

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSI DENGAN TEKANAN KERJA DAN KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN ANGGOTA TENTERA DARAT MALAYSIA
RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE WITH JOB STRESS AND JOB SATISFACTION AMONG MALAYSIAN ARMY MEMBERS**

Mohd Juraimy Kadir^{a,*}, Ahmad Azan Ridzuan^a, Noor Azmi Mohd Zainol^a

^a Faculty of Defence Studies and Management, National Defence University of Malaysia, Sungai Besi Camp, 57000 Kuala Lumpur

*Corresponding author: juraimy@upnm.edu.my

ARTICLE INFO

Article history:

Received

30-07-2018

Received in revised

03-08-2021

Accepted

10-12-2021

Available online

31-12-2021

Keywords:

Emotional intelligence,
work stress, job
satisfaction.

e-ISSN: 2773-529X

Type: Article

ABSTRACT

Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengukur hubungan antara kecerdasan emosi dengan tekanan kerja dan kepuasan kerja dalam kalangan anggota Tentera Darat Malaysia (TDM). Kecerdasan emosi, yang mempunyai empat dimensi: memahami emosi, emosi diri, kesedaran sosial, dan kemahiran sosial, merupakan pembolehubah bebas dalam kajian ini. Pada masa yang sama, pembolehubah bersandar ialah tekanan kerja dan kepuasan kerja di kalangan ahli TDM. Tinjauan adalah kuantitatif, dengan 479 responden memberikan respons lengkap. Bagi meneliti analisis faktor dan ujian hipotesis, data dianalisis menggunakan Statistical Packages for Social Science (SPSS) versi 21.0 dan seterusnya Smart Partial Least Square (SmartPLS) versi 3.0. Dapatan kajian mendedahkan bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja tetapi tidak dengan tekanan kerja.

The primary purpose of this study was to measure the relationship between emotional intelligence with job stress and job satisfaction among personnel of the Malaysian Army (TDM). Emotional intelligence, which has four dimensions: understanding emotions, self-emotional emotions, social awareness, and social skills, is the independent variable in this study. At the same time, the dependent variables are work stress and job satisfaction among TDM members. The survey was quantitative, with 479 respondents providing complete responses. To examine the factor analysis and hypothesis testing, the data were analysed using Statistical Packages for Social Science (SPSS) version 21.0 and subsequently the Smart Partial Least Square (SmartPLS) version 3.0. The study's findings revealed that emotional intelligence has a significant relationship with job satisfaction but not with work stress.

© Mohd Juraimy Kadir 2021. All rights reserved.

DOI: <https://doi.org/10.58247/jdmssh-2021-0402-09>

Pendahuluan

Kajian mengenai kecerdasan emosi merupakan kajian yang melihat kemampuan seseorang anggota tentera dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, dapat memotivasikan diri sendiri dan dapat juga mengelola emosi sendiri dengan baik dalam berinteraksi dengan orang lain di persekitarannya. Seseorang anggota tentera perlu mengenali emosi diri sendiri kerana seseorang yang dapat mengenali emosinya dengan baik akan dapat bertindak dan melakukan sesuatu dengan rasional dan tepat. Ini bertepatan dengan tugas dan peranan anggota tentera yang sentiasa berada dalam situasi yang sukar semasa bertempur dengan musuh dan menjalani latihan yang keras dimana kemampuan mengenali emosi

seperti ketakutan, kesedihan, kegembiraan dan lain-lain dapat membantu dalam membuat keputusan yang bijak.

Kajian berhubung dengan kecerdasan emosi dewasa ini telah mula mendapat perhatian daripada pengkaji-pengkaji apabila beberapa buah buku hasil penulisan Goleman yang membincangkan peranan kecerdasan emosi dalam menentukan kejayaan seseorang merupakan sesuatu yang terbukti berkesan dan tidak hanya bergantung kepada tahap intelligence quotient (IQ) yang tinggi seseorang. Oleh hal yang demikian, kajian terhadap kecerdasan emosi ini wajar dijalankan kerana profesion sebagai anggota tentera tidak terlepas daripada cabaran dan memikul tanggungjawab yang besar dalam melaksanakan aspirasi ketenteraan negara. Kerjaya ini amat memerlukan kekuatan emosi kerana anggota tentera berhadapan dengan pelbagai situasi samada masa perang dan masa aman (Muhammad Jamil, 2010).

Apabila seseorang anggota tentera dapat mengenali emosinya, maka ia dapat membantu mereka dalam menguruskan diri mereka sendiri dengan baik dan berkesan. Dengan kawalan emosi yang baik, seseorang akan dapat mengawal perasaan marah, sedih, gembira, kecewa dan sebagainya. Disamping itu, pengurusan diri yang baik juga akan melahirkan seseorang yang mempunyai pemikiran yang positif serta dapat bertindak mengikut kesesuaian, amanah, berhemah dan dedikasi.

Seseorang anggota tentera yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dan menjalinkan hubungan sosial dengan baik akan memperolehi perhubungan sosial yang penuh dengan keseronokan, kepuasan dan kegembiraan. Kesedaran sosial seseorang anggota tentera mampu untuk lebih berempati terhadap rakan-rakan sekeliling, peka dan sensitif terhadap isu-isu rakan seperjuangan, mempunyai semangat setiakawan yang jitu dan dapat melaksanakan kerja berkumpulan dengan lebih berkesan.

Kemahiran bersosial bagi warga tentera sememangnya dapat membantu kerjasama lebih erat dalam kalangan warga tentera serta hubungan anggota tentera dengan masyarakat seperti melaksanakan 'program jiwa murni', 'program strategi lautan biru' bersama-sama dengan agensi-agensi kerajaan dan swasta. Kemahiran sosial ini dapat diterapkan dalam berkomunikasi, keupayaan mempengaruhi, dapat mengurus dan menyelesaikan konflik serta bekerjasama dalam kerja berkumpulan.

