

## **PENGARUH KECERDASAN EMOSI DENGAN TINGKAH LAKU KEWARGANEGARAAN ORGANISASI DALAM KALANGAN PEKERJA SEKTOR PERKILANGAN**

**Fadillah Ismail<sup>1</sup>, (Lutfan Jaes<sup>2</sup>, Fauziah Ani<sup>3</sup>, Adibah Abdul kadir<sup>4</sup>)**

<sup>1</sup>Universiti Tun Hussein Onn Malaysia  
[fadillah@uthm.edu.my](mailto:fadillah@uthm.edu.my)

<sup>2</sup>Universiti Tun Hussein Onn Malaysia  
[lutfan@uthm.edu.my](mailto:lutfan@uthm.edu.my)

<sup>3</sup>Universiti Tun Hussein Onn Malaysia  
[fauziaha@uthm.edu.my](mailto:fauziaha@uthm.edu.my)

<sup>4</sup>Universiti Tun Hussein Onn Malaysia  
[adibah\\_kadir@yahoo.com](mailto:adibah_kadir@yahoo.com)

### **ABSTRAK**

Kecerdasan emosi memainkan peranan yang sangat penting bagi seorang pemimpin atau ketua kerana ia dapat membantu bukan sahaja mewujudkan hubungan sosial yang positif malah menjamin kualiti kesejahteraan dalam kalangan rakan sekerja dan pekerja bawahan, sekaligus dapat membantu mengelakkan konflik serta salah faham dalam melaksanakan tanggungjawab organisasi. Ini kerana, kegagalan membendung situasi ini akan membawa impak yang lebih negatif terhadap organisasi dan individu sekiranya ia tidak di atasi secara proaktif. Maka, kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap serta hubungan antara kecerdasan emosi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan. Sejumlah 100 set soal selidik diedarkan kepada responden yang dipilih melalui persampelan rawak mudah. Analisis menunjukkan tahap kecerdasan emosi responden berada pada tahap yang tinggi dan tiada perbezaan antara kecerdasan emosi responden lelaki dan perempuan. Tahap tingkah laku kewarganegaraan organisasi pula berada pada tahap sederhana. Manakala analisis korelasi membuktikan terdapat hubungan yang signifikan dengan  $r=0.620$  di antara kecerdasan emosi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Justeru, kajian ini telah menunjukkan bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan ke atas tingkah laku kewarganegaraan organisasi di mana, semakin tinggi tahap kecerdasan emosi, semakin tinggi tingkah laku kewarganegaraan organisasi pekerja.

**Kata kunci:** Kecerdasan emosi, tingkah laku kewarganegaraan organisasi, pengurusan pertengahan

### **PENGENALAN**

Sebuah organisasi dapat ditakrifkan sebagai sekumpulan manusia yang bekerja untuk mencapai matlamat-matlamat yang tertentu dan dalam suasana yang tertentu. Mereka perlu bekerjasama dan berhubung antara satu dengan lain bagi melaksanakan sesuatu

tugas itu. Menurut Galaskiewicz (2016), organisasi merupakan satu badan yang dianggotai oleh pelbagai individu dengan kelebihan masing-masing dalam menjalankan tugas dan peranan yang berbeza-beza bagi mencapai matlamat yang sama.

Dalam mencapai matlamat organisasi, ia amat bergantung kepada dua elemen yang utama iaitu elemen kemanusiaan dan elemen bukan kemanusiaan. Elemen kemanusiaan dirujuk kepada tingkah laku individu dalam organisasi seperti akauntabiliti dan komitmen terhadap organisasi. Manakala elemen bukan kemanusiaan pula merujuk kepada proses, polisi, struktur dan teknologi. Abd. Aziz (2003) mengatakan bahawa kedua-dua elemen tersebut bertindak mempengaruhi tingkah laku dalam organisasi sama ada secara individu atau kumpulan terhadap keseluruhan pencapaian organisasi.

Tingkah laku kewarganegaraan organisasi didefinisikan sebagai kesanggupan pekerja untuk melakukan sesuatu tugas melebihi dari deskripsi tugas formal mereka (Sulaiman, 2013). Tingkah laku ini dilakukan untuk membantu rakan kerja yang lain serta meningkatkan keberkesanan organisasi. Organ (1988) turut menjelaskan bahawa tingkah laku kewarganegaraan organisasi boleh memaksimumkan kecekapan serta produktiviti pekerja dan organisasi, seterusnya menyumbang kepada keberkesanan kefungsiannya sesebuah organisasi.

