

KECERDASAN EMOSI, ESTIM KENDIRI DAN KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI: KESAN DAN PENGARUH DI KALANGAN PENJAWAT AWAM

Siti Sarawati Hj. Johar

Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

sarawati@uthm.edu.my

ABSTRACT

Emotional intelligence is currently getting growing attention and earning a spot in psychological studies. Emotional intelligence can affect employees' commitment within an organization. Theoretical solution per se is not capable of dismantling issues in organizational psychology as it is closely associated with affective, cognitive and human behaviour in the workplace. In this study, the issues in the workplace is referring to emotional intelligence, self esteem and commitment to the organization. The specific objective of this study was to examine the impact of emotional intelligence among employees which may or may not influence the commitment to the organization through employees' self esteem. A total of 162 civil servants in local authorities were selected as respondents. The measurement tools used in data collection were Emotional Intelligence Self-Description Inventory (EISDI), Rosenberg Self-Esteem Scale (RSES) and TCM Employee Commitment Survey Revised Version (ECS). Collected data were then analysed using hierarchical regression analysis. The findings showed that emotional intelligence has a direct impact on employees' commitment. In fact, emotional intelligence also provide an indirect effect on employees' commitment when self esteem as a mediator is controlled. Employees' self esteem is later found to function as a partial mediator that affects the relationship between emotional intelligence and employees' commitment. The most crucial finding discovered that emotional intelligence among employees may strive to become more relevant with the increasing commitment of employees when there is an element of self esteem as a mediating factor.

Keywords: *Emotional intelligence, Self Esteem, Organizational Commitment, Mediator.*

ABSTRAK

Kecerdasan emosi pada masa kini semakin diberikan tumpuan dan mendapat tempat dalam kajian-kajian berbentuk psikologi. Kecerdasan emosi dikesan boleh mempengaruhi komitmen pekerja dalam sesebuah organisasi. Penyelesaian secara teoritikal semata-mata tidak mampu merungkai isu-isu dalam psikologi organisasi kerana ia sangat berkait rapat dengan afektif, kognitif dan tingkah laku manusia di tempat kerja. Dalam kajian ini, isu di tempat kerja dirujuk sebagai kecerdasan emosi, estim sendiri dan komitmen pekerja terhadap organisasi. Tujuan khusus kajian ini adalah untuk menguji impak kecerdasan emosi di kalangan pekerja sama ada boleh mempengaruhi ataupun tidak ke atas komitmen terhadap organisasi melalui faktor estim sendiri pekerja. Seramai 162 orang penjawat awam di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) telah terpilih sebagai responden kajian. Alat-alat pengukuran yang digunakan dalam pengumpulan data kajian ini adalah *Emotional Intelligence Self-Description Inventory* (EISDI), *Rosenberg Self-Esteem Scale* (RSES) dan *TCM Employee Commitment Survey Revised Version* (ECS). Data-data kajian kemudiannya dianalisis menggunakan analisis regresi berhierarki. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi memberikan kesan langsung ke atas komitmen pekerja. Malahan kecerdasan emosi juga memberikan kesan tidak langsung ke atas komitmen pekerja apabila faktor estim sendiri sebagai mediator adalah dikawal. Estim sendiri pekerja kemudiannya didapati berfungsi sebagai mediator sebahagian yang mempengaruhi hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja. Dapatan kajian yang terpenting adalah didapati kecerdasan emosi di kalangan pekerja berupaya

menjadi lebih relevan dengan peningkatan komitmen pekerja apabila adanya elemen estim sendiri sebagai faktor mediator.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosi, Estim Kendiri, Komitmen Pekerja, Mediator.

1. PENDAHULUAN

Sektor awam adalah merupakan antara dimensi dalam faktor entiti yang sangat signifikan berperanan menyokong dalam pembangunan sesebuah negara. Ia merupakan suatu jentera pentadbiran dan pengurusan yang membolehkan rakyat membawa negara ke tahap pembangunan yang bernilai serta bermakna di peringkat dunia. Sektor awam juga merupakan komponen yang menjadi nilai penambah utama dalam ekonomi negara. Ia adalah kekal sebagai pembekal perkhidmatan yang terbesar negara yang merangkumi perkhidmatan oleh badan berkanun dan badan tidak berkanun, pihak berkuasa tempatan (PBT), pejabat-pejabat daerah dan negeri, agensi-agensi kerajaan serta pelbagai kategori perjawatan di setiap kementerian. Seiring dengan itu, kajian ini dijalankan khusus memfokuskan senario psikologi organisasi kepada kakitangan awam sebagai pekerja, dengan menguji kesan kecerdasan emosi pekerja terhadap komitmen di tempat kerja. Namun begitu, berkemungkinan besar wujudnya faktor mediator yang turut mempengaruhi kecerdasan emosi pekerja dalam memberikan kesan kepada komitmen pekerja di tempat kerja melalui peranan faktor estim sendiri di kalangan pekerja itu sendiri.

