

KEPENTINGAN KECERDASAN EMOSI DALAM KOMUNIKASI KEORGANISASIAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUASAN KERJA

MAIZATUL HAIZAN MAHBOB & WAN IDROS WAN SULAIMAN
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA

Abstrak

Kecerdasan emosi adalah sebahagian daripada aspek penting dalam komunikasi keorganisasian. Kecerdasan emosi merupakan aset penting kepada pekerja dan organisasi. Dengan adanya kecerdasan emosi, akan melahirkan pekerja yang seimbang dari segi fizikal, mental dan psikologikal. Kertas ini mengupas kepentingan kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan sekitar Lembah Kelang. Kakitangan pelaksana sukan merupakan antara individu yang paling banyak berinteraksi dengan pelbagai golongan masyarakat baik dari peringkat Menteri hinggalah kepada atlet dan peminat sukan yang datangnya daripada pelbagai latar belakang sosioekonomi. Justeru kebolehan dan kemahiran mereka dari segi menguruskan emosi ketika berhadapan dengan *stakeholder* adalah sangat penting. Lima dimensi kecerdasan emosi dikaji untuk melihat tahap kecerdasan emosi kakitangan pelaksana sukan serta hubungan dan pengaruh kecerdasan emosi tersebut terhadap kepuasan kerja. Lima dimensi tersebut ialah kesedaran diri, kawalan diri, kemahiran sosial, motivasi diri dan empati. Berdasarkan analisis min, kelima-lima dimensi kecerdasan emosi kakitangan pelaksana sukan berada pada tahap tinggi. Melalui ujian korelasi pula, terdapat hubungan positif yang tinggi dan signifikan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja ($p < .01$, $r = 0.83$). Sementara analisis regresi pelbagai pula menunjukkan pengaruh yang signifikan bagi dimensi kemahiran sosial dan kesedaran diri ke atas kepuasan kerja ($p < .01$, $R^2 = 0.76$). Ini menunjukkan bahawa kemahiran sosial dan kesedaran diri memberi pengaruh ke atas

kepuasan kerja sebanyak 76 peratus. Tiga lagi dimensi yang dikaji iaitu kawalan diri, motivasi diri dan empati adalah tidak signifikan.

Kata kunci: *Organisasi, kecerdasan emosi, kepuasan kerja, kemahiran sosial, empati*

THE IMPORTANCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE IN ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND ITS INFLUENCE ON JOB SATISFACTION

Abstract

Emotional intelligence is an integral part of organizational communication. Employees' emotional intelligence is an important asset to the organization. Emotional intelligence will produce a well-balanced employee in terms of physical, mental and psychological. This paper examines the importance of emotional intelligence on job satisfaction among sports implementer staffs in the Klang Valley. Sports implementer staffs are among the people who are interacting most with various groups of society, from Minister level to athletes and sports enthusiast who came from diverse socioeconomic backgrounds. Hence their abilities and skills in managing emotions when dealing with stakeholders are very important. The five dimensions of emotional intelligence were studied to see the level of emotional intelligence among the sports implementer staffs and the correlations and influences of emotional intelligence on job satisfaction. These five dimensions are self-awareness, self-control, social skills, self-motivation and empathy. Based on the analysis of mean, the five dimensions of emotional intelligence of sports implementer staffs are at a high level. Through correlation analysis, there is a significant high positive correlation between emotional intelligence and job satisfaction ($p < .01$, $r = 0.83$). While multiple regression analysis showed a significant effect of the dimensions of social skills and self-awareness on job satisfaction ($p < .01$, $R^2 = 0.76$). This suggests that social skills and self-awareness give an impact on job satisfaction by 76 percent. The other three dimensions which are self-control, self-motivation and empathy are not significant.

Keywords: *Organization, emotional intelligence, job satisfaction, social skills, empathy.*

PENGENALAN

Manusia adalah kompleks, justeru tidak hairanlah manusia dikurniakan dengan kombinasi pemikiran, emosi dan fizikal yang berbeza-beza. Emosi boleh mengawal pemikiran dan menentukan fisiologikal seseorang. Bukan sahaja pemikiran, malah emosi juga perlu dijaga kecerdasannya. Ini kerana kecerdasan emosi boleh menjana kreativiti seseorang individu sekali gus membantu meningkatkan mutu kerja seseorang (Ganji 2011 & Hasanzadeh 2009). Kecerdasan emosi juga mempermudah dan menjadikan komunikasi lebih berkesan di kalangan para pekerja (Ganji 2011). Kecerdasan emosi turut dilihat mampu memberikan kesan kepada kepuasan kerja (Noorhafaiza & Ferlis (2010). Hal ini membolehkan pekerja meningkatkan bukan sahaja kemahiran sosial dan prestasi kerja mereka, malah dapat mengurangkan ketidakpuasan dan ketidakharmonian dalam organisasi (Pizer & Hartel 2004).