Tekanan kerja bagi anggota tentera melibatkan bebanan tugas yang melampau, melibatkan bebanan emosi, psikologi serta fizikal yang sentiasa dihadapi oleh warga tentera semasa melakukan latihan yang keras, melaksanakan operasi dalam tempoh masa yang panjang, sentiasa terdedah dalam keadaan yang merbahaya dari ancaman musuh. Mereka yang tertekan biasanya akan menunjukkan tanda-tanda seperti hilang minat bekerja, ketidakpuasan bekerja, selalu membantah, seringkali ada gangguan kesihatan seperti sakit otot, tekanan darah tinggi dan sebagainya. Akhir sekali anggota tentera yang mengalami tekanan akan terlibat dengan gejala seperti ketagihan alkohol, dadah, kecuaiian dalam kerja, ketidakhadiran kerja dan mengakibatkan pusing ganti kerja yang tinggi.

Tekanan atau stres merupakan satu fenomena yang penting dan seringkali dikaitkan dengan prestasi kerja, kesihatan dan tahap produktiviti individu atau pekerja (Zainah Ahmad Zamani & Hamdan Mohd Ali) dalam (Rohany Nasir (2006)). Tekanan boleh menjejaskan produktiviti serta kualiti pekerja jika tidak ditangani dengan baik dan berkesan. Justeru, tekanan kerja boleh memberi kesan yang negatif terhadap kesihatan pekerja dan seterusnya kesejahteraan individu itu sendiri.

Mohd Juraimy Kadir (2008) kepuasan kerja adalah merujuk kepada konstruk-constructur kepuasan kerja itu sendiri iaitu pekerjaan yang menarik, persekitaran tempat kerja, gaji yang memuaskan, peluang kenaikan pangkat, tanggungjawab terhadap pekerjaan, kejayaan dalam pekerjaan, dasar dan polisi organisasi. Oleh itu dipercayai bahawa jurulatih tentera yang tidak mendapat kepuasan kerja, tidak akan sudi memberikan komitmennya kepada organisasi, sebaliknya seseorang jurulatih tentera akan merasai puas dengan kerjanya apabila ganjaran kerja yang dipersepsikan dapat memenuhi kehendak dan jangkannya.

Objektif Kajian

Kajian ini mempunyai dua objektif utama iaitu: pertama, untuk menilai hubungan di antara kecerdasan emosi dengan tekanan kerja. Kedua, untuk menilai hubungan di antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja dalam kalangan anggota Tentera Darat Malaysia.

Sorotan Literatur

i. Hubungan antara kecerdasan emosi dengan tekanan kerja

Kajian oleh Muhammad Nizar (2014), mengkaji hubungan kait antara kecerdasan emosi dengan tekanan terhadap pelajar perubatan di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM). Seramai 113 orang responden yang terdiri dari pelajar tahun satu hingga tahun tiga telah diambil sebagai sampel dan dapatan kajian melalui ujian korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kecerdasan emosi iaitu kesedaran diri, peraturan diri dan kemahiran sosial dengan tekanan terhadap pelajar UPNM. Manakala dimensi kesedaran diri amat mempengaruhi dan mempunyai hubungan yang kuat dengan tekanan terhadap pelajar perubatan UPNM.

Kajian oleh Mehta (2013) ke atas 200 orang guru sekolah di Delhi, India telah melihat tentang hubungan kait di antara kecerdasan emosi dan tekanan di tempat kerja. Hasil kajian ini mendapati bahawa kecerdasan emosi mempunyai kaitan dengan tekanan dimana ianya menunjukkan bahawa peningkatan kecerdasan emosi boleh mengurangkan beban tekanan dan menambah baik kerja mereka. Manakala, Maraichelvi dan Rajan (2013), kajiannya bertajuk "The relationship between emotional intelligence and the academic performance among final year under graduates". Kecerdasan emosi ini dianggap sebagai pengukur kejayaan akademik termasuklah prestasi dan pencapaian seseorang pelajar itu. Pengkaji tersebut telah mengatakan bahawa kecerdasan emosi merangka kejayaan pelajar di sekolah-sekolah, kolej mahupun universiti. Kebolehan kecerdasan emosi seseorang pelajar itu boleh membawa kepada prestasi yang cemerlang di dalam sesuatu kerjaya yang memerlukan intelektual yang tinggi. Hasil kajian ini mendapati bahawa kebolehan kecerdasan emosi empat kali lebih penting daripada IQ dalam menentukan kejayaan yang profesional dan berprestij.

Byrne (2012) kajiannya "A study of relationship between emotional intelligence and stress management in the Irish Workforce" juga mengkaji kecerdasan emosi dengan tekanan. Kajian ini dijalankan terhadap 81 responden dari pelbagai domain kerja di negara Ireland. Di dalam kajian ini, terdapat korelasi yang signifikan antara kecerdasan emosi dan tekanan dan kecerdasan emosi diterima sebagai satu entiti yang unik walaupun ada hubungan yang kukuh dengan dimensi emosi personaliti. Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara tekanan dan beberapa moderator terhadap tekanan, khususnya kecerdasan emosi tetapi juga terhadap ketabahan sesuatu personaliti. Oleh itu kecerdasan emosi telah didapati dalam kajian tersebut sebagai peramal di dalam pengurusan tekanan dengan impaknya yang berpotensi telah pun dibincangkan juga dalam kajian tersebut.