Kajian ini tertumpu kepada penjawat awam selaku pekerja di PBT Malaysia. Pekerja di PBT adalah juga merupakan modal insan dalam organisasi, lebih-lebih lagi kerana kekerapan mereka dalam berinteraksi dengan masyarakat adalah tinggi. Tambahan pula perkhidmatan yang mereka sediakan kepada masyarakat adalah secara langsung dan tidak langsung. Meskipun pelbagai dasar, sistem dan transformatif diperkenalkan dan dilaksanakan dari masa ke semasa untuk semua penjawat awam dalam mencapai kualiti kerja, namun masih tetap wujud kelompongan di sana sini sehingga mencalar imej sektor awam. Sektor awam didapati sering berdepan dengan tekanan daripada masyarakat agar berfungsi secara lebih proaktif dalam memperbaiki prestasi dan sistem penyampaian perkhidmatan, termasuklah peranan oleh pihak berkuasa tempatan iaitu PBT (Ibrahim & Abd Karim, 2004). Menurut Datuk Seri Abu Bakar Abdullah dalam kenyataannya pada 21 November 2010 di Pusat Konvesyen Antarabangsa Putrajaya, yang menyatakan bahawa sebanyak 6133 orang kakitangan kerajaan telah dilaporkan bermasalah dalam disiplin dan berprestasi rendah pada tahun 2009, yang kemudiannya telah meningkat sebanyak 789 kes berbanding dengan tahun 2008 (Berita Harian, 2010). Peningkatan itu membuatkan masyarakat tertanya-tanya sejauh manakah penjawat awam dapat mengubah kepincangan itu (Zulnaidi, 2008) dan ditransformasikan dengan kekuatan yang boleh menaikkan imej organisasi.

Secara ringkasnya, tumpuan penyelidik melakukan kajian ini adalah untuk mengkaji pengaruh kecerdasan emosi terhadap komitmen pekerja di PBT berasaskan senario dan konteks sektor awam di Malaysia. Penyelidik cuba mengkaji sama ada kesan kecerdasan emosi itu dipengaruhi oleh estim sendiri pekerja sebagai faktor kesan mediator. Oleh itu dengan berdasarkan beberapa teori yang sedia mantap, kajian ini dijalankan bagi melihat fenomena sektor awam di negara ini yang bersesuaian dengan keadaan semasa tempatan, meskipun instrumen dan teori yang digunakan adalah dari barat, namun hasil kajian ini mungkin akan dapat mengesahkan bahawa ia boleh disesuaikan di negara ini selaras dengan senario rakyat dan organisasi tempatan.

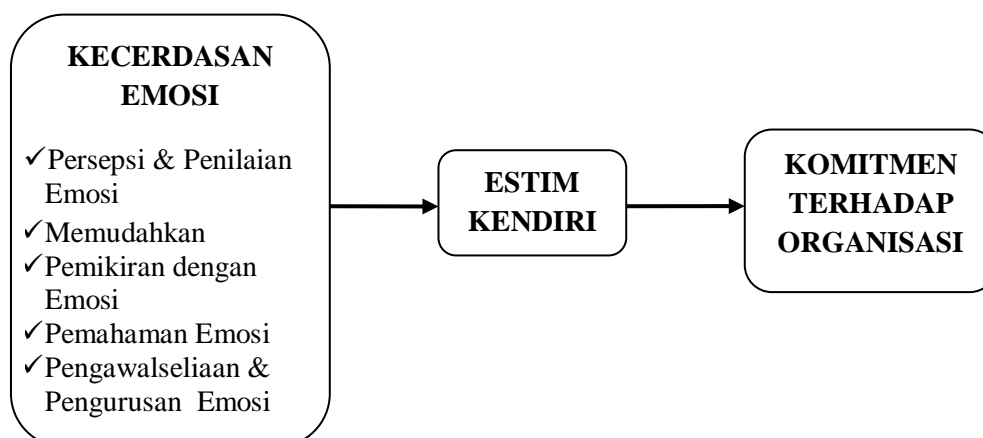
2. PERSOALAN KAJIAN

- Persoalan kajian 1: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja?
- Persoalan kajian 2: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan komitmen pekerja?
- Persoalan kajian 3: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan komitmen pekerja?
- Persoalan kajian 4: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi (pemahaman emosi) dengan komitmen pekerja?
- Persoalan kajian 5: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan komitmen pekerja?

3. HIPOTESIS KAJIAN

- H₁: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja.
- H₂: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan komitmen pekerja.
- H₃: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan komitmen pekerja.
- H₄: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi (pemahaman emosi) dengan komitmen pekerja.
- H₅: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan komitmen pekerja.