Emosi juga dilihat mampu membantu individu dalam kelangsungan hidup dan mengadaptasi persekitaran dengan memberi tanda kepada diri sendiri dan orang lain apabila berlaku sesuatu sama ada berupa manfaat atau ancaman. Misalnya, emosi yang positif seperti keterujaan, memberi tanda kepada kita bahawa sesuatu yang dihasratkan telah diperolehi. Manakala emosi yang negatif seperti kekecewaan memberi tanda bahawa sesuatu yang dihasratkan tidak berlaku (Tourish & Hargie 2004). Penandaan fungsi emosi ini menonjolkan kepentingan sosial dalam kehidupan berorganisasi.

Konsep kecerdasan emosi (EI) dipelopori oleh Salovey & Mayer pada tahun 1990an. Konsep ini merangkumi aspek persepsi, penilaian, dan memahami emosi secara tepat (Mayer & Salovey 1997). Konsep kepuasan kerja pula mula dikaji selepas Perang Dunia Kedua melalui kelahiran model dan teori yang berkaitan dengan pendekatan hubungan manusia dan pendekatan sumber manusia. Antaranya ialah Teori Hierarki Maslow (1943), Teori Dua Faktor Herzberg (1959), Teori Jangkaan Vroom (1964), Teori Ekuiti Adam Smith (1965) dan Teori Matlamat Locke (1969). Konsep kecerdasan emosi sering dikaitkan dengan pelbagai sikap dan tingkah laku manusia termasuklah kepuasan kerja. Walaupun lebih 3,000 kajian berkenaan kepuasan kerja telah dijalankan, namun kajian yang melibatkan kakitangan organisasi sukan masih tidak banyak dijalankan terutamanya di Malaysia. Kebanyakan kajian lepas lebih melihat kepuasan kerja dalam aspek pendidikan, perbankan dan kejururawatan. Aspek sukan pula begitu kurang dikaji. Ini merupakan salah satu alasan mengapa tumpuan diberikan kepada organisasi sukan. Para kakitangan sukan merupakan kakitangan sektor awam yang dilihat mempunyai skop tugas yang berbeza dengan bidang kajian sebelum ini. Para kakitangan sukan berhubung secara langsung dengan para atlet, jurulatih, menteri dan pihak luar, sama ada dari

organisasi yang sama mahu pun berbeza. Tekanan dan persekitaran kerja yang berbeza ini pastinya mempengaruhi kadar kecerdasan emosi dan kepuasan kerja mereka. Justeru objektif kajian cuba mengupas dan mengenal pasti tahap kecerdasan emosi kakitangan pelaksana sukan sekitar Lembah Klang dan sejauh mana kecerdasan emosi mereka mempengaruhi kepuasan mereka terhadap pekerjaan dan organisasi.

SOROTAN LITERATUR DAN KERANGKA TEORI

Menurut kajian yang dijalankan oleh Bar-On (2000) dan Bar-On et.al (2006), kecerdasan emosi akan menjadikan prestasi kerja meningkat seterusnya membuatkan seseorang individu lebih positif dalam kehidupan seharian. Slaski & Cartwright (2002) turut menyatakan bahawa, kecerdasan emosi akan mempengaruhi cara seseorang individu menguruskan kadar tekanan dalam diri ketika menjalankan tugas terutamanya kerja lapangan. Ini seterusnya mampu memberi kepuasan kerja kepada pekerja (Noorhafeza & Ferlis 2010). Dengan kepuasan kerja yang dialami, ia seterusnya memberi kesan kepada tahap kesihatan seseorang individu dan sekali gus memberikan kesan secara fizikal dan emosi serta menjadikan seseorang pekerja lebih fokus dengan tugas mereka (Wright & Cropanzano 2000).

Murray (1998) menyatakan, kecerdasan emosi merupakan satu kebolehan untuk mengekang perasaan atau emosi negatif seperti marah dan ragu-ragu serta memfokuskan kepada perasaan positif seperti keyakinan diri. Setiap individu yang mampu mengawal perasaan marah dan membuang perasaan negatif, akan mampu membuat keputusan dengan lebih rasional dan menjadikan kehidupannya lebih teratur. Selain itu, menurut Mayer et.al (1999), kecerdasan emosi akan mempengaruhi seseorang pekerja dalam membuat keputusan yang bijak dan meningkatkan daya pemikiran menggunakan emosi yang positif.