Kajian seterusnya dilakukan oleh Darvish dan Nasrollah (2011) di Tehran, Iran yang menjadikan 134 daripada 900 pekerja University Payame Noor sebagai sampel kajian. Kajian ini tertumpu kepada melihat hubungan kait di antara kecerdasan emosi dengan tekanan. Hasil kajian mendapati bahawa peningkatan terhadap kemahiran kecerdasan emosi boleh mengurangkan tekanan serta meningkatkan kualiti kerja. Disamping itu bagi mereka yang mempunyai latar belakang pendidikan yang baik juga dapat meningkatkan kecerdasan emosi mereka. Seterusnya kajian dilakukan oleh Wu (2011) mengenai kesan kecerdasan emosi terhadap hubungan kait diantara tekanan kerja dengan prestasi kerja di sektor perakaunan di Taiwan. Hasil kajian mendapati kecerdasan emosi mempunyai impak positif terhadap hubungan kait tersebut di atas. Pengkaji mengatakan, pekerja yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi adalah lebih baik dalam mengurangkan atau mengubah kesan negatif yang berpotensi terhadap tekanan dalam prestasi kerja berbanding dengan pekerja yang rendah tahap kecerdasan emosinya.

Menurut Muhammad Jamil (2010), keupayaan untuk mengawal emosi diri sebenarnya terbina atas sebab kesedaran terhadap diri, pengalihan emosi dan niat. Individu yang dapat mengawal emosinya mampu melaksanakan sesuatu tugas dengan mudah. Seseorang individu itu harus sentiasa berhati-hati dan mengelakkan sikap mudah berpuashati dalam mengejar sesuatu matlamat. Keupayaan mengurus emosi juga membantu individu memulihkan kesedihan emosi dengan berkesan. Dengan itu individu yang berjaya mengurus emosi diri akan cepat bebas daripada kitaran emosi kritikal. Kajian oleh Syed Sofian (2010) pula terhadap 1200 orang guru sekolah menengah dan rendah yang mengajar di tiga buah sekolah iaitu di Melaka, Perak dan Pulau Pinang, mengenai kecerdasan emosi dan tekanan kerja dalam kalangan kerjaya perguruan jelas menunjukkan bahawa kecerdasan emosi dengan faktor tekanan kerja tidak menunjukkan interaksi ke atas niat berhenti kerja di kalangan warga guru.

Kajian oleh Ismail, Suh-suh dan Dollah (2009) yang bertajuk "Relationship between occupational stress, emotional intelligence and job performance: An empirical study in Malaysia". Kajian tersebut dilakukan terhadap 104 staf akademik yang bekerja di institusi pengajian tinggi swasta di Bandar Kuching, Sarawak. Hasil kajian mengesahkan bahawa kecerdasan emosi bertindak sebagai pemboleh ubah perantara dalam hubungan antara tekanan kerja dan prestasi kerja di sektor organisasi. Kajian oleh Fariselli, Freedman, Mba, & Valentini (2008) tentang kecerdasan emosi dan hubungannya dengan tekanan disebuah hospital di Bologna, Itali. Seramai 68 wanita, lingkungan umur 22 hingga 63 tahun dijadikan sampel. Hasil kajian mendapati bahawa kecerdasan emosi merupakan penyumbang utama dalam pengurusan mengurangkan tekanan. Disamping itu, kajian ini mendapati juga, kecerdasan emosi mempunyai kaitan dengan tekanan dimana ianya meramalkan prestasi yang tinggi dapat mengurangkan tekanan dalam pencapaian diri, dan kecerdasan emosi juga mengurangkan kesan-kesan tekanan. Menurut Gohm, Corser & Dalsky (2005) telah mengenalpasti bahawa kecerdasan emosi berkemampuan menolong dalam mengurangkan tekanan untuk seseorang individu namun ia tidak selalunya berhasil dan relevan kepada sesetengah pihak yang tertentu.

ii. Hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja

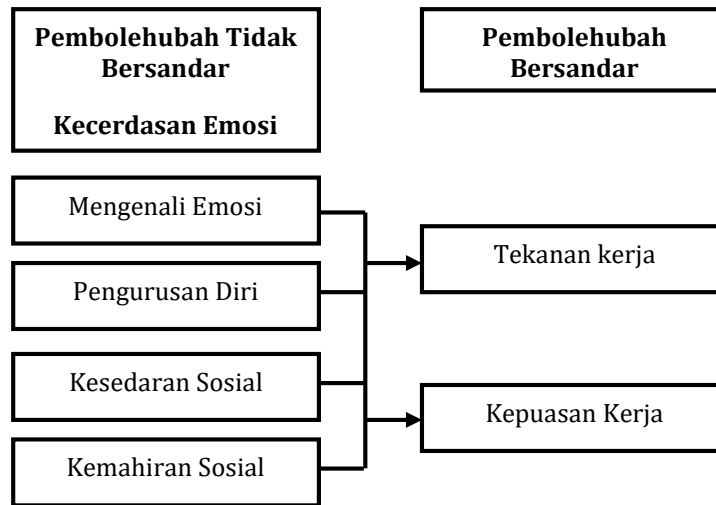
Kajian oleh Bar-On (1997) yang mengkaji hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Beliau menjalankan kajian ke atas 314 orang responden. Hasil kajiannya mendapati terdapatnya kombinasi dimensi-dimensi dalam kecerdasan emosi iaitu hubungan intrapersonal, hubungan interpersonal, kebolehsuaian sendiri, pengurusan tekanan dan perasaan keseluruhan mempunyai hubungan dengan kepuasan kerja. Syed Sofian (2010) kajiannya terhadap 1200 orang guru sekolah menengah dan rendah yang mengajar di tiga buah sekolah iaitu di Melaka, Perak dan Pulau Pinang. Dalam kajian ini, pengkaji melihat kesan kecerdasan emosi ke atas tekanan kerja, kepuasan, penglibatan bekerja serta niat berhenti kerja. Hasil kajian ini mendapati bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan dengan beberapa pemboleh ubah penengah atau terikat iaitu kepuasan kerja, penglibatan kerja dan niat berhenti kerja dari kerjaya perguruan. Namun begitu dengan pemboleh ubah tekanan kerja menunjukkan hubungan yang sebaliknya iaitu hubungan negatif dan signifikan. Manakala hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru turut bersetuju bahawa semakin tinggi tahap kecerdasan emosi maka semakin tinggi kepuasan kerja seseorang terhadap kerjaya yang mereka ceburi.

