalam mangkuk tandas. Peristiwa sedemikian telah menimbulkan kemarahan ibu bapa terhadap pihak sekolah yang kelihatan tidak dapat membendung tingkah laku agresif guru-guru. Persoalannya ialah, kenapa cetusan emosi ini terjadi? Adakah ianya timbul daripada

faktor persekitaran atau adakah ianya tercetus daripada faktor peribadi seperti kebolehan seseorang mengawal emosi?

Di sekitar bulan Julai 2005 yang lalu, seorang bapa kepada seorang pelajar sekolah mendakwa bahawa anaknya pelajar tahun satu telah patah tulang tapak tangannya selepas dipukul oleh seorang guru kerana bising di dalam kelas. Demikian menunjukkan bagaimana sikap kerja seorang guru yang mengalami tekanan kerana suasana kebisingan dalam kelas. Akhirnya tekanan tersebut memberi kesan terhadap tindakan silap guru tersebut.

Konsep tekanan telah digunakan secara meluas untuk menerangkan peningkatan motivasi pekerjaan dan penurunan kepuasan kerja. Tekanan boleh memberikan kesan sama ada positif atau negatif. Fisher (1994) percaya bahawa mereka yang mengalami masalah tekanan pekerjaan adalah kurang efisien. Mengalami sikap kemurungan, kerisauan, kegelisahan, kemarahan dan fobia merupakan tanda-tanda tertekan yang mungkin berpunca daripada persekitaran luar atau faktor-faktor kognitif individu.

Tugas guru merupakan tugas yang kompleks dan mencabar. Mereka bukan sahaja perlu mengajar, malah perlu melakukan kerja-kerja pekeranian dan pentadbiran, menjalankan aktiviti kokurikulum dan juga melibatkan diri secara aktif dalam Persatuan Ibu Bapa dan Guru (Noriah, 1994). Di samping kerja-kerja yang dinyatakan, guru juga perlu berinteraksi dengan pelajar-pelajar secara fizikal, dan emosi semasa proses pengajaran dan pembelajaran. Guru perlu banyak berkomunikasi dan

berinteraksi dengan pelajar dalam kelas. Justeru, kebolehan guru berinteraksi dengan pelajar dipengaruhi oleh keadaan emosi guru.

Contoh cetusan emosi yang dilaporkan berlaku dalam kalangan guru menunjukkan bahawa tahap kestabilan emosi guru-guru tersebut berada di tahap yang rendah. Kejadian guru besar mengamuk dan guru menampar pelajar merupakan sebahagian daripada manifestasi cetusan emosi yang negatif dalam kalangan pendidik di negara ini. Adakah ini menunjukkan bahawa terdapat guru-guru yang tidak mampu mengawal emosi sendiri atau adakah wujud faktor-faktor persekitaran lain yang mengurangkan kestabilan emosi mereka? Adakah kecerdasan emosi guru memberi kesan kepada mutu kerja mereka?

Kajian tentang kecerdasan emosi banyak dijalankan di Barat tetapi amat kurang di Malaysia. Tinjauan literatur yang dijalankan menunjukkan bahawa kajian berhubung dengan kecerdasan emosi tertumpu kepada kecerdasan emosi pelajar-pelajar. Hanya beberapa kajian, contohnya, Mohd Najib Ghaffar (2000) yang memberi tumpuan terhadap kestabilan emosi guru. Kajian-kajian di luar negara (Shovholt & D'Rozario, 2000) menunjukkan kestabilan emosi guru mempengaruhi proses pengajaran dan pembelajaran. Kekurangan kajian kecerdasan emosi di Malaysia terutamanya kajian ke atas guru membantutkan usaha-usaha mengenal pasti masalah-masalah guru.

1.4 Tujuan Kajian

Kajian ini dijalankan bertujuan untuk mengenal pasti kecerdasan emosi dan mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah di daerah Tawau, Sabah. Tujuan kedua kajian

ini adalah untuk melihat perbezaan dalam kecerdasan emosi dan mutu kerja mengikut jantina dan tahun pengalaman mengajar dalam kalangan guru sekolah menengah. Di samping itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengenal pasti hubungan antara kecerdasan emosi dengan mutu kerja dan seterusnya mengkaji pengaruh kecerdasan emosi terhadap mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah.