4. KERANGKA KONSEPTUAL KAJIAN



Rajah 1.0: Kerangka Konseptual Kajian

5. METODOLOGI

5.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini merupakan jenis kajian non-eksperimental dan ia juga merupakan kajian yang berbentuk lapangan serta deskriptif dengan penggunaan statistik regresi. Kajian lapangan adalah agak relevan untuk digunakan dalam kajian ini disebabkan kebolehpercayaannya yang tinggi, manakala penggunaan kos pula agak rendah (Maimunah, 1992). Keperluan kajian ini adalah untuk deksriptif dan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis mendekati ke arah penghuraian tentang pemboleh ubah bebas dalam dua atau lebih faktor dalam sebahagian keadaan (McIntyre, 2005). Dalam kajian ini, pengujian regresi sebagai menerangkan impak hubungan antara pemboleh ubah.

5.2 Lokasi Kajian

Lokasi kajian yang telah dipilih adalah dua badan agensi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) iaitu majlis bandaraya yang terdapat di selatan semenanjung Malaysia. Sepanjang pengetahuan penyelidik, kajian seperti ini masih belum dijalankan oleh mana-mana pihak untuk lokasi yang disebutkan ini. Fokus kajian adalah di majlis bandaraya negeri dan ini juga bermakna bahawa dewan bandaraya, majlis perbandaran tempatan dan majlis daerah tempatan tidak termasuk sebagai sampel PBT dalam kajian ini.

5.3 Subjek Kajian

Sampel kajian ini adalah tertumpu pada kategori pekerja sahaja dengan seramai 403 orang dan menunjukkan saiz sampel yang dicadangkan adalah 196 orang mengikut Jadual Penentuan Saiz Sampel (Krejcie & Morgan, 1970). Kajian ini mengambil responden dari dua majlis bandaraya di Malaysia di mana kategori pekerja adalah dari kumpulan Sokongan Satu (gred 22 sehingga gred 44). Pemilihan kategori ini diambil dari beberapa unit dan jabatan di kedua-dua majlis bandaraya itu. Kemungkinan untuk ralat persampelan adalah 5% kerana formula saiz sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970) adalah dibangunkan menggunakan selang 95% keyakinan dengan 0.05. Kaedah persampelan rawak sistematik digunakan dalam proses memilih sampel untuk subjek kajian.

5.4 Instrumen Kajian

Soal selidik *Emotion Intelligence Self-Description Inventory* (EISDI; Groves et al., 2006) digunakan untuk mengukur kecerdasan emosi pekerja di tempat kerja dalam kajian ini. Reliabiliti instrumen ini adalah .915. Manakala Soal selidik *Rosenberg Self-Esteem Scale* (RSES; Rosenberg, 1965) adalah untuk mengukur estim sendiri pekerja dan reliabiliti instrumen bagi kajian ini adalah .794. Bagi menguji komitmen pekerja pula, soal selidik *TCM Employee Commitment Survey Revised Version* (ECS; Meyer et al., 1993) telah digunakan dan reliabiliti instrumen dalam kajian ini adalah .817. Realibiliti ketiga-tiga soal selidik ini mempunyai nilai kebolehpercayaan yang agak tinggi dan boleh diyakini penggunaannya bagi mendapatkan hasil kajian yang berkualiti.

6. KEPUTUSAN KAJIAN

Hipotesis 1: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja di tempat kerja.

Hasil dapatan (Jadual 1.0) menunjukkan secara keseluruhannya kecerdasan emosi mempunyai kesan terhadap komitmen pekerja ($\beta = 0.508$, $p < .05$) dalam analisa satu. Kecerdasan emosi juga didapati secara signifikan mempengaruhi estim sendiri pekerja ($\beta = 0.487$, $p < .05$) dalam analisa dua. Seterusnya dalam analisa tiga, pemboleh ubah mediator (estim sendiri) turut didapati signifikan mempengaruhi komitmen pekerja ($\beta = 0.326$, $p < .05$). Dalam langkah yang terakhir iaitu analisa empat, hasil dapatan analisis menunjukkan kesan kecerdasan emosi ke atas komitmen pekerja adalah signifikan ($\beta = .458$, $p < .05$), setelah estim sendiri sebagai mediator dikawal ke atas komitmen pekerja ($\beta = .103$, $p > .05$). Mediator sebahagian berlaku dalam analisis ini bilamana keputusan adalah signifikan dengan nilai $p < .05$ di akhir analisa. Kesan mediator secara sebahagian memberikan makna bahawa sebahagian kesan adalah mungkin dari kecerdasan emosi sendiri, manakala sebahagian kesan lagi adalah dari estim sendiri sebagai mediator. Kecerdasan emosi boleh mempengaruhi komitmen secara kesan langsung serta boleh juga mempengaruhi komitmen dengan kesan secara tidak langsung. Maka dengan ini, hipotesis adalah ditolak kerana terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja di tempat kerja. Kesan faktor mediator sebahagian ini sekaligus menunjukkan kecerdasan emosi secara keseluruhannya juga boleh mempengaruhi komitmen pekerja secara terus sama ada dengan adanya pengaruh ataupun tanpa pengaruh estim sendiri pekerja.