Bagi kajian Mohd Azhar (2004), beliau telah melakukan kajian mengenai sejauh mana pengaruh kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja yang dilaksanakan di dua buah organisasi awam dan swasta. Seramai 416 responden telah diuji yang menggunakan beberapa alat ukuran soal selidik seperti Emotional Competence Inventory (ECI) (1999), alat mengukur komitmen organisasi oleh Cook dan Wall (1980). Hasil kajian mendapati terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Hasil keputusan ini memberikan gambaran bahawa semakin tinggi tahap kecerdasan emosi semakin tinggi juga tahap kepuasan kerja mereka. Goleman (1999) telah menjalankan kajian terhadap lebih 500 syarikat korporat, agensi-agensi kerajaan dan organisasi-organisasi tidak mengutamakan keuntungan di seluruh dunia dan mendapati dalam kalangan semua syarikat tersebut peranan kecerdasan emosi amat tinggi dalam sesuatu bidang kerjaya. Oleh itu dapatlah disimpulkan bahawa kecerdasan emosi merupakan faktor yang amat penting dalam menentukan kejayaan dan kecemerlangan individu dalam semua jenis pekerjaan, kemudian barulah diikuti dengan peranan kecerdasan intelektual.

Noorhafaiza Herliani Adey & Ferlis Hj Bahari (2010) dalam kajiannya ke atas hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. Seramai 67 orang pekerja Jabatan Perkhidmatan Awam Negeri Sabah (JPANS) telah dipilih sebagai subjek kajian. Hasil kajian menunjukkan kecerdasan emosi berhubung secara positif dan signifikan dengan komitmen organisasi. Kajian turut mendapati bahawa kepuasan kerja berhubung secara positif dan signifikan dengan komitmen organisasi.

Kerangka Konseptual dan Hipotesis Kajian

Hasil dari literatur diatas telah dijadikan asas dalam membentuk kerangka konseptual bagi kajian ini seperti yang ditunjukkan didalam Rajah 1.



Rajah 1. Hubungan di antara dimensi mengenali emosi, pengurusan diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial dengan tekanan kerja dan kepuasan kerja

Berasaskan kepada kerangka konseptual, hipotesis kajian adalah seperti berikut:

- H1: Terdapat hubungan diantara mengenali emosi dengan tekanan kerja.
- H2: Terdapat hubungan diantara pengurusan diri dengan tekanan kerja.
- H3: Terdapat hubungan diantara kesedaran sosial dengan tekanan kerja.
- H4: Terdapat hubungan diantara kemahiran sosial dengan tekanan kerja.
- H5: Terdapat hubungan diantara mengenali emosi dengan kepuasan kerja.
- H6: Terdapat hubungan diantara pengurusan diri dengan kepuasan kerja.
- H7: Terdapat hubungan diantara kesedaran sosial dengan kepuasa kerja.
- H8: Terdapat hubungan diantara kemahiran sosial dengan kepuasan kerja.

METODOLOGI

i. Rekabentuk Kajian

Kajian yang dijalankan ini adalah dengan menggunakan kaedah reka bentuk tinjauan yang mana penyelidik mengambil data dalam satu masa tertentu sahaja. Penyelidik menggunakan soal selidik dalam memperolehi data di kalangan anggota TDM yang sedang bertugas di kem-kem tentera yang terpilih diseluruh Malaysia. Menurut Kerlinger (1973), kaedah tinjauan menggunakan soal selidik kerap digunakan kerana ia dapat menghuraikan hubungan diantara pemboleh-pemboleh ubah. Kaedah tinjauan yang dijalankan biasanya menggunakan soal selidik untuk mendapatkan data kuantitatif. Kaedah kuantitatif menggunakan data numerik bagi menentukan ketepatan berdasarkan soalan-soalan berstruktur, mendapatkan maklumat yang berguna bagi menjawab sesuatu permasalahan kajian atau untuk membuat kesimpulan tentang sesuatu faktor dengan mendapatkan data daripada sekelompok manusia (Davis,1996; Chua, 2006; Sekaran dan Bougie, 2010; Creswell, 2012).

Disamping itu kaedah tinjauan juga mampu mengumpulkan banyak maklumat daripada populasi saiz besar bagi tujuan melihat hubungan di antara pemboleh ubah dengan pemboleh ubah yang dikaji. Disamping itu melalui kaedah yang digunakan ini, penyelidik akan memperolehi data yang tepat, boleh dipercayai bagi mengukur persepsi responden terhadap pemboleh ubah kajian (Sekaran dan Bougie, 2010; Creswell, 2012). Menurut Salovey et al. (2000), kajian mengenai kecerdasan emosi merupakan kajian yang lebih berteraskan kebolehan, penilaian diri dan kecekapan dan kajian sebegini lebih sesuai dijalankan

dengan menggunakan kaedah tinjauan serta membolehkan lebih ramai bilangan responden terlibat dalam kajian ini.