1.5 Objektif Kajian

Kajian ini adalah meninjau hubungan antara kecerdasan emosi dengan mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah di daerah Tawau, Sabah. Sehubungan itu, objektif kajian ini adalah untuk:

- (i) mengenal pasti kecerdasan emosi dalam kalangan guru sekolah menengah
- (ii) mengenal pasti mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah
- (iii) mengenal pasti perbezaan dalam kecerdasan emosi dan mutu kerja mengikut jantina dalam kalangan guru sekolah menengah
- (iv) mengenal pasti perbezaan dalam kecerdasan emosi dan mutu kerja mengikut tahun pengalaman mengajar dalam kalangan guru sekolah menengah
- (v) mengenal pasti hubungan antara kecerdasan emosi dengan mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah
- (vi) mengenal pasti pengaruh kecerdasan emosi terhadap mutu kerja guru sekolah menengah

1.6 Soalan Kajian

Tujuan kajian ini adalah untuk menentukan hubungan antara kecerdasan emosi dengan mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah. Kajian ini berpandukan kepada enam soalan, iaitu:

- (i) Apakah kecerdasan emosi dalam kalangan guru sekolah menengah?
- (ii) Apakah mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah?
- (iii) Adakah terdapat perbezaan dalam kecerdasan emosi dan mutu kerja mengikut jantina dalam kalangan guru sekolah menengah?
- (iv) Adakah terdapat perbezaan dalam kecerdasan emosi dan mutu kerja mengikut pengalaman mengajar dalam kalangan guru sekolah menengah?
- (v) Adakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah?
- (vi) Adakah kecerdasan emosi mempengaruhi mutu kerja guru sekolah menengah?

1.7 Hipotesis Kajian

Hipotesis-hipotesis dalam kajian ini dibentuk berlandaskan teori dan model kecerdasan emosi yang disarankan oleh pengkaji-pengkaji lepas dan hasil daripada tinjauan kajian-kajian lepas. Hipotesis nol dibentuk dalam kajian ini adalah seperti berikut:-

- (i) Ho 1 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam kecerdasan emosi mengikut jantina guru sekolah menengah
- (ii) Ho 2 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam mutu kerja mengikut jantina guru sekolah menengah

- (iii) Ho 3 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam kecerdasan emosi mengikut pengalaman mengajar guru sekolah menengah
- (iv) Ho 4 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dalam mutu kerja mengikut pengalaman mengajar guru sekolah menengah
- (v) Ho 5 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan mutu kerja dalam kalangan guru sekolah menengah
- (vi) Ho 6 : Kecerdasan emosi tidak mempengaruhi mutu kerja guru sekolah menengah

1.8 Definisi Operasi

1.8.1 Kecerdasan Emosi

Perkataan emosi itu sendiri berasal daripada Greek, iaitu, “emovere” yang membawa maksud “untuk keluar”. Emosi yang dizahirkan oleh manusia adalah satu bentuk tindakan yang memenuhi kepuasan diri individu berkenaan. Ia juga boleh dikatakan sebagai satu keadaan di mana, perasaan yang ditunjukkan pada proses fisiologi dan psikologi seseorang individu (Mahmood Nazar Mohamad, 1991). Ia merupakan satu set tindak balas autonomik dan komunikasi emosi seperti ekspresi muka, perkataan, tingkah laku dan isyarat yang dipamerkan oleh individu itu.

Apabila dikaji dengan lebih mendalam lagi, perasaan dan emosi adalah penting untuk kesejahteraan dan kebahagiaan serta keselarasan ruang lingkup hidup. Oleh itu, kecenderungan dalam mengawal emosi dengan baik adalah faktor penentu

kecemerlangan sesuatu urusan sama ada secara personal mahupun profesional (Goleman, 1995).

Habibah Elias (1997) pula menakrifkan maksud kecerdasan sebagai kebolehan menaakul dengan baik dan logik, kebolehan menyelesaikan masalah, kebolehan bertutur dengan lancar, kebolehan membaca dengan meluas, menguasai perbendaharaan kata yang baik, kebolehan membaca dengan kefahaman, kebolehan menulis dengan baik, ingatan yang baik dan pengetahuan yang luas. Sesetengah orang juga menganggap kecerdasan sebagai kebolehan untuk memperoleh keputusan peperiksaan yang baik.

Peter Salovey dan John D. Meyer adalah orang yang pertama memperkenalkan istilah kecerdasan emosi. Mereka menyatakan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengerti emosi, mengguna dan memanfaatkan emosi untuk membantu fikiran, mengenal emosi dan pengetahuan emosi, dan mengarahkan emosi secara reflektif sehingga menuju pada pengembangan emosi dan intelektual.

Kecerdasan Emosi boleh didefinisikan sebagai sejenis kecerdasan sosial yang bertanggungjawab untuk mengawal satu dan pelbagai emosi, mendiskriminasi suatu emosi, menggunakan maklumat berkaitan untuk mengawal pemikiran dan tindakan (Mayer & Salovey, 1993). Mayer dalam bukunya 'Emotional Development and Emotional Intelligence' telah mendefinisikan kecerdasan emosi (emotional intelligence) sebagai keupayaan untuk mentaakul dengan emosi dalam empat perkara: mempersepsi emosi, menyepadukan emosi dalam pemikiran, memahami emosi dan menguruskan emosi.