Kesanggupan pekerja memberikan usaha yang lebih daripada tanggungjawab hakiki mereka dan sanggup meluangkan masa dan tenaga untuk menjayakan sesuatu tugas yang diberikan telah dikenalpasti sebagai komponen utama yang memberi implikasi kepada keberkesanan prestasi organisasi. Sikap ini dinamakan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dan ia bukanlah sikap yang diwajibkan, tetapi ia menyumbang kepada kelancaran fungsi sesebuah organisasi.

## **PERMASALAHAN KAJIAN**

Terlalu memberi penekanan atau mengutamakan kecerdasan mental atau intelligence quotient' (IQ) berbanding kecerdasan emosi atau emotional quotient (EQ), boleh memberi kesan yang tidak sihat (utusan, 2009). Teori Tujuh Kepintaran oleh ahli psikologi, Howard Gardner telah mendedahkan kepentingan faktor emosi di dalam kepintaran interpersonal dan intrapersonal yang selama ini tidak diberikan perhatian serius. Kajian lanjut yang dilakukan telah menyedarkan para penyelidik bahawa tindak tanduk manusia dipengaruhi bukan sahaja oleh fikiran tetapi juga emosi. Justeru keseimbangan kecerdasan intelek dan emosi adalah amat penting bagi melahirkan insan yang stabil dari segi emosi sama ada dalam konteks pekerja atau pelajar. Ini merupakan asas dalam membentuk peribadi seseorang di tempat kerja. Ismail (2014) menyatakan bahawa emosi setiap manusia berbeza-beza mengikut faktor umur, status, jantina, situasi, dan tahap kesihatan diri. Emosi seseorang boleh diketahui menerusi respon serta bahasa badan yang ditunjukkan ketika sedang berkomunikasi.

Apabila kita mengetahui keadaan emosi seseorang, ia menjadikan kita lebih prihatin pada diri sendiri dan orang lain. Pakar transformasi diri, Prof Dr Muhaya Muhammad, menerusi rancangan Tarbiah yang disiarkan setiap Jumaat, jam 10.15 pagi menyatakan bahawa individu yang memiliki kecerdasan emosi berupaya membina motivasi diri yang tinggi, dapat mengawal emosinya dengan baik dan menguruskan perasaan negatif yang menghalangnya untuk bertindak dengan betul. Satu kajian terhadap emosi guru telah dijalankan oleh Jabatan Intervensi Kementerian Pendidikan Malaysia dan mendapati bahawa 0.05% guru menghadapi gangguan emosi dan mental yang serius atau terpengaruh dengan gejala tidak bermoral. Justeru, tingkahlaku kewarganegaraan organisasi mereka dipengaruhi oleh keadaan emosi pada waktu tersebut.

Walaupun bagaimanapun, terdapat kurang kajian yang diterbitkan dalam kalangan pekerja di sektor perkilangan berkenaan hubungan antara kecerdasan emosi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi. Oleh itu, hubungan antara kecerdasan emosi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan pekerja merupakan kajian yang perlu dilakukan bagi meneroka kefahaman yang lebih jelas dan memperbaiki keberkesanan sesebuah organisasi.

Kesimpulannya, kecerdasan emosi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi adalah sangat penting bagi memastikan keberkesanan organisasi dan pihak pengurusan. Oleh itu, adakah terdapat perbezaan tahap kecerdasan emosi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi mengikut jantina dalam kalangan pengurusan di sektor perkilangan yang perlu dikenalpasti?

## **PERSOALAN KAJIAN**

Kajian ini adalah bertujuan untuk menjawab soalan-soalan di bawah:

1. Adakah terdapat perbezaan tahap kecerdasan emosi berdasarkan jantina dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan?
2. Apakah tahap tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dan kecerdasan emosi pengurusan pertengahan di sektor perkilangan?
3. Apakah hubungan di antara kecerdasan emosi dengan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan?

## **OBJEKTIF KAJIAN**

Kajian ini dijalankan berasaskan kepada beberapa objektif yang telah dikenal pasti.

Objektif tersebut adalah seperti berikut:

1. Menenalpasti perbezaan tahap tingkahlaku kewarganegaraan organisasi antara jantina dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan.