Pengukuran

Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah menggunakan soal selidik sebagai alat untuk mengumpulkan data. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini mengandungi empat bahagian bagi mengumpul data-data berkenaan kecerdasan emosi, tekanan kerja, kepuasan kerja dan ciri-ciri demografi dalam kalangan anggota TDM dengan menggunakan skala Likert. Bahagian pertama, soal selidik mengukur kecerdasan emosi mempunyai 37 item yang telah diubahsuai daripada Emotional Competence Inventory (ECI) dibina oleh Boyatzis, Goleman dan HayMcBer (1999).

Kedua, soal selidik mengukur tekanan kerja mempunyai 13 item yang telah diubahsuai dari soal selidik Occupational Stress Indicator (OSI) yang dihasilkan oleh Cooper, Sloan dan Williams (1988). Ketiga, soal selidik mengukur kepuasan kerja mempunyai 13 item yang telah diubahsuai dari soal selidik pandangan pekerja (Wos – Worker Opinion Survey) dihasilkan oleh Cross (1973) dan bahagian keempat, demografi responden. Item-item dari soal selidik bagi kajian ini diukur dengan menggunakan 5 jawapan pilihan iaitu dari “Sangat Tidak Setuju” (1) hingga “Sangat Setuju” (5).

ii. Unit Analisis dan Sampel

Pengkaji telah melakukan sendiri urusan mentadbir kajian ini di pasukan TDM mengikut jadual yang telah dipersetujui dan seterusnya apabila tiba di tempat kajian, pengkaji mengumpulkan responden di dalam dewan, memberi arahan dan penerangan kepada responden cara pengisian borang soal selidik dan seterusnya mengumpul dan menyemak soal selidik setelah diisi oleh responden. Pengkaji merancang setiap Divisyen TDM yang terlibat dalam kajian ini, jumlah responden tidak kurang dari 125 orang. Bagi tujuan penyelidikan ini, sebanyak 4 buah pasukan bagi setiap Divisyen TDM diperlukan bagi mengumpulkan responden seramai 500 anggota tentera. Dari jumlah sebanyak 500 borang soal selidik yang diedarkan hanya 479 borang soal selidik yang diisi dengan lengkap dimana ianya mewakili 95.8 peratus.

Mentadbir soal selidik ini dilakukan oleh pengkaji sendiri bagi membolehkan pemantauan dapat dilakukan dari awal agar tidak akan berlaku kekeliruan dan ketidakjujuran responden dalam menjawab memandangkan jumlah pernyataan yang perlu dijawab oleh responden agak banyak dan tindak balas segera dapat dilakukan seandainya responden perlu penjelasan tambahan. Melalui cara ini pengkaji akan dapat balik kertas soal selidik pada ketika itu juga dan dapat menjimatkan masa disamping untuk mengelak dari borang soal selidik hilang, lewat dimajukan dan tidak lengkap apabila diterima oleh pengkaji.

iii. Analisa Data

Semua data yang diperolehi diproses oleh komputer dengan menggunakan perisian komputer *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) versi 21.0. Disamping itu, model kajian ini turut dianalisis dengan menggunakan model persamaan struktural (structural equation modeling). Pakej perisian *Smart Partial Least Square* (SmartPLS) versi 3.0 digunakan untuk menganalisa penerokaan faktor (confirmatory factor analysis) dan juga digunakan bagi membuat pengujian hipotesis kajian (Hair, 2014).

Prosedur analisa data yang dibuat: pertama, menguji kesahan merangkumi keesahan konvergen dan kesahan diskriminan. Kedua, menganalisa kebolehpercayaan komposit dan kebolehpercayaan Alpha Cronbach. Ketiga, struktur model kajian analisa mengikut laluan koefisien menggunakan tahap betas (β) dan statistik t. Disamping itu R^2 yang diambil sebagai indikator kepada kekuatan keseluruhan jangkaan model kajian. Nilai bagi R^2 yang diambil kira iaitu: 0.19 (lemah), 0.33 (sederhana) dan 0.67 (kuat) (Chin, 1998; Henseler et al. 2009).

Keputusan Kajian

i. Sampel Profil

Ciri-ciri responden kebanyakannya jantina lelaki (94.6%) dan wanita (5.4%). Dari aspek umur pula, 40.1% berumur di antara 26-30 tahun, manakala dari segi pangkat/jawatan pula anggota LLP seramai (95.2%), pencapaian akademik (SRP/PMR, SPM) seramai (92.1). Status perkahwinan (sudah berkahwin) seramai

60.5%, pendapatan bulanan kurang dari RM1500 (42.6%), tempoh perkhidmatan kurang dari 10 tahun (53.2%), pasukan 2 Divisyen TDM (28.8%) dan pasukan mengikut kor, RAMD (33.6%). Ciri-ciri responden ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Ciri-ciri Responden dan Profil Sampel Kajian Sebenar (N=479)

Profil Responden	Sub-Profil	Kekerapan	Peratusan
Jantina	Lelaki	453	94.6
	Perempuan	26	5.4
Umur	Bawah 25 tahun	127	26.5
	26-30 tahun	192	40.1
	31-35 tahun	90	18.8
	36-40 tahun	54	11.4
	41tahun keatas	16	3.2
Jawatan/Pangkat	Pegawai	23	4.8
	Anggota LLP	456	95.2
Pencapaian Akademik	SRP/PMR/SPM	441	92.1
	STPM/Diploma	30	6.3
	Ijazah Sarjana Muda	7	1.5
	Ijazah Sarjana	1	0.2
	Ijazah Doktor Falsafah	-	-
Status Perkahwinan	Bujang	180	37.6
	Berkahwin	290	60.5
	Duda/Janda	9	1.9
Tempoh Perkhidmatan	Kurang daripada 10 tahun	255	53.2
	11 – 15 tahun	123	25.6
	16 – 20 tahun	45	9.3
	21 – 25 tahun	54	11.2
	Lebih 26 tahun	2	0.4
Pendapatan Bulanan	Kurang dari RM1500	204	42.6
	RM1501 – RM2500	164	34.2
	RM2501 – RM3500	69	14.4
	RM3501 – RM4500	33	6.9
	RM4501 - RM5500	7	1.5
	Lebih dari RM5501	2	0.4
Pasukan Divisyen	1 Divisyen TD	115	24
	2 Divisyen TD	138	28.8
	3 Divisyen TD	94	19.6
	4 Divisyen TD	132	27.6
Pasukan Kor	RAMD	161	33.6
	RRD	153	31.9
	RSD	86	18
	KPTD	79	16.5

ii. Analisa Pengesahan Faktor (Confirmatory Factor Analysis)