Jadual 1.0: Analisa Regresi Kesan Faktor Mediator Estim Kendiri dalam Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Komitmen Pekerja

Langkah Pengujian	R	R ²	ΔR^2	β	t	Sig.
Analisa satu						
X= Kecerdasan Emosi Y= Komitmen T.O	.508	.259		.508**		.000
Analisa dua						
X= Kecerdasan Emosi Y= Estim Kendiri	.487	.237		.487**		.000
Analisa tiga						
X= Estim Kendiri Y= Komitmen T.O	.326	.106		.326**		.000
Analisa empat						
Blok 1 : Estim Kendiri	.326	.106		.103	1.321	.188
Blok 2 : Kecerdasan Emosi	.528	.279	.160	.458**	5.895	.000

Nota: * $P < 0.01$, ** $P < 0.05$

Hipotesis 2: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan komitmen pekerja di tempat kerja.

Hasil dapatan seterusnya (Jadual 1.1) menunjukkan secara keseluruhannya persepsi dan penilaian emosi mempunyai kesan terhadap komitmen pekerja ($\beta = 0.407$, $p < .05$) dalam analisa satu. Persepsi dan penilaian emosi juga didapati secara signifikan mempengaruhi estim sendiri pekerja ($\beta = 0.400$, $p < .05$) dalam analisa dua. Seterusnya dalam analisa tiga, pemboleh ubah mediator (estim sendiri) turut didapati signifikan mempengaruhi komitmen pekerja ($\beta = 0.326$, $p < .05$). Dalam langkah yang terakhir iaitu analisa empat, hasil dapatan analisis menunjukkan kesan persepsi dan penilaian emosi ke atas komitmen pekerja adalah signifikan ($\beta = .329$, $p < .05$), setelah estim sendiri sebagai mediator dikawal ke atas komitmen pekerja ($\beta = .195$, $p < .05$). Mediator sebahagian berlaku dalam analisis ini bilamana keputusan adalah signifikan dengan nilai $p < .05$ di akhir analisa. Kesan mediator secara sebahagian memberikan makna bahawa sebahagian kesan adalah mungkin dari persepsi dan penilaian emosi sendiri, manakala sebahagian kesan lagi adalah dari estim sendiri sebagai mediator. Persepsi dan penilaian emosi boleh mempengaruhi komitmen secara langsung serta boleh juga mempengaruhi komitmen dengan secara tidak langsung. Maka dengan ini, hipotesis adalah ditolak kerana terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara persepsi dan penilaian emosi dengan komitmen pekerja di tempat kerja. Kesan faktor mediator sebahagian ini sekaligus menunjukkan persepsi dan penilaian emosi juga boleh mempengaruhi komitmen pekerja secara terus sama ada dengan adanya pengaruh ataupun tanpa pengaruh estim sendiri pekerja.

Jadual 1.1: Analisa Regresi Kesan Faktor Mediator Estim Kendiri dalam Hubungan antara Persepsi dan Penilaian Emosi dengan Komitmen Pekerja

Langkah Pengujian	R	R ²	ΔR^2	β	t	Sig.
Analisa satu						
X= Persepsi dan Penilaian Emosi Y= Komitmen T.O	.407	.165		.407**		.000
Analisa dua						
X= Persepsi dan Penilaian Emosi Y= Estim Kendiri	.400	.160		.400**		.000
Analisa tiga						
X= Estim Kendiri Y= Komitmen T.O	.326	.106		.326**		.000
Analisa empat						
Blok 1 : Estim Kendiri	.326	.106		.195**	2.510	.013
Blok 2 : Persepsi dan Penilaian Emosi	.444	.197	.091	.329**	4.242	.000

Nota: * $P < 0.01$, ** $P < 0.05$

Hipotesis 3: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan komitmen pekerja di tempat kerja.

Jadual 1.2 menunjukkan hasil analisis regresi yang dijalankan. Keputusan kajian mendapati dimensi kompetensi memudahkan pemikiran dengan emosi mempunyai kesan terhadap komitmen pekerja ($\beta = 0.490$, $p < .05$) dalam analisa satu. Memudahkan pemikiran dengan emosi juga didapati secara signifikan mempengaruhi estim sendiri pekerja ($\beta = 0.379$, $p < .05$) dalam analisa dua. Seterusnya dalam analisa tiga, pemboleh ubah mediator (estim sendiri) turut didapati signifikan mempengaruhi komitmen pekerja ($\beta = 0.326$, $p < .05$). Dalam langkah yang terakhir iaitu analisa empat, hasil dapatan analisis menunjukkan kesan memudahkan pemikiran dengan emosi ke atas komitmen pekerja adalah signifikan ($\beta = .427$, $p < .05$), setelah estim sendiri sebagai mediator dikawal ke atas komitmen pekerja ($\beta = .164$, $p < .05$). Mediator sebahagian berlaku dalam analisis ini bilamana keputusan adalah signifikan dengan nilai $p < .05$ di akhir analisa. Kesan mediator secara sebahagian memberikan makna bahawa sebahagian kesan adalah mungkin dari memudahkan pemikiran dengan emosi sendiri, manakala sebahagian kesan lagi adalah dari estim sendiri sebagai mediator. Memudahkan pemikiran dengan emosi boleh mempengaruhi komitmen secara langsung serta boleh juga mempengaruhi komitmen dengan secara tidak langsung. Maka dengan ini, hipotesis sekali lagi turut ditolak kerana terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara memudahkan pemikiran dengan emosi dengan komitmen pekerja di tempat kerja. Kesan faktor mediator sebahagian ini sekaligus menunjukkan memudahkan pemikiran dengan emosi juga boleh mempengaruhi komitmen pekerja secara terus sama ada dengan adanya pengaruh ataupun tanpa pengaruh estim sendiri pekerja.