2. Mengenalpasti perbezaan tahap kecerdasan emosi antara jantina dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan
3. Mengenalpasti hubungan di antara kecerdasan emosi dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan

## **KAJIAN LITERATUR**

### ***Kecerdasan Emosional***

Kecerdasan emosi atau Emotional Intelligence (EI) merupakan elemen terpenting dalam mempengaruhi tahap tingkah laku kewarganegaraan organisasi kerja bagi setiap individu. Menurut Kamus Dewan Edisi Ketujuh, emosi ditakrifkan sebagai suatu perasaan atau jiwa yang kuat. Manakala, kecerdasan dimaksudkan sebagai kesempurnaan untuk berfikir, memahami, mengerti dan seumpamanya. Kecerdasan emosi pula merupakan proses keupayaan individu mengelolakan maklumat pemikiran, perasaan, naluri dan keupayaan mental ketika berada dalam situasi tertentu.

Menurut Farahbakhsh (2012), tahap kecerdasan emosi yang tinggi mampu menghasilkan sebuah persekitaran kerja yang berprinsip dan membantu dalam mengembangkan prestasi seseorang pekerja itu. Hal ini ditambah dalam sebuah kajian oleh Colomeischi & Colomeischi (2014) yang menyatakan, kepuasan bekerja adalah penyumbang utama kepada faktor kecerdasan emosi dan sikap strategi daya tindak. Hasil kajian mendapati, tahap kecerdasan emosi yang tinggi bergantung kepada tabiat bekerja dan kepuasan bekerja. Semakin tinggi kecerdasan emosi yang ada pada individu, maka, semakin tinggi tahap tingkah laku kewarganegaraan organisasi kerja individu tersebut.

Manakala Pastor (2014) mendapati bahawa terdapat korelasi yang positif antara tahap kecerdasan emosi dan sikap profesional terhadap pekerja. Sikap profesional terhadap pekerja bawahan dapat meningkatkan tahap kecerdasan emosi yang boleh menyumbang kepada mutu perkhidmatan organisasi dengan lebih baik. Ini berikutan keselesaan pekerja bagi menyumbang kepada kelancaran organisasi tanpa dipaksa oleh penyelia mahupun orang atasan dalam sesebuah organisasi.

### ***Emotional intelligence model by Daniel Goleman (2001)***

Menurut Goleman (2001), kecerdasan emosi ialah kemampuan untuk mengawal dan mengelolakan diri sendiri dan orang lain dari aspek perasaan, emosi dan tingkah laku. Ia merupakan tindakan dan kepintaran untuk mengubahsuai sesuatu tingkah laku bersesuaian dengan masa dan keadaan.

Dari definisi yang dikemukakan oleh Goleman, secara tidak langsung kita boleh memahami bahawa terdapat lima domain dalam kecerdasan emosi. Domain-domain yang dimaksudkan adalah:

- 1) *Self-awareness* (menyedari emosi sendiri),
- 2) *Self-regulation* (mengawal emosi sendiri),
- 3) *Self-motivation* (motivasi sendiri),
- 4) *Empathy* (empati); dan
- 5) *Social skill* (kemahiran sosial)

Kesedaran sendiri (*self-awareness*) adalah mengetahui perasaan dalam suatu situasi dan dapat memilih keutamaan panduan dalam membuat sesuatu keputusan, mempunyai penilaian yang realistik tentang keupayaan diri dan keyakinan diri yang utuh. Ini bermaksud kesedaran sendiri sebagai objek yang membolehkan diri menyesuaikan tingkah laku berdasarkan konsep diri, atau kesedaran dan kefahaman terhadap diri dan persekitaran yang membolehkan berlakunya penilaian sendiri.

Manakala regulasi sendiri (*self-regulation*) menurut Goleman adalah mengurus emosi agar ianya memudahkan dan bukannya mengganggu dalam menyelesaikan tugas, berhemah dan menangguhkan sementara perasaan untuk memuaskan hati dalam mengejar matlamat, dan cepat pulih daripada tekanan emosi.

Motivasi sendiri (*self-motivation*) adalah dengan menggunakan kehendak utama hati dalam menggerak dan memandu arah seseorang untuk mencapai tujuan, membantu dalam mengambil inisiatif dan bersungguh-sungguh untuk memperbaiki diri, dan tetap tabah apabila menghadapi masalah dan kekecewaan

Empati pula boleh mengesan perasaan orang lain, melihat, atau memahami sudut pandangan orang lain dan boleh mencetus dan menyuburkan kemesraan dan keserasian dengan individu dari pelbagai latar belakang. Ini bermakna, kita meletakkan diri kita dalam kasut orang lain bagi melihat perkara seperti mereka.