Jadual 2 menunjukkan keputusan analisa bagi ujian keesahan konvergen dan keesahan diskriminan. Semua konstruk yang mempunyai nilai AVE melebihi 0.5 menunjukkan ianya mencapai tahap penerimaan bagi keesahan konvergen (Barclay et al. 1995; Fornell; Fornell & Larcker, 1981; Henseler et al. 2009). Selain dari itu, konstruk-konstruk yang mempunyai nilai konstruk pada punca ganda dua \sqrt{AVE} sesuatu konstruk mestilah mempunyai nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi di antara konstruk-konstruk yang lain, menunjukkan bahawa semua konstruk tersebut mencapai tahap penerimaan bagi keesahan diskriminan (Henseler et al. 2009).

Jadual 2: Pengujian Kriteria Fornell-Larcker

	Kemahiran Sosial	Kepuasan Kerja	Kesedaran Sosial	Mengenali Emosi	Pengurusan Diri	Tekanan Kerja
Kemahiran Sosial	0.726					
Kepuasan Kerja	0.289	0.745				
Kesedaran Sosial	0.712	0.292	0.713			
Mengenali Emosi Diri	0.570	0.228	0.512	0.714		
Pengurusan Emosi Diri	0.615	0.262	0.621	0.582	0.716	
Tekanan Kerja	-0.071	-0.349	-0.042	-0.107	-0.084	0.723

Nota: $\sqrt{\text{AVE}}$ yang ditunjukkan secara *diagonal*

Jadual 3 menunjukkan keputusan analisa kebolehpercayaan instrumen kajian. Kebolehpercayaan komposit dan Alpha Cronbach mempunyai nilai melebihi dari 0.7 menunjukkan bahawa skala pengukuran yang digunakan dalam kajian ini mempunyai konsisten dalaman yang tinggi (Chua, 2006; Henseler, Ringle & Sinkovic, 2009; Nunally & Benstein, 1994; Sekaran & Bougie, 2010).

Jadual 3: Kebolehpercayaan Komposit dan Cronbach Alpha

Konstruk	Kebolehpercayaan Komposit	Nilai Alpha Cronbachs
Mengenali Emosi	0.828	0.771
Pengurusan Emosi	0.838	0.760
Kesedaran Sosial	0.869	0.821
Kemahiran Sosial	0.870	0.819
Tekanan Kerja	0.912	0.879
Kepuasan Kerja	0.857	0.800

iii. Keputusan Ujian Model Kesan Langsung

Jadual 4 menunjukkan dapatan dari model kesan langsung yang merangkumi hipotesis H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 dan H8. Pertama, mengenali emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja ($\beta = -0.121$; $t = 2.666$). Oleh itu, H1 diterima. Dari aspek kekuatan model ini, mengenali emosi menerangkan perubahan sebanyak 1.5 peratus ($R^2 = 0.015$) ke atas tekanan kerja. Kedua, pengurusan diri mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja ($\beta = -0.132$; $t = 3.145$). Oleh itu, H2 diterima. Dari aspek kekuatan model ini, pengurusan diri menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 1.7 peratus ($R^2 = 0.017$). Ketiga, kesedaran sosial mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan tekanan kerja ($\beta = 0.075$; $t = 0.788$). Ini menunjukkan bahawa H3 tidak diterima. Dari segi kekuatan model, kesedaran sosial menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 2.4 peratus ($R^2 = 0.006$). Keempat kemahiran sosial mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja ($\beta = -0.118$; $t = 2.391$). Ini menunjukkan bahawa H4 diterima. Dari segi kekuatan model, kemahiran sosial menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 1.4 peratus ($R^2 = 0.014$).

Kelima, mengenali emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja ($\beta = 0.225$; $t = 5.096$). Oleh itu, H5 diterima. Dari aspek kekuatan model ini, mengenali emosi menerangkan perubahan sebanyak 6.1 peratus ($R^2 = 0.061$) ke atas kepuasan kerja. Keenam, pengurusan diri mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja ($\beta = 0.261$; $t = 5.004$). Oleh itu, H6 diterima. Dari aspek kekuatan model ini, pengurusan diri menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 6.8 peratus ($R^2 = 0.061$). Ketujuh, kesedaran sosial mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja ($\beta = 0.247$; $t = 5.267$). Ini menunjukkan bahawa H7 diterima. Dari segi kekuatan model, kesedaran sosial menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 6.3 peratus ($R^2 = 0.063$). Kelapan kemahiran sosial mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja ($\beta = 0.267$; $t = 5.707$). Ini menunjukkan

bahawa H8 diterima. Dari segi kekuatan model, kemahiran sosial menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 7.6 peratus ($R^2=0.076$).