Kepuasan kerja pula adalah respon dan emosi yang efektif dalam diri seseorang individu yang akan menentukan kejayaan dalam sesuatu pekerjaan (Kreitner & Irwin 2000). Justeru kepuasan kerja berkait dengan sikap kakitangan dan pekerjaan secara keseluruhan di samping melahirkan perasaan selesa dan seronok pada tugas yang dilakukan. Terdapat dua faktor utama yang dikaitkan dengan kepuasan kerja iaitu faktor dalaman dan luaran. Faktor dalaman ialah seperti pencapaian, pengiktirafan, tanggungjawab dan kejayaan, manakala faktor luaran merangkumi gaji, dasar organisasi, penyeliaan, hubungan dengan ketua, orang bawahan dan rakan sekerja, persekitaran tempat kerja dan jaminan kerja (Noraishah Daud 2010).

Oleh sebab kakitangan pelaksana sukan berhadapan dengan pelbagai karenah daripada pelbagai pihak iaitu daripada orang awam hinggalah kepada menteri, maka mereka memerlukan kemahiran yang tinggi untuk berinteraksi dengan pelbagai latar belakang individu, masyarakat dan organisasi berkaitan. Kemahiran interaksi tersebut memerlukan tahap kecerdasan emosi yang tinggi. Justeru kertas ini cuba mengungkap persoalan kepentingan kecerdasan emosi

dalam mempengaruhi kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan di organisasi sukan sekitar Lembah Klang.

Goleman (1995) mengutarakan lima dimensi kecerdasan emosi dalam Teori Kecerdasan Emosi. Teori Kecerdasan Emosi merupakan teori yang menerangkan bagaimana emosi mampu mempengaruhi kehidupan seseorang termasuk pekerjaan mereka. Istilah kecerdasan emosi mula diperkenalkan pada tahun 1990 oleh Peter Salovey & John Mayer. Teori ini kemudiannya dikembangkan pula oleh Daniel Goleman (1995). Pada awalnya, teori ini merangkumi empat aspek penting iaitu mengenal pasti emosi, menggunakan emosi, memahami emosi dan menguruskan emosi. Walau bagaimanapun, setelah dikembangkan, Teori Kecerdasan Emosi merangkumi lima dimensi penting.

Lima dimensi tersebut adalah kesedaran diri, kawalan diri, kemahiran sosial, motivasi dan empati. Dimensi pertama iaitu **kesedaran diri** bermaksud kebolehan individu untuk mengawal perasaan dan emosi ketika berhadapan dengan sesuatu situasi. Kebolehan ini akan membolehkan seseorang individu membuat keputusan tanpa dipengaruhi oleh mana-mana sumber lain yang boleh merosakkan keputusan yang diambil (Duval & Silvia 2001). Kesedaran diri ini juga membantu seseorang individu untuk membuat penilaian dengan lebih adil, rasional dan realistik. Kebolehan ini akan menjadikan seseorang lebih yakin dengan diri sendiri dan membolehkan seseorang individu untuk terus menghadapi apa juga situasi sama ada yang negatif mahupun positif. Ilies & Nahrgang (2005) menjelaskan bahawa, dimensi ini mampu mempengaruhi tindakan seseorang individu dalam kehidupan seharian. Justeru kesedaran diri merupakan dimensi yang akan meningkatkan kepercayaan diri dalam diri seseorang individu dan membolehkan mereka membuat keputusan dengan rasional dan waras (Goverover et.al 2005).

Dimensi kedua iaitu **kawalan diri** adalah teras kepada fungsi dalam sistem badan manusia. Kemahiran mengawal diri dengan sihat dapat membantu menjadikan kehidupan seseorang individu lebih teratur dan tersusun (Lord et al. 2010). Kawalan diri juga mampu menjadikan seseorang lebih rasional dalam pemikiran dan perlakuan dan seterusnya mengelakkan berlakunya perkara yang tidak diinginkan (Posner & Rothbart 2000). Davidson et.al (2000); Febarro & Clum (1998) dan Posner & Rothbart (2000), bersetuju bahawa dimensi ini mampu mengelakkan sebarang perlakuan ganas, kasar dan di luar batasan. Kawalan diri yang baik juga akan meningkatkan kebolehan kawalan seseorang individu dalam melaksanakan tugas meskipun tugas yang dilakukan kompleks dan sukar diselesaikan (Dijksterhuis 2004).

Seterusnya, dimensi ketiga iaitu **kemahiran sosial**. Kemahiran sosial merupakan kemahiran yang dimiliki seseorang individu untuk mengawal dan mengurus emosi orang lain yang berada di sekeliling mereka (Siti Sarawati 2010). Kemahiran ini memberikan kelebihan kepada seseorang dari segi memujuk, berunding dan menyelesaikan perbalahan dengan individu lain supaya kerjasama secara berpasukan dapat diwujudkan dan diamalkan. Kekuatan dalam kemahiran

sosial juga membolehkan seseorang ketua dan kakitangan dalam sesebuah organisasi memahami sesebuah situasi dan mampu menterjemah emosi seseorang individu yang lain dan interaksi akan menjadi lebih bermakna. Kemahiran sosial dalam sesebuah organisasi akan meningkatkan kebolehan seseorang individu untuk bekerja di dalam kumpulan (Allameh et.al 2011). Menurut Gresham (2002), kemahiran sosial penting kerana kemahiran sosial mampu menjadikan seseorang individu berfikir dengan kreatif dan menyelesaikan konflik dengan berhemah tanpa menyebabkan pergaduhan. Boshoff & Arnolds (1995) menyatakan, hubungan sosial yang baik dalam organisasi dapat meningkatkan kesetiaan dalam kalangan pekerja.