Kemahiran sosial (*social skill*) pula ialah dapat mengurus pelbagai emosi secara efektif dalam perhubungan dan mampu mentafsir dengan tepat situasi sosial dan matlamatnya serta mahir memujuk dan memimpin, berunding, dan menyelesaikan konflik untuk mewujudkan kerjasama dan semangat berpasukan.

### ***Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi***

Menurut Organ (1988), tingkah laku kewarganegaraan organisasi adalah tingkah laku seseorang pekerja secara sukarela atau budi bicara, di mana secara tidak langsung boleh meningkatkan keberkesanan sesebuah organisasi apabila terus diamalkan di dalam organisasi tersebut. Menerusi tingkah laku kewarganegaraan organisasi ini boleh menyumbang kepada peningkatan reputasi organisasi dengan memaksimumkan produktiviti dan kecekapan pekerja di dalam organisasi tersebut. Ianya juga boleh

didefinisikan sebagai sejenis tingkah laku budi bicara dan sumbangan yang tidak jelas berkaitan dengan keperluan kerja tertentu (Organ, 2018).

Menerusi definisi dan maksud tingkah laku kewarganegaraan organisasi yang diasaskan oleh Organ sejak tahun 1988 telah mengembangkan lagi kajian mengenai kesan tingkah laku kewargaan organisasi terhadap prestasi serta reputasi sesebuah organisasi tersebut. Implikasi daripada kajian Sulaiman & Ibrahim (2013) mencadangkan kepentingan komitmen organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam mempengaruhi keberkesanan dan prestasi organisasi.

Namun begitu, kesan tingkah laku kewarganegaraan organisasi ini tidak mengakibatkan pekerja mengalami keletihan atau kepenatan melampau kerana ianya hanya dilakukan oleh pekerja secara sukarela tanpa disuruh atau dipaksa oleh rakan sekerja mahupun orang atasan. Hal ini disokong oleh kajian Bolino (2015) dan El Badawy et. al. (2016) yang mendapati hubungan negatif antara tingkah laku kewarganegaraan organisasi dengan kepenatan pekerja dan tekanan kerja.

Selain itu, kajian oleh Sulaiman & Ibrahim (2013) dan Rohany Nasir (2011) mendapati bahawa terdapat korelasi yang signifikan di antara komitmen organisasi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Kajian ini dilakukan bertujuan bagi melihat hubungan di antara komitmen organisasi, tingkah laku kewarganegaraan organisasi dan prestasi tugas.

Kajian oleh Shantz et. al., (2013) dan Wickramasinghe & Perera, (2014) menunjukkan bahawa hubungan pekerja adalah motif yang kuat yang membawa kepada tingkah laku kewarganegaraan organisasi dengan hubungan signifikan yang tinggi. Kajian oleh Abd Rahim Romle et. al. (2016) berdasarkan perspektif pelajar di Universiti Awam Malaysia turut menunjukkan tingkah laku kewarganegaraan organisasi-sikap (OCB-O) mempunyai hubungan yang signifikan dengan organisasi berprestasi tinggi.

Kajian-kajian lepas mengenai tingkah laku kewarganegaraan organisasi banyak tertumpu kepada kesan positif tingkah laku kewarganegaraan organisasi terhadap prestasi individu dan organisasi di samping merangkumi pelbagai aspek kajian yang lain seperti kecerdasan emosi pekerja, personaliti, motif, umur, jantina dan sokongan organisasi bagi mewujudkan persekitaran tingkah laku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan pekerja seterusnya membudayakan perkara tersebut agar dapat meningkatkan fungsi serta prestasi organisasi ke suatu tahap yang lebih tinggi. Kajian juga banyak dijalankan di pelbagai sektor sama ada di dalam mahupun di luar negara.

## **Model Tingkah laku Kewarganegaraan Organisasi Organ**

Organ (1988) menggariskan lima elemen dalam tingkahlaku kewarganegaraan organisasi iaitu altruisme, sifat berhati-hati (*conscientiousness*), kuasa sivik (*civic virtue*), sifat budi bahasa (*courtesy*), dan kesukanan (*sportsmanship*).