Jadual 4: Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis Model Kesan Langsung

Hipotesis	β	t	R^2	Keputusan
H1: Mengenali Emosi ----→ Tekanan Kerja	0.130	1.508	0.017	Tidak Signifikan
H2: Pengurusan Diri ----→ Tekanan Kerja	0.338	0.640	0.014	Tidak Signifikan
H3: Kesedaran Sosial ----→ Tekanan Kerja	0.360	0.819	0.026	Tidak Signifikan
H4: Kemahiran Sosial ----→ Tekanan Kerja	0.308	0.369	0.012	Tidak Signifikan
H5: Mengenali Emosi ----→ Kepuasan Kerja	0.225	5.096	0.061	Signifikan
H6: Pengurusan Diri ----→ Kepuasan Kerja	0.261	5.004	0.068	Signifikan
H7: Kesedaran Sosial ----→ Kepuasan Kerja	0.247	5.267	0.063	Signifikan
H8: Kemahiran Sosial ----→ Kepuasan Kerja	0.267	5.707	0.076	Signifikan

Nota: Signifikan pada * $t > 1.96$; ** $t > 2.58$; *** $t > 3.29$

Perbincangan dan Kesimpulan

Jadual 4 menunjukkan ringkasan keputusan hipotesis bagi model kesan langsung di antara kecerdasan emosi yang terdiri dari konstruk-konstruk mengenali emosi diri, pengurusan emosi diri, kesedaran sosial, kemahiran sosial dengan tekanan kerja dan kepuasan kerja. Terdapat 8 hipotesis yang diuji bagi model kesan langsung. Melalui pengujian tersebut didapati bahawa kecerdasan emosi tidak mempunyai hubungan dengan tekanan kerja. Perkara ini mempunyai kaitan dengan keputusan awal kajian terhadap tahap tekanan kerja dalam kalangan anggota TDM, mendapati bahawa majoriti subjek mempunyai tahap tekanan kerja di tahap rendah iaitu 82.5 peratus (395 orang), manakala pada tahap tekanan kerja yang sederhana iaitu 17.5 peratus (84 orang). Tidak ada seorang pun responden mempunyai tahap tekanan kerja yang tinggi. Keputusan ini menunjukkan bahawa hanya sebilangan kecil anggota TDM yang menghadapi tekanan kerja. Pengkaji boleh mengandaikan bahawa kumpulan kecil ini datangnya dari sampel dari pasukan tempur iaitu dari Kor RAMD dan Kor RRD dimana kedua-dua kor ini banyak terlibat dengan operasi dan latihan yang keras dan sudah pasti ianya menyumbang kepada tekanan kerja.

Hubungan ini menunjukkan bahawa elemen-elemen dalam kecerdasan emosi iaitu mengenali emosi diri, pengurusan emosi diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial merupakan peramal penting terhadap kepuasan kerja dalam kalangan anggota Tentera Darat Malaysia. Hasil kajian ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Bahyah Abdul Halim (2013) yang melihat hubungan budaya organisasi dan kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja. Seramai 272 staf pentadbiran dari lima buah universiti awam dan swasta terlibat dalam kajian ini. Hasil kajian bagi aspek kecerdasan emosi sebanyak 64% staf pentadbiran memiliki tahap kecerdasan emosi yang tinggi. Juga terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosi dengan komitmen kerja dan kepuasan kerja.

Hasil kajian ini turut disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Syed Sofian (2010), kajian peranan kecerdasan emosi dan faktor ciri-ciri pekerjaan ke atas kepuasan kerja dalam profesion perguruan. Sampel kajian terdiri daripada 1200 orang guru dari 60 buah sekolah di negeri Melaka, Perak dan Pulau Pinang. Dua jenis alat ukuran digunakan iaitu Emotional Competence Inventory (ECI) untuk mengukur kecerdasan emosi dan Job Diagnostic Survey (JDS) bagi mengukur kepuasan kerja. Dapatan kajian melalui analisis korelasi Pearson menunjukkan kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan pemboleh ubah kepuasan kerja.

Hasil kajian ini boleh digunakan oleh pihak pengurusan sumber manusia TDM didalam membuat perancangan awal mengenai pemilihan anggota tentera untuk memasuki TDM, bukan sahaja dinilai melalui keupayaan fizikal dan mental sahaja, tetapi juga mengambil kira kecerdasan emosi setiap anggota yang akan dipilih untuk menganggotai dalam pasukan TDM. Perkara ini amat penting memandangkan bahawa peranan TDM terhadap keselamatan negara menjadi keutamaan dan sandaran untuk mempertahankan kedaulatan Negara adalah dibahu anggota-anggota yang mempunyai kecerdasan emosi ditahap terbaik. Justeru itu dalam aspek pemilihan anggota dan seterusnya pemantauan berterusan mengenai kecerdasan emosi mereka perlulah dilakukan sekerap yang mungkin agar mereka tidak

menghadapi tekanan semasa bekerja sehingga membawa kepada pemberhentian awal dari perkhidmatan tentera sebelum masa tempoh mereka untuk bersara wajib.

Di samping itu, polisi pemilihan untuk kenaikan pangkat samada pegawai dan anggota lain-lain pangkat (LLP), bukan sahaja berdasarkan kepada kriteria dan prosedur perkhidmatan sepertimana yang digunakan pada ketika ini dan perlu membuat penambahan dengan mengadakan ujian kecerdasan emosi bagi melihat tahap kecerdasan emosi yang sesuai untuk menjadi pemimpin pertengahan dan pemimpin atasan. Menurut, Goleman (1995) bahawa 80 peratus kejayaan seseorang ditentukan oleh kecerdasan emosi dimana seseorang itu yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi dapat mengawal diri dan anggota di bawahnya dalam apa sahaja situasi samada dalam peperangan atau latihan ketenteraan berbanding dengan kecerdasan intelektual yang menyumbangkan hanya 20 peratus sahaja. Bahagian Perkhidmatan Anggota, Cawangan Sumber Manusia Tentera Darat (BPA-CSMTD) boleh menggunakan alat ujian kecerdasan emosi, Emotional Competence Inventory (ECI) - research version yang dihasilkan oleh Boyatzis, Goleman dan HayMcBer. Alat ujian ini mengandungi 110 pernyataan yang menjurus kepada penilaian kecerdasan emosi diri seseorang manusia. Ianya mudah dikendalikan dan ditadbir berbanding dengan alat ujian yang lain.