Dimensi keempat ialah **motivasi diri**. Motivasi boleh didefinisikan sebagai sesuatu yang menggerak dan mengarah tuju seseorang dalam tindakannya sama ada secara negatif atau positif. Menurut Björk (2008), pekerja yang mempunyai kadar motivasi yang tinggi akan menjadi lebih fokus dan implikasinya, mereka akan menjadi lebih bersemangat untuk menyempurnakan tugas yang diberikan. Vallerand (2001) menjelaskan bahawa, motivasi diri yang tinggi akan menjadikan seseorang individu melaksanakan tugas secara berterusan untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan. Ini bermakna, motivasi diri yang tinggi akan menghalang seseorang individu daripada berputus asa.

Dimensi kelima ialah **empati**. Empati merupakan keupayaan seseorang untuk mengenali, memahami dan menyelami emosi orang lain bagi membolehkan pertimbangan yang wajar dilakukan (Köhler 2012). Perasaan yang dialami oleh setiap manusia tidak mampu disembunyikan kerana perasaan individu mudah diekspresikan melalui mimik muka, gestur tubuh dan nada suara (Walter 2012). Justeru, individu yang mempunyai tahap empati yang tinggi mampu menguruskan sesuatu situasi yang melibatkan emosi dengan baik. Selain itu, empati juga membolehkan seseorang individu berinteraksi dengan lebih baik kerana dipengaruhi elemen percaya dan yakin. Bagaimanapun, empati yang berlebihan akan menjadikan seseorang individu bersikap tidak rasional dalam membuat keputusan dan memahami sesuatu situasi (Walter 2012). Empati juga boleh menjadikan seseorang individu condong dalam menyelesaikan konflik yang terjadi (Jolliffe & Murray 2012).

Lima dimensi kecerdasan emosi yang diketengahkan Goleman (1995) serta kajian lepas yang menyokong dimensi dalam mempengaruhi sikap positif terhadap tingkah laku dan pekerjaan, menjadikan lima dimensi ini diuji untuk mengetahui sejauh mana pula ia mempengaruhi kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan yang sentiasa berhadapan dengan karenah manusia dan mencabar emosi mereka. Justeru inilah objektif yang hendak dicapai dalam kajian ini.

KAEDAH PENGUMPULAN DATA

Kajian ini menggunakan kaedah survey. Pengkaji mengambil sampel kakitangan pelaksana sukan daripada lima organisasi sukan utama di sekitar Lembah Klang. Organisasi sukan yang dipilih adalah Majlis Sukan Negara (Bukit Jalil), Majlis

Sukan Wilayah Persekutuan (Putrajaya), Majlis Sukan Negeri Selangor (Shah Alam), Jabatan Belia dan Sukan, Kuala Lumpur (Damansara), serta Jabatan Belia dan Sukan Selangor (Shah Alam). Pemilihan tersebut dibuat atas justifikasi bahawa organisasi ini mempunyai bilangan kakitangan pelaksana sukan yang paling ramai, Justeru persampelan rawak berkelompok digunakan dalam kajian ini. Sebanyak 190 set borang soal selidik diedarkan kepada lima organisasi sukan yang terlibat dan hanya 148 set soal selidik yang lengkap diisi dan dianalisis.

Kajian ini menggunakan analisis regresi untuk menentukan pengaruh lima dimensi kecerdasan emosi ke atas kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan. Daripada penentuan tersebut, maka dapatlah dikenal pasti dimensi manakah yang paling kuat mempengaruhi kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Berdasarkan analisis deskriptif ke atas 148 maklumat demografi responden, 79 orang daripadanya adalah lelaki (53.4%) dan 69 lagi adalah wanita (46.6%). Dari segi umur pula, lebih separuh daripadanya (52%) berumur 30-39 tahun, diikuti umur 20-29 tahun (30.4%), 40-49 tahun (13.5%), dan umur 50 tahun ke atas sebanyak 4.1 peratus. Seterusnya, dari segi tempoh berkhidmat pula, separuh daripadanya (50%) telah berkhidmat kurang daripada lima tahun. Ini diikuti perkhidmatan di antara 5-10 tahun iaitu sebanyak 20.9 peratus, 11-15 tahun sebanyak 20.3 peratus dan perkhidmatan 15 tahun ke atas sebanyak 8.8 peratus. Ini bermakna rata-rata responden adalah lelaki, berumur 30-39 tahun dan telah berkhidmat kurang daripada lima tahun di organisasi sukan yang terpilih.