Altruisme merujuk kepada tindakan sukarela yang membantu orang lain dengan masalah yang berkaitan dengan kerja seperti menunjukkan pekerja baru mengenai cara untuk menggunakan peralatan serta membantu rakan sekerja dengan tunggakan kerja.

Sifat berhati-hati adalah satu corak kerja yang perlu dipenuhi dalam keadaan yang baik seperti tahap ketepatan masa dalam kehadiran kerja, kebersihan, memulihara sumber, dan perkara-perkara yang berkaitan dengan penyelenggaraan dalaman.

Kuasa sivik (*civic virtue*) ditakrifkan sebagai penglibatan konstruktif dalam proses politik organisasi dan sumbangan kepada proses ini dengan menyatakan pendapat, menghadiri mesyuarat, berbincang dengan rakan sejawat mengenai isu-isu semasa, dan membaca komunikasi organisasi seperti emel untuk kesejahteraan organisasi.

Sifat budi bahasa (*courtesy*) merujuk kepada gerak isyarat yang membantu orang lain untuk mengelakkan masalah interpersonal daripada berlaku, seperti memberi notis awal tentang jadual kerja kepada seseorang yang memerlukan atau berunding dengan orang lain sebelum mengambil apa-apa tindakan yang akan memberi kesan kepada mereka (Organ, 1990). Idea utama sifat budi bahasa adalah mengelakkan tindakan yang membuat kerja-kerja rakan sejawat lebih sukar dan memberikan mereka notis yang cukup untuk bersedia apabila anda menambah beban kepada mereka. Meninggalkan fotokopi atau pencetak dalam keadaan baik untuk kegunaan pekerja lain 'adalah satu contoh berbudi bahasa di tempat kerja.

Kesukanan (*sportsmanship*) ditakrifkan sebagai "keinginan seseorang untuk tidak mengeluh apabila mengalami kesulitan yang tidak dapat di elakkan dan penyalahgunaan bahan dalam menjalankan aktiviti profesional" (Organ, 1990). Ia merujuk kepada sifat untuk tidak mengadu perkara tidak perlu dan berfikiran positif serta bertolak ansur terhadap kesukaran yang mungkin dialami di tempat kerja.

## **METODOLOGI**

Reka bentuk kajian adalah merupakan perancangan yang dibuat oleh pengkaji untuk melaksanakan sesuatu kajian yang ingin dijalankan (Susan dan Thomas, 2012). Menurut Joseph (2013), reka bentuk kajian adalah tindakan yang rasional dalam membuat pilihan mengenai beberapa aspek berkaitan dengan proses kutipan data, menganalisis data, kaedah pengukuran dan kaedah persampelan sehinggalah mendapat keputusan yang pasti. Reka bentuk kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah deskriptif dan hubungan.

Kajian deskriptif dijalankan untuk menentukan dan menerangkan tentang aspek-aspek berhubung persekitaran terhadap individu atau organisasi (Sekaran, 2010). Menurut Christopher et. al. (2013), deskriptif adalah berkenaan dengan penerangan dan rumusan tentang data yang diperolehi. Maka, kajian deskriptif adalah kajian yang dijalankan kepada individu bagi mendapatkan maklumat yang dikehendaki dalam kajian yang dijalankan. Kajian hubungan pula, merupakan pengumpulan data bagi menentukan hubungan antara dua atau lebih pembolehubah (Joseph, 2013).

Kaedah pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini adalah melalui borang soal selidik. Menurut Sekaran (2010), bagi memastikan instrumen yang digunakan benar-benar berkesan, pra ujian perlu dilakukan bagi menilai dan mengukur kestabilan dan ketepatan item-item dalam soal selidik. Maka analisis bagi dua pembolehubah dalam kajian ini (kecerdasan emosional,  $\alpha = 0.733$ ; dan tingkah laku kewargaan organisasi,  $\alpha = 0.820$ ) menunjukkan tahap kebolehppercayaan yang signifikan.

Skala Jenis Likert digunakan dalam kajian ini bagi mengukur tahap kecerdasan emosi dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Selain daripada itu, kaedah analisis ujian- T dan korelasi turut diaplikasikan bagi menjawab persoalan kajian ini. Kajian ini menggunakan persampelan bertujuan, yang terdiri daripada pengurusan pertengahan di sektor perkilangan. Soal selidik diedarkan di empat buah kilang yang di pilih di sekitar kawasan perindustrian di Klang sebagai lokasi kajian.