Jadual 1.2: Analisa Regresi Kesan Faktor Mediator Estim Kendiri dalam Hubungan antara Memudahkan Pemikiran dengan Emosi dengan Komitmen Pekerja

Langkah Pengujian	R	R ²	ΔR^2	β	t	Sig.
Analisa satu						
X= Memudahkan Pemikiran dgn Emosi	.490	.240		.490**		.000
Y= Komitmen T.O						
Analisa dua						
X= Memudahkan Pemikiran dgn Emosi	.379	.144		.379**		.000
Y= Estim Kendiri						
Analisa tiga						
X= Estim Kendiri	.326	.106		.326**		.000
Y= Komitmen T.O						
Analisa empat						
Blok 1 : Estim Kendiri	.326	.106		.164**	2.229	.027
Blok 2 : Memudahkan Pemikiran dgn Emosi	.512	.263	.156	.427**	5.807	.000

Nota: * $P < 0.01$, ** $P < 0.05$

Hipotesis 4: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara kecerdasan emosi (pemahaman emosi) dengan komitmen pekerja di tempat kerja.

Jadual 1.3 berikutnya menunjukkan hasil analisis regresi yang telah dijalankan bagi menguji hipotesis kajian yang keempat. Keputusan analisis mendapati dimensi kompetensi pemahaman emosi mempunyai kesan terhadap komitmen pekerja ($\beta = 0.339$, $p < .05$) dalam analisa satu. Pemahaman emosi juga didapati secara signifikan mempengaruhi estim sendiri pekerja ($\beta = 0.383$, $p < .05$) dalam analisa dua. Seterusnya dalam analisa tiga, pemboleh ubah mediator (estim sendiri) turut didapati signifikan mempengaruhi komitmen pekerja ($\beta = 0.326$, $p < .05$). Dalam langkah yang terakhir iaitu analisa empat, hasil dapatan analisis menunjukkan kesan pemahaman emosi ke atas komitmen pekerja adalah signifikan ($\beta = .251$, $p < .05$), setelah estim sendiri sebagai mediator dikawal ke atas komitmen pekerja ($\beta = .230$, $p < .05$). Mediator sebahagian berlaku dalam analisis ini bilamana keputusan adalah signifikan dengan nilai $p < .05$ di akhir analisa. Kesan mediator secara sebahagian memberikan makna sebahagian kesan adalah dari pemahaman emosi sendiri, manakala sebahagian kesan lagi adalah dari estim sendiri sebagai mediator. Pemahaman emosi boleh mempengaruhi komitmen secara langsung serta boleh juga mempengaruhi komitmen secara tidak langsung. Oleh sebab itu juga, hipotesis kajian adalah turut ditolak kerana terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara pemahaman emosi dengan komitmen pekerja di tempat kerja.

Jadual 1.3: Analisa Regresi Kesan Faktor Mediator Estim sendiri dalam Hubungan Pemahaman Emosi ke atas Komitmen Pekerja

Langkah Pengujian	R	R ²	ΔR^2	β	t	Sig.
Analisa satu						
X= Pemahaman Emosi	.339	.115		.339**		.000
Y= Komitmen T.O						
Analisa dua						
X= Pemahaman Emosi	.383	.147		.383**		.000
Y= Estim Kendiri						
Analisa tiga						
X= Estim Kendiri	.326	.106		.326**		.000
Y= Komitmen T.)						
Analisa empat						
Blok 1 : Estim Kendiri	.326	.106		.230**	2.922	.004
Blok 2 : Pemahaman Emosi	.400	.160	.054	.251**	3.187	.002

Nota: * $P < 0.01$, ** $P < 0.05$

Hipotesis 5: Tidak terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan komitmen pekerja di tempat kerja.