Analisis deskriptif bagi lima dimensi kecerdasan emosi pula mendapati bahawa purata min yang dicatat bagi setiap dimensi ialah, **kesedaran diri** ($\text{min}=4.24$, $\text{S.D.}=0.70$), **kawalan diri** ($\text{min}=4.03$, $\text{S.D.}=0.90$), **kemahiran sosial** ($\text{min}=3.83$, $\text{S.D.}=1.10$), **motivasi diri** ($\text{min}=4.02$, $\text{S.D.}=0.82$) dan **empati** ($\text{min}=4.08$, $\text{S.D.}=0.80$). Manakala purata min bagi **kepuasan kerja** ialah $\text{min}=3.94$, $\text{S.D.}=1.02$. Kategori min dibahagikan kepada tahap rendah, sederhana dan tinggi iaitu min dalam kategori rendah berada dalam julat 1.0 – 2.3, min dalam kategori sederhana, 2.4 – 3.7 dan min dalam kategori tinggi, berada dalam julat 3.8 – 5.0. Min bagi setiap item bagi kelima-lima dimensi pemboleh ubah kecerdasan emosi dan pemboleh ubah kepuasan kerja berada dalam julat di antara 3.01 – 4.54. Berdasarkan nilai min yang diperolehi, kelima-lima dimensi kecerdasan emosi berada pada tahap tinggi, begitu juga dengan kepuasan kerja. Ini bermakna kecerdasan emosi dan kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan di organisasi sukan sekitar Lembah Klang berada pada tahap tinggi.

Seterusnya analisis inferens dilakukan untuk mengetahui pengaruh kelima-lima dimensi kecerdasan emosi ke atas kepuasan kerja. Ujian korelasi dilakukan terlebih dahulu untuk mengenal pasti kekuatan hubungan di antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Hasil korelasi mendapati hubungan positif yang signifikan di antara kedua-dua pemboleh ubah ($r = 0.83$, $p (0.00) < 0.01$). Ini menunjukkan, terdapat hubungan signifikan yang positif dan tinggi di antara

kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Dapatan ini adalah selari dengan Slaski & Cartwright (2002); Noorhafaiza & Ferlis (2010); Law et.al (2004); Sy & O'Hara (2006) dan Chiva & Alegre (2008). Kesemua pengkaji mendapati kecerdasan emosi merupakan elemen yang mampu memberikan kesan kepada kepuasan kerja kakitangan serta mewujudkan persekitaran kerja yang positif dalam sesebuah organisasi. Justeru kecerdasan emosi memang menjadi tunggak kepada sikap dan perlakuan yang positif, yang diterjemahkan melalui kepuasan kerja.

Seterusnya, analisis ANOVA dilakukan untuk melihat sama ada terdapat sumbangan signifikan di antara lima dimensi kecerdasan emosi iaitu **kesedaran diri, kawalan diri, kemahiran sosial, motivasi diri** dan **empati** terhadap **kepuasan kerja**. Aras signifikan yang ditetapkan ialah 0.05. Berdasarkan Jadual 1, nilai $F = 402.44$ dan $p (0.00) < 0.01$ bagi **dimensi kemahiran sosial**. Ini bermakna terdapat sumbangan yang signifikan bagi dimensi kemahiran sosial terhadap kepuasan kerja. Apabila dimensi kemahiran sosial digabungkan dengan **dimensi kesedaran diri**, nilai F menjadi 230.98, $p (0.00) < 0.01$. Ini bermakna **terdapat sumbangan yang signifikan bagi dimensi kemahiran sosial dan kesedaran diri terhadap kepuasan kerja** kakitangan pelaksana sukan, manakala tiada sumbangan signifikan bagi dimensi kawalan diri, motivasi diri dan empati terhadap kepuasan kerja (lihat Jadual 2) .

Jadual 1 : Analisis ANOVA Dimensi Kemahiran Sosial dan Kesedaran Diri Dengan Kepuasan Kerja

Model		Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Sig.
1	Regresi	51.866	1	51.866	402.44	.000b
	Residual	18.816	146	0.129		
	Jumlah	70.682	147			
2	Regresi	53.796	2	26.898	230.985	.000c
	Residual	16.885	145	0.116		
	Jumlah	70.682	147			

- a. Pemboleh ubah bersandar : Kepuasan Kerja
- b. Predictors: (Tetap), Kemahiran Sosial
- c. Predictors: (Tetap), Kemahiran Sosial, Kesedaran Diri

Jadual 2 : Analisis Ujian t Dimensi Kecerdasan Emosi (Excluded Variables) dengan Kepuasan Kerja Kakitangan Pelaksana Sukan