## DAPATAN DAN PERBINCANGAN

### Demografi Responden

Jadual 1 Demografi Responden

Kategori	Kekerapan	Peratusan (%)
<b>Jantina</b>		
Lelaki	37	53.6
Perempuan	28	40.6
Tidak menjawab	4	5.8
<b>Keturunan</b>		
Melayu	25	36.2
Cina	26	37.7
India	16	23.2
Tidak menjawab	2	2.9
<b>Umur</b>		
25 tahun dan kebawah	8	11.6
26-36 tahun	21	30.4



37-47 tahun	22	31.9
48 tahun dan ke atas	11	15.9
Tidak menjawab	7	10.2
<b>Tahap Pendidikan</b>		
SPM / SPMV	12	17.3
STPM / diploma	17	24.6
Sijil	14	15.9
Ijazah Sarjana	21	30.4
Sarjana	5	7.3
<b>Status</b>		
Bujang	28	40.6
Berkahwin	41	59.4

Jadual di atas menunjukkan demografi responden. 53.6% responden adalah lelaki manakala 40.6% pula adalah perempuan. Bagi keturunan pula, 36.2% responden adalah berketurunan Melayu manakala 37.7% pula berketurunan Cina dan 23.2% dari keturunan India. Melebihi 40.0% daripada jumlah responden adalah mereka yang berada dalam lingkungan umur 26 hingga 47 tahun. Melebihi 30% daripada jumlah responden mempunyai pelajaran sehingga tahap ijazah sarjana dan ke atas. Manakala melebihi separuh daripada jumlah responden (59.4%) adalah sudah berkahwin.

### Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi Mengikut Jantina

Jadual 2 Ujian-t Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi Mengikut Jantina

Group Statistics					
	JANTINA	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kecerdasan Emosi	Lelaki	37	5.9691	2.16949	.07122
	Perempuan	28	5.9028	1.80968	.05543

### Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper

Kecerdasan emosi	Equal variances assumed	.098	.755	.744	1992	.457	.06636	.08913	-.10844	.24116
	Equal variances not assumed			.735	1811.586	.462	.06636	.09024	-.11064	.24335

Jadual di atas menunjukkan analisis ujian-t yang digunakan bagi mengukur perbezaan tahap kecerdasan emosi antara pekerja lelaki dan perempuan di peringkat pengurusan pertengahan di sektor perkilangan. Analisis ujian-t digunakan untuk membandingkan min antara dua kumpulan. Dalam kajian ini, analisis ujian-t telah digunakan bagi menentukan sama ada terdapat perbezaan di antara kecerdasan emosi pekerja lelaki dengan pekerja perempuan. Ujian Levene menunjukkan tahap signifikan melebihi 0.05 dan ini menunjukkan bahawa pekerja lelaki dan pekerja perempuan mempunyai karakteristik yang sama walaupun jumlah responden mengikut jantina tersebut adalah berbeza. Perbezaan nilai t bagi kecerdasan emosi antara pekerja lelaki dengan pekerja perempuan adalah  $t=0.744$  dengan nilai  $p=0.457$ . Nilai ini melebihi 0.05 ( $p>0.05$ ). Oleh itu, tiada perbezaan yang signifikan di antara kecerdasan emosi pekerja lelaki dengan pekerja perempuan di peringkat pengurusan pertengahan di dalam sektor perkilangan. Dapatan ini disokong dengan dapatan yang diperolehi oleh Nik Rashid (2013) dan Farah Najwa (2014) yang mendapati bahawa tiada perbezaan antara kecerdasan emosi pekerja dengan jantina mereka. Walaubagaimanapun, ianya berbeza dengan dapatan kajian yang telah dijalankan oleh pengkaji lepas yang mengkaji faktor jantina (Mohd Baharuddin, 2010; Ong et. al., 2013), kaum, dan aliran kelas dengan kecerdasan emosi yang mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan antara faktor-faktor tersebut dengan kecerdasan emosi pelajar (Ong et. al., 2013).