Hasil analisis regresi untuk hipotesis kelima yang dijalankan ditunjukkan melalui Jadual 1.4. Keputusan kajian mendapati dimensi kompetensi pengawalseliaan dan pengurusan emosi mempunyai kesan terhadap komitmen pekerja ($\beta = 0.483$, $p < .05$) dalam analisa satu. Pengawalseliaan dan pengurusan emosi juga didapati secara signifikan mempengaruhi estim sendiri pekerja ($\beta = 0.477$, $p < .05$) dalam analisa dua. Seterusnya dalam analisa tiga, pemboleh ubah mediator (estim sendiri) turut didapati signifikan mempengaruhi komitmen pekerja ($\beta = 0.326$, $p < .05$). Dalam langkah yang terakhir iaitu analisa empat, hasil dapatan analisis menunjukkan kesan pengawalseliaan dan pengurusan emosi ke atas komitmen pekerja adalah signifikan ($\beta = .424$, $p < .05$), setelah estim sendiri sebagai mediator dikawal ke atas komitmen pekerja ($\beta = .124$, $p > .05$). Mediator sebahagian berlaku dalam analisis ini bilamana keputusan adalah signifikan dengan nilai $p < .05$ di akhir analisa. Kesan mediator secara sebahagian memberikan makna bahawa sebahagian kesan adalah mungkin dari pengawalseliaan dan pengurusan emosi sendiri, manakala sebahagian kesan lagi adalah dari estim sendiri sebagai mediator. Pengawalseliaan dan pengurusan emosi boleh mempengaruhi komitmen secara langsung serta secara tidak langsung. Maka dengan ini, hipotesis adalah juga ditolak kerana terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian pada hubungan antara pengawalseliaan dan pengurusan emosi dengan komitmen pekerja di tempat kerja.

Jadual 1.4: Analisa Regresi Kesan Faktor Mediator Estim sendiri dalam Hubungan Pengawalseliaan dan Pengurusan emosi ke atas Komitmen Pekerja

Langkah Pengujian	R	R ²	ΔR^2	β	t	Sig.
Analisa satu						
X= Pengawalseliaan & Pengurusan Emosi Y= Komitmen T.O	.483	.233		.483**		.000
Analisa dua						
X= Pengawalseliaan & Pengurusan Emosi Y= Estim Kendiri	.477	.228		.477**		.000
Analisa tiga						
X= Estim Kendiri Y= Komitmen T.O	.326	.106		.326**		.000
Analisa empat						
Blok 1 : Estim Kendiri	.326	.106		.124	1.579	.116
Blok 2 : Pengawalseliaan & Pengurusan Emosi	.495	.245	.139	.424**	5.407	.000

Nota: * $P < 0.01$, ** $P < 0.05$

7. PERBINCANGAN

Kajian yang dilaksanakan oleh penyelidik ini adalah sebagai penerokaan pengetahuan tentang kompetensi kecerdasan emosi pekerja yang didapati boleh mempengaruhi komitmen terhadap organisasi di tempat kerja. Pemilihan pekerja di tempat kerja sebagai sumber kajian adalah bersesuaian kerana terdapatnya proses interaksi antara pekerja dengan senario dan hasil kerja di tempat kerja. Estim sendiri pekerja pula merupakan salah satu cabang utama dalam afektif sendiri manusia yang tidak mustahil boleh memberikan kesan terhadap hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja. Hasil kajian oleh penyelidik yang diperolehi dalam kajian ini menunjukkan bahawa dapatan analisis telah mengesahkan bahawa kelima-lima hipotesis kajian adalah ditolak kerana didapati mempunyai kesan mediator sebahagian pada estim sendiri dalam hubungan antara kecerdasan emosi dan keempat-empat dimensi kompetensi, dengan komitmen pekerja di PBT yang dikaji. Estim sendiri pekerja didapati adalah berfungsi sebagai mediator sebahagian dalam hubungan kecerdasan emosi secara keseluruhan dengan komitmen pekerja yang juga secara keseluruhan ($\beta = .458, p < .05$). Estim sendiri turut menjadi mediator sebahagian dalam hubungan antara kompetensi kecerdasan emosi yang pertama iaitu persepsi dan penilaian dengan komitmen pekerja ($\beta = .329, p < .05$). Bagi kompetensi kedua iaitu memudahkan fikiran dengan emosi turut mempunyai hubungan dengan komitmen pekerja yang dimediatorkan oleh estim sendiri secara sebahagian ($\beta = .427, p < .05$). Kompetensi ketiga dan keempat iaitu pemahaman emosi; dan pengawalseliaan dan pengurusan emosi yang turut masing-masing mempunyai hubungan dengan komitmen pekerja dengan dimediator sebahagian oleh estim sendiri pekerja ($\beta = .251, p < .05$; dan $\beta = .424, p < .05$).

Keputusan ini memenuhi syarat kesan mediator sebahagian seperti dicadangkan oleh Baron and Kenny (1986) yang menegaskan bahawa kesan yang signifikan di akhir analisa menunjukkan kehadiran faktor mediator secara sebahagian di antara pemboleh ubah bebas dengan pemboleh ubah bersandar. Hasil keputusan tersebut dengan jelas menunjukkan bahawa estim sendiri di kalangan pekerja di PBT yang dikaji berupaya menjadi mediator sebahagian dalam hubungan antara kecerdasan emosi dan dimensinya dengan komitmen terhadap organisasi secara keseluruhan. Kewujudan mediator sebahagian itu juga membawa makna bahawa hubungan kecerdasan emosi dan dimensi kompetensinya ke atas komitmen pekerja turut boleh dipengaruhi oleh faktor estim sendiri dalam jumlah varians yang tertentu, akan tetapi dalam masa yang sama turut boleh dipengaruhi oleh lain-lain faktor yang tidak terdapat dalam model kajian ini dalam jumlah varians yang seterusnya.