Model	Beta In	t	Sig.	Partial	Collinearity Statistics	
				Correlation	Tolerance	
1	Kesedaran diri	.224b	4.072	.000	.320	.544
	Kawalan diri	.205b	2.627	.010	.213	.289
	Motivasi diri	.150b	2.714	.007	.220	.571
	Empati	.112b	2.189	.030	.179	.676
2	Kawalan diri	.077c	.905	.367	.075	.225
	Motivasi diri	.083c	1.455	.148	.120	.499
	Empati	.077c	1.546	.124	.128	.652

- a. Pemboleh Ubah Bersandar: Kepuasan Kerja
- b. Peramal dalam Model: (Tetap), Kemahiran Sosial
- c. Peramal dalam Model: (Tetap), Kemahiran Sosial, Kesedaran Diri

Jadual 3 : Analisis Regresi Berganda Bagi Sumbangan Dimensi Kemahiran Sosial dan Kesedaran Diri Terhadap Kepuasan Kerja

Model	R	R2	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.857a	.734	.732	.359
2	.872b	.761	.758	.341

- a. Model 1 : Peramal: (Tetap), Kemahiran Sosial
- b. Model 2 : Peramal: (Tetap), Kemahiran Sosial, Kesedaran Diri
- c. Pemboleh ubah Bersandar: Kepuasan Kerja

Jadual 4 : Koefisien Analisis Regresi Berganda Bagi Sumbangan Dimensi Kemahiran Sosial dan Kesedaran Diri Terhadap Kepuasan Kerja

Pemboleh Ubah	B	Std. Error	Beta	t	Signifikan t
(Tetap)	.756	.161		4.682	.000
Kemahiran Sosial	.831	.041	.857	20.061	.000
(Tetap)	-.033	.247		-.133	.895
Kemahiran Sosial	.685	.053	.705	12.825	.000
Kesedaran Diri	.319	.078	.224	4.072	.000

Merujuk Jadual 3, hasil analisis R2 bagi Model 1 (Kemahiran Sosial) = 0.734. Berdasarkan Jadual 4 pula, hasil analisis nilai Beta yang ditunjukkan bagi dimensi kemahiran sosial = 0.857, $t = 20.061$, $p(0.00) < 0.01$. Ini bermakna model yang

dicadangkan sesuai dengan data dalam nilai peratusan 73.4, di mana keputusan ini turut disokong oleh analisis ANOVA yang signifikan, $p(0.00) < 0.01$. Dapatan ini menunjukkan peramal bagi dimensi kemahiran sosial memberi sumbangan 73.4 peratus perubahan terhadap kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan. Dengan erti kata lain, apabila dimensi kemahiran sosial meningkat seunit, maka skor kepuasan kerja akan meningkat sebanyak 73.4 peratus.

Bagi Model 2 (kemahiran sosial, kesedaran diri) pula, analisis nilai R^2 adalah 0.761. Berdasarkan Jadual 4, hasil analisis nilai Beta bagi dimensi kemahiran sosial ialah 0.705, nilai $t = 12.825$ dan $p(0.000) < 0.01$, manakala analisis nilai Beta bagi dimensi kesedaran diri ialah 0.224, nilai $t = 4.072$ dan $p(0.000) < 0.05$. Ini bermakna model yang dicadangkan sesuai dengan data dalam nilai peratusan 76.1, di mana keputusan ini turut disokong oleh analisis ANOVA yang signifikan dengan nilai 0.00 iaitu lebih kecil daripada signifikan yang ditetapkan, 0.01. Dapatan ini menunjukkan peramal kedua iaitu kesedaran diri memberi **pertambahan sumbangan sebanyak 0.027 peratus** dengan menjadikan **76.1 peratus** perubahan terhadap kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan. Ini bermakna, apabila dimensi kemahiran sosial yang digabungkan dengan dimensi kesedaran diri meningkat seunit, maka skor kepuasan kerja akan meningkat sebanyak 76.1 peratus.

Secara keseluruhan, dapatan ini menunjukkan **73.4 peratus dimensi kemahiran sosial menyumbang terhadap kepuasan kerja** kakitangan pelaksana sukan. Peratus ini akan **meningkat kepada 76.1 peratus apabila sumbangan dimensi kesedaran diri diambil kira** terhadap perubahan kepuasan kerja tersebut. Selebihnya sebanyak 23.9 peratus perubahan dalam kepuasan kerja yang tidak dapat diramal mungkin disebabkan faktor lain yang tidak dikaji dalam kajian ini.