### Kecerdasan Emosi

Jadual 3 Tahap Kecerdasan Emosi

Nilai Min	Tahap	Kekerapan /Peratusan
1.00 – 2.33	Rendah	9 (13%)
2.34 – 3.67	Sederhana	21(30.4%)
3.68 – 5.00	Tinggi	35(50.7%)

Jadual di atas menunjukkan tahap kecerdasan emosi bagi pekerja dalam kumpulan pertengahan di sektor perkilangan. Dapatan menunjukkan bahawa separuh daripada jumlah responden iaitu seramai 35 orang (50.7%) responden mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi, manakala 21 orang (30.4%) responden berada pada tahap sederhana. Hanya 9 orang (13.0%) responden yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah.

Jadual 4 Min Kecerdasan Emosi Mengikut Item

<b>Bil</b>	<b>Item</b>	<b>Min</b>
1.	Saya seringkali bertukar pandangan saya mengenai sesuatu dengan rakan kerja	4.01
2.	Saya dapat mempertahankan hak saya sebagai seorang pekerja	2.88
3.	Saya dapat mengurus stress dengan baik	3.32
4.	Saya berurusan secara profesional dengan orang lain	4.12
5.	Saya seringkali mengalah biarpun pendapat saya benar dan tepat	3.01

Di dalam kajian ini, kecerdasan emosi telah diukur menggunakan lima item. Item ‘saya berurusan secara profesional dengan orang lain’ merupakan item yang mempunyai bacaan min tertinggi iaitu sebanyak 4.12 dan berada pada tahap tinggi. Item yang mendapat bacaan min terendah adalah bagi item ‘saya dapat mempertahankan hak saya sebagai seorang pekerja’ iaitu dengan nilai 2.88 iaitu pada tahap sederhana. Hal ini menunjukkan bahawa responden juga tidak dapat mempertahankan hak mereka sebagai pekerja telah menganggu kecerdasan emosi mereka. Menurut kajian yang dilakukan oleh Samudi et. al. (2012), pekerja yang merasakan bahawa mereka dilayan dengan adil, cenderung untuk mempamerkan tingkah laku kewarganegaraan organisasi mereka

(Samudi, AliFarnia, Vahidifar & Zemestani, 2012: 5770). Ini jelas menunjukkan bahawa kecerdasan emosi turut mempengaruhi tingkah laku kewarganegaraan organisasi mereka.

### Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi

Jadual 5 Tahap Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi

Nilai Min	Tahap	Kekerapan /Peratusan
1.00 – 2.33	Rendah	22 (31.8%)
2.34 – 3.67	Sederhana	40 (57.9%)
3.68 – 5.00	Tinggi	7 (10.1%)

Jadual di atas pula menunjukkan tahap tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Melebihi separuh daripada jumlah responden iaitu sebanyak 57.9% responden mempunyai tingkah laku kewarganegaraan organisasi pada tahap sederhana, manakala 31.8% responden pula berada pada tahap yang rendah. Hanya 10.1% atau 7 orang responden sahaja yang mempunyai tingkah laku kewarganegaraan organisasi yang tinggi.

Bil.	Item	Min
1.	Saya akan mempertahankan rakan apabila ada rakan sekerja yang lain atau penyelia yang berkata buruk tentangnya.	2.23
2.	Saya akan menukar jadual bercuti, hari bekerja, serta shif untuk memenuhi keperluan rakan sekerja.	2.30
3.	Saya sering mengemukakan cadangan tentang bagaimana untuk menambahbaik sesuatu kerja	3.01
4.	Saya akan membantu mengambil pesanan panggilan untuk rakan sekiranya beliau sibuk atau tidak hadir bekerja	3.77

Sebanyak empat item yang digunakan bagi mengukur tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Item ‘Saya akan membantu mengambil pesanan panggilan untuk rakan sekiranya beliau sibuk atau tidak hadir bekerja’ merupakan item yang mempunyai bacaan min tertinggi. Walaubagaimanapun, item ‘saya akan mempertahankan rakan sekerja apabila ada rakan sekerja yang lain atau penyelia yang berkata buruk tentangnya’ merupakan item yang mempunyai bacaan min terendah dengan min 2.23 iaitu pada tahap

rendah. Hal ini menunjukkan bahawa walaupun tingkah laku kewarganegaraan organisasi pekerja yang mereflek kepada kesetiaan pekerja terhadap organisasi berada pada tahap yang sederhana, pekerja tidak mempunyai semangat kesetiaan kepada rakan sekerja yang lain. Hal ini turut disokong oleh kajian yang dijalankan oleh Ajay K. (2012) yang mendapati bahawa kecerdasan