Sebagai pekerja, bagi meninggikan tahap komitmen bekerja dalam diri secara konsisten adalah tidak dapat dinafikan akan keperluan pekerja untuk memiliki kecerdasan emosi yang juga tinggi agar pekerja akan dapat mengenal pasti, memahami dan mengawal emosi sendiri secara stabil sehingga membawa kepada interaksi interpersonal yang lebih dinamik dengan rakan sekerja atau ketua. Namun begitu, kecerdasan emosi yang mantap turut memerlukan estim sendiri yang positif bagi mencapai yakin diri dan efikasi diri yang lebih jitu. Estim sendiri yang dinamik serta positif boleh menjadi pendorong kepada pekerja untuk lebih positif dengan emosi sendiri mahupun emosi orang lain.

Hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi yang dipengaruhi oleh estim sendiri dalam kajian ini turut dapat menguatkan lagi pendapat oleh Korman (1970, 1976) dalam teorinya yang mengatakan bahawa pekerja yang mempunyai estim sendiri tinggi adalah lebih bermotivasi dan akan menunjukkan hasil kerja yang lebih baik berbanding

dengan pekerja yang rendah estimasi kendirinya. Berdasarkan teori konsistensi beliau juga, terdapat korelasi positif antara estimasi sendiri dengan komitmen kerja yang membawa kepada hasil kerja berkualiti. Oleh itu, pekerja yang berasakan baik tentang diri mereka sendiri adalah lebih berkeyakinan untuk menunjukkan hasil kerja yang lebih baik berbanding dengan pekerja yang merasakan diri mereka tidak berharga dan tidak diperlukan oleh orang lain. Penerangan ini membawa kepada kesan positif pekerja yang mempunyai estimasi sendiri yang tinggi kepada tingkah laku seterusnya iaitu komitmen pekerja terhadap organisasi dan kerjanya. Pasti telah kita maklum bahawa keperluan untuk memastikan estimasi sendiri pekerja sentiasa berada di tahap yang optimum adalah kerana estimasi sendiri dalam diri manusia akan mewujudkan sifat ketegasan yang bukannya hanya bersifat tentatif, kerana manusia akan lebih bersungguh untuk fokus terhadap kerjanya tanpa sebarang kerisauan dan lebih optimistik pada apa yang ingin dicapai.

Penekanan terhadap perhubungan kesan estimasi sendiri sebagai mediator ke atas hubungan kecerdasan emosi dan dimensinya dengan komitmen pekerja secara total juga dapat dirumuskan bahawa selain estimasi sendiri yang boleh mempengaruhi hubungan itu, tentunya terdapat juga lain-lain faktor yang boleh dikaji oleh para pengkaji di masa hadapan yang tidak pengkaji masukkan dalam kajian ini. Dapatan kajian penyelidikan ini juga menyokong dapatan kajian Neustadt et al. (2006) dan Feng et al. (2012) kerana dalam kajian mereka turut mendapati wujudnya kesan mediator sebahagian pada estimasi sendiri yang mempengaruhi hubungan antara pemboleh ubah berbentuk psikologi. Meskipun tidak menyamai dalam konteks pemboleh ubah bebas dan bersandar, namun fungsi estimasi sendiri sebagai mediator sebahagian tidak dapat disangkal melalui literatur kajian ini. Malahan kajian Lourdes et al. (2011) juga mendapati estimasi sendiri berupaya untuk menjadi mediator dalam hubungan antara pemboleh ubah bebas dan bersandar.

Kombinasi estimasi sendiri dan kecerdasan emosi yang positif membawa kepada tingkah laku kerja yang dinamik. Ini juga selaras dengan apa yang James (1994) katakan iaitu manusia perlu sentiasa berminat untuk membantu diri sendiri dan orang di sekeliling agar bersama-sama mempunyai estimasi sendiri yang tinggi bilamana sikap saling menghargai sesama manusia mewujudkan senario yang lebih harmonis. Dapat dirumuskan fungsi estimasi sendiri yang dikesan berupaya menjadi mediator sebahagian dalam kajian ini, turut telah meletakkan estimasi sendiri sebaris dengan lain-lain faktor yang tidak dikaji sebagai antara faktor yang mempengaruhi kesan hubungan kecerdasan emosi ke atas komitmen pekerja di tempat kerja. Pekerja yang mempunyai estimasi sendiri positif yang tinggi mahupun sederhana sentiasa menjadi lebih positif tentang kemampuannya dalam melakukan sesuatu tugas bilamana pekerja juga merasakan dirinya diterima oleh rakan sejawat dan ketua.