Hasil kajian ini menunjukkan dimensi kemahiran sosial memberi pengaruh yang cukup besar dan signifikan ke atas kepuasan kerja berbanding dimensi kecerdasan emosi yang lain iaitu kesedaran diri, kawalan diri, motivasi diri dan empati. Ini disokong oleh Malek Shah & Nor Shah (2004), yang mendapati bahawa kemahiran sosial merupakan dimensi yang penting dalam sistem perhubungan dan berkait rapat dengan kompetensi kecerdasan emosi. Selain itu, kemahiran sosial akan membolehkan seseorang pekerja menyesuaikan diri dalam sesuatu kumpulan dan menjadikan kerja berpasukan lebih efektif dan harmoni. Omstein & Nelson (2000) turut mendapati bahawa kemahiran sosial seperti komunikasi yang baik akan menjadikan hubungan dalam sesebuah organisasi lebih berkesan, malah ia mampu mempengaruhi emosi individu yang lain dan menjadikan persekitaran kerja lebih menyeronokkan dan menenangkan. Justeru kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan berkesan sekiranya pihak pengurusan memberi penekanan kepada aspek kemahiran sosial bagi setiap ahli organisasi.

Dimensi kedua yang memberi pengaruh signifikan ke atas kepuasan kerja ialah kesedaran diri. Ilies & Nahrgang (2005) menjelaskan bahawa kesedaran diri yang tinggi mampu meningkatkan tahap kepimpinan dalam sesebuah organisasi

dan seterusnya menjadikan seseorang individu lebih berpuas hati terhadap tugas yang mereka lakukan. Kesedaran diri yang tinggi juga akan menjadikan seseorang pekerja lebih memahami matlamat organisasi dan menjadikan mereka lebih fokus kepada tugas serta bersikap lebih profesional dalam membuat keputusan. Baxter (2001) mendapati kesedaran diri yang tinggi, meningkatkan nilai kepercayaan seseorang pekerja dan mampu mempengaruhi fikiran mereka untuk menjadi lebih positif dalam melakukan tugas. Justeru kesedaran diri akan mengurangkan keinginan diri sendiri dan seseorang pekerja akan memberikan tumpuan kepada pencapaian matlamat organisasi berbanding pencapaian diri sendiri (Duval & Silvia 2001).

Implikasi kajian ini ialah ia telah meletakkan kecerdasan emosi khususnya dari aspek kemahiran sosial dan kesedaran diri sebagai aspek paling penting dalam membentuk sikap dan keperibadian pekerja. Sikap yang dibentuk oleh emosi yang positif akan melahirkan tingkah laku yang positif, yang bukan sahaja memberi manfaat besar kepada diri sendiri tetapi juga kepada organisasi secara umumnya.

KESIMPULAN

Kertas ini membincangkan kepentingan kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja kakitangan pelaksana sukan di organisasi sukan utama sekitar Lembah Klang. Hasil analisis deskriptif, rata-rata responden menunjukkan tahap kecerdasan emosi yang tinggi bagi kelima-lima dimensi yang diukur iaitu kesedaran diri, kawalan diri, kemahiran sosial, motivasi diri dan empati. Responden juga menunjukkan tahap kepuasan kerja yang tinggi. Hasil analisis korelasi adalah selari dengan hasil deskriptif iaitu wujud hubungan signifikan yang positif dan tinggi di antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Manakala hasil regresi menunjukkan hanya dua dimensi kecerdasan emosi yang memberi pengaruh secara signifikan ke atas kepuasan kerja iaitu kemahiran sosial dan kesedaran diri iaitu sebanyak 76.1 peratus. Ini menunjukkan betapa besarnya pengaruh kedua-dua dimensi tersebut ke atas kepuasan kerja.

BIODATA PENULIS

Maizatul Haizan Mahbob dan Wan Idros Wan Sulaiman adalah pensyarah kanan di Pusat Pengajian Media dan Komunikasi, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, UKM. Bidang kepakaran mereka adalah komunikasi organisasi.