Seterusnya, setiap Pegawai Memerintah disarankan untuk melantik kaunselor atau psikologi yang berada di Sel Psikologi Kaunseling Tentera Darat untuk membantu dalam membuat pemantauan setiap anggota mereka agar berada dalam tahap kecerdasan emosi yang tinggi dengan menggunakan alat ujian kecerdasan emosi. Anggota TDM yang dikenalpasti mencapai keputusan tahap kecerdasan emosi yang rendah dan sederhana, perlu dibantu dengan mengadakan sesi kaunseling kelompok dan juga sesi kaunseling individu agar pencegahan awal dapat dikesan mengenai masalah yang dihadapi oleh mereka sebelum mereka mengambil tindakan berhenti awal dengan cara tidak bijak yang lazim dilakukan oleh anggota tentera seperti Tidak Hadir Tanpa Cuti (THTC) dan mengambil dadah bagi tujuan untuk berhenti dari perkhidmatan.

Rujukan

- Bahyah Abdul Halim (2013). Hubungan budaya organisasi dan kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja. *Journal of Human Capital Development*, Vol. 6 No. 2 July-December 2013.
- Barclay, D. Higgins, C. & Thompson, R. (1995). The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as an Illustration. *Technology Study*, 2 (2), 285-309.
- Bar-On, R. (1997). The emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto: Multi Health Systems.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Hay/McBer. (1999). Emotional competence Inventory. Boston: Hay/McBer Group.
- Byrne, M. (2012). A study of the relationship between emotional intelligence and stress management in the Irish Workforce, (march), 1-53.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling, in Hoyle, R.H. *Statistical Strategies for Small Sample Research*, Sage Publication, Inc., Thousand Oaks - California, 307-341.
- Chua, Y. P. (2006). Kaedah Penyelidikan. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Cook, J. & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organisational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology* 53:39-52.
- Cooper, C.L. Sloan dan Williams. (1988). Occupational stress amongst general practice dentist. *Journal of Occupational Psychology*, 61, 163-164.
- Creswell, J.W. (2012). *Educational Research: Planning, Conduct, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research (Fourth Edition)*. Boston: Pearson.

- Cross, D. (1973). The worker opinion survey: a measure of shop-floor satisfaction. *Occupational Psychology* 82: 812-820.
- Darvish, H. & Nasrollahi, A.A. (2011). Studying the relations between emotional intelligence and occupational stress: A Case Study at Payame Noor University, LX111(2), 39-49.
- Davis, D. (1996). *Business Research for Decision Making*. (4th ed.). Belmont: Duxbury Press.
- Fariselli, L., Freedman, J., Mba, M.G., & Valentini, F. (2008). Stress, Emotional Intelligence & Performance in Healthcare.
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, Vol XVIII, No. February, 39-50.
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D.J. (2005). Emotional intelligence under stress: useful, unnecessary or irrelevant? 39, 1017-1028. Doi: 10.1016/j.paid.2005.03.018.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligent: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman (1999). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hair, J.F.Jr., Black, W.C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. In: Sinkovics, R.R., Ghauri, P. N. (Eds.), *Advances in International Marketing*. Bingley: Emerald, 277-320.
- Ismail, A., Suh-suh., Y., & Dollah, N.F. (2009). Relationship between occupational stress, emotional intelligence and job performance: an empirical study in Malaysia.
- Kerlinger, F.N. (1973). *Foundation of behavioral research*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Maraichelvi, A., & Rajan, S. (2013). The relationship between emotional intelligence and the academic performance among final year under graduates, 1(2), 41-45. doi: 10.13189/ujp.2013.010203.
- Mehta, A. (2013). A study of how emotional intelligence reduces occupational stress among teachers, 11, 19-28.
- Mohd Azhar Hj Yahya (2004). Pengaruh kecerdasan emosi ke atas komitmen kerjaya, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan tingkahlaku warga organisasi. Tesis Doktor Falsafah UKM.
- Mohd Juraimy Kadir (2008). Kepuasan kerja di kalangan pegawai di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia. Tesis Sarjana Psikologi Kaunseling UKM.
- Muhammad Jamil Abd Karim (2010). Hubungan di antara kecerdasan emosi dan komitmen kerjaya terhadap jurulatih di UPNM. Kertas Akademik Sarjana Muda UPNM.
- Muhammad Nizar Zaaba (2014). Hubungan kait antara kecerdasan emosi dengan stress terhadap pelajar Fakulti Perubatan dan Kesihatan Pertahanan di UPNM. Kertas Akademik Sarjana Muda UPNM.
- Noorhafa & Ferlis (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan UTM*, bil 16, Dis 2010.
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Rohany Nasir & Fatimah Omar (2006). *Kesejahteraan Manusia: Perspektif Psikologi*. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Salovey et al. (2000). Current directions in emotional intelligence research. Dalam Lewis, M. & Haviland-Jones, J.M. (pnyt.). *Handbook of Emotion*, hlm. 504-521. New York: The Guilford Press.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, New York: John Wiley & Sons, Inc.

Syed Sofian Salim (2010). *Kesan kecerdasan emosi ke atas tekanan kerja, kepuasan kerja, penglibatan bekerja serta niat berhenti kerja di kalangan guru*. Tesis Doktor Falsafah UKM.

Wu, Y.C. (2011). *Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: The role of emotional intelligence*, 3991), 21-32.