Rasa penerimaan dalam interaksi interpersonal yang positif membuatkan pekerja berasa lebih yakin diri dan berasa diri dihargai sehingga menyebabkan estimasi sendiri positif itu turut mempengaruhi kecerdasan emosi dan dimensinya menjadi lebih stabil serta mencapai fikiran rasional. Kenyataan ini juga dapat menyokong pandangan Schutte et al. (2002) yang menegaskan bahawa estimasi sendiri dan karektor positif seperti berkomitmen dalam kerja boleh bersatu dengan kecerdasan emosi yang tinggi bilamana pekerja boleh menerima kelebihan dan kekurangan diri secara lebih terbuka. Pekerja yang tinggi kecerdasan emosi turut berupaya untuk konsisten dalam mood positif dan mencapai estimasi sendiri yang tinggi kerana mereka boleh memahami dan mengawal pengaruh emosi daripada situasi yang negatif (Mayer et al., 1999).

Kajian penyelidikan ini juga adalah selari dengan dapatan kajian Janet dan Ronald (2005) yang menemui fungsi estim sendiri sebagai mediator antara emosi dengan komitmen organisasi di tempat kerja yang membawa pengertian tentang wujudnya kesan langsung serta kesan tidak langsung antara bentuk hubungan itu. Ringkasnya, kecerdasan emosi di kalangan pekerja dan keempat-empat kompetensinya dengan melalui estim sendiri sebagai antara faktor pemangkin telah dikesan berupaya dalam membantu meningkatkan komitmen pekerja di tempat kerja.

8. KESIMPULAN

Hasil kajian ini merumuskan bahawa dalam psikologi organisasi tidaklah bergantung kepada kepakaran dan keintelektualan yang tinggi semata-mata, akan tetapi ia adalah lebih kepada isu yang berkaitan dengan elemen-elemen afektif dalam diri manusia yang perlu dimantapkan terlebih dahulu bagi mencapai keberkesanan komitmen terhadap organisasi dalam bekerja. Ia perlu dibantu dengan kekuatan dalam kompetensi kecerdasan emosi dan melibatkan estim sendiri. Kecerdasan emosi turut perlulah disesuaikan dengan keperluan fungsi sebagai pekerja demi menjadikan pekerja lebih beremosi positif dan stabil, seterusnya menjadikan hasil kerja lebih berkualiti kerana mempunyai komitmen yang tinggi. Malahan estim sendiri pula adalah isu yang signifikan kepada kecerdasan emosi di kalangan pekerja dalam menguruskan isu komitmen pekerja di tempat kerja bilamana estim sendiri yang positif membantu memantapkan kecerdasan emosi di kalangan pekerja untuk positif. Hasil kajian ini pastinya berupaya dalam memberikan inspirasi kepada idea-idea baru yang boleh membawa kepada penyelesaian masalah dalam penyelidikan lain di masa-masa akan datang.

BIBLIOGRAFI

- Baron, R. M dan Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6) : 1173-1182.
- Feng Kong, JingJing Zhao & Xuqun You (2012). Self-esteem mediator and moderator of the relationship between social support. *Personality and Individual Differences*, 53 (2012), 1039-1043.
- Ibrahim, F.W. & Abd. Karim, M.Z. (2004). Efficiency of Local Governments in Malaysia and its Correlates. *International Journal of Management Studies*, vol.11(1), pp.57-70.
- James, E. Tingstad (1994). Improving your staff's self-confidence. *R&D Innovator*. Volume 3, Number 2. Article 79.
- Janet R. McColl-Kennedy & Ronald D. Anderson (2005). Subordinate-manager gender combination and perceived leadership style influence on emotions, self-esteem and organizational commitment. *Journal of Business Research*, 58 (2005), 115-125.
- Korman, A.K. (1970). Toward a hypothesis of work behavior. *Journal of Applied Psychology*. 54, 31-41.
- Korman, A.K. (1976). Hypothesis of work behavior revisited and an extension. *Academy of Management Review*. 1, 50-63.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30 : 607-610.
- Lourdes Rey, Natalio Extremera & Mario Pena (2011). Perceived emotional intelligence, self-esteem and life satisfaction in adolescents. *Psychosocial Intervention*, Vol. 20, pp. 227-234.

- Maimunah Aminuddin (1992). *Human Resource Management*. Kuala Lumpur: Fajar Bakti.
- Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. 27, pp.267-298.
- McIntyre, L. J. (2005). *Need To Know : Social Science Research Methods*. New York: McGraw Hill.
- Neustadt, Elizabeth; Chamorro-Premuzic, Tomas; Furnham, Adrian (2006). The relationship between personality traits, self-esteem, and attachment at work. *Journal of Individual Differences*. Vol 27(4), 2006, pp. 208-217.
- Schutte, N. S., Malouff J. M., Simunek, M., Hollander, S., & McKenley, J. (2002). characteristic emotional intelligence and emotional well-being. *Cognition and Emotion*. 16, 769-785.
- Zulnaidi, Y. (2008). A structural Relationship between Total Quality Management, Strategic Control Systems and Performance of Malaysia Local Governments. Unpublished PhD Dissertation Universiti Utara Malaysia.