RUJUKAN

- Allameh, S.M., Nouri, Bagher, A., Tavakoli, Sayed, Y., Shokrani & Sayed, A. R. (2011). Studying of the relation between emotional intelligence and job satisfaction with due regard to regulative role of organizational learning capability (Case Study: Saderat Bank in Isfahan Province). *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*. 9(2): 347-355.
- Bar-On, R. (2000). Emotional and social intelligence: Insights from the emotional quotient inventory. *The Handbook of Emotional Intelligence* (1st ed). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. Handley, R. & Fund, S. (2006). In Druskat, V.U., Sala, F & Mount, G (Eds.). The impact of emotional intelligence on performance: Linking emotional intelligence and performance at work: *Current Research Evidence With Individuals And Groups*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Baxter. M. (2001). *Making their own way: Narratives for transforming higher education to promote self-development*. Sterling, Virginia: Stylus Publishing.
- Björk, M. (2008). Fighting cynicism: Some reflections on self-motivation in police work. *Police Quarterly*. 11(1): 88-101.
- Boshoff, C. & Arnolds, C. (1995). Some antecedents of employee commitment and their influence on job performance. *South African Journal of Business Management*. 26(1), 125-144.
- Chiva, R. & Alegre, J. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: The role of organizational learning capability. *Personnel Review*. 37(6): 680-701.
- Davidson, R.J., Putnam, K.M. & Larson, C.L. (2000). Dysfunction in the neural circuitry of emotion regulation : A possible prelude to violence. *Science*. 289 (5479): 591-594.
- Dijksterhuis, A. (2004). Think different: The merits of unconscious thought in preference development and decision making. *Journal of Personality and Social Psychology*. 87 (5): 586-598.
- Duval, T. S. & Silvia, P. J. (2001). *Self-awareness and causal attribution: A dual systems theory*. Boston: Kluwer Academic.
- Febarro, G.A.R. & Clum, G.A. (1998). Meta-analytic investigation of the effectiveness of self-regulatory components in the treatment of adult problem behavior. *Clinical Psychology Review*. 18(1) : 143-161.
- Ganji, M. (2011). Emotional intelligence. Tehran: Savalan Publication.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ?* New York: Bantam Books.
- Goverover, Y., Chiaravalloti, N. & DeLuca, J. (2005). The relationship between self-awareness of neurobehavioral symptoms, cognitive functioning, and emotional symptoms in multiple sclerosis. *Multiple*

Sclerosis Journal. 11(2): 203-212.

- Gresham, F.M. (2002). Responsiveness to intervention: An alternative approach to the identification of learning disabilities. In Bradley, R, Danielson, L. & Hallahan, D. *Identification of learning disabilities: Research to practice* (1st Ed). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Hasanzadeh, R. (2009). *Emotional intelligence*. Tehran: Ravan Publisher.
- Ilies, R. O. P. & Nahrgang, J. D. (2005). Authentic leadership and eudaemonic well-being: Understanding leader–follower outcomes. *The Leadership Quarterly*. 16(3): 373–394.
- Jolliffe, D., & Murray, J. (2012). Lack of empathy and offending: implications for tomorrow’s research and practice. In Loeber, R. & Welsh, B. C. *The Future of Criminology*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Köhler, D. B. (2012). Empathy and self-recognition in phylogenetic and ontogenetic perspective. *Emotion Review*. 4(1): 40-48.
- Law, K.S., Wong, C.S., & Song, L. J. (2004). The construct and criterion validity of emotional intelligence and its potential utility for management studies. *Journal of Applied Psychology*. 89(3): 483-496
- Lord, R. G., Diefendorff, J. M., Schmidt, A. M., & Hall, R. J. (2010). Self-regulation at work. *Annual Review of Psychology*. 61(1): 543-568.
- Malek Shah Hj Mohd Yusof & Nor Shah Mohamed. (2004). Peningkatan prestasi di tempat kerja melalui aplikasi kecerdasan emosi. *Jurnal Pengurusan Awam*. 3(1): 21-26.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. (1999). *Competing model of intelligence*. *Handbook of Human Intelligence*. New York: Cambridge.
- Murray, B. (1998). Does emotional intelligence matter in the workplace?. *Human Resource Development Review*. 11(29): 203-211.
- Noorhafaiza Herliani Adey & Ferlis Hj. Bahari. (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan*. Universiti Malaysia Sabah.
- Noraishah Daud. (2010). *Jaminan kerja dan hubungannya dengan kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi*. Universiti Tun Hussein Onn : Batu Pahat, Johor.
- Pizer, M. & Hartel, C.E.J. (2004). For better or worse: Organizational culture and emotions. In Hartel, C.E.J., Zerbe, W.J. & Ashkanasy, N.M. (eds). *Organizational behaviour: An emotions perspective*. Armonk, N.Y : M.E. Sharpe.
- Posner, M.I. & Rothbart, M.K. (2000). Developing mechanisms of self-regulation. *Development and Psychopathology*. 12(1): 427-441.
- Siti Sarawati Hj Johar. (2010). Motivasi sendiri pekerja dari perspektif kecerdasan emosi yang berjiwa dan berminda kelas pertama melalui gaya kepemimpinan. *Jurnal Kemanusiaan*. Universiti Tun Hussein Onn.

- Slaski, M., & Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: An exploratory study of retail managers. *Stress and Health*. 18(2): 63-68.
- Sy, T., Tram, S. & O'Hara, L. A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*. 68(3): 461-473.
- Tourish, D. & Hargie, O. (2004). *Key issues in organizational communication*. London : Routledge.
- Vallerand, R.J. (2001). A hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation in sport and exercise. In G.C. Roberts *Advances in motivation in sport and exercise*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Walter, H. (2012). Social cognitive neuroscience of empathy: Concepts, circuits, and genes. *Emotion Review*. 4 (1): 22-30.
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (2000). Psychological well-being and job satisfaction as predictors of job performance. *Journal of Occupational Health Psychology*. 5(1): 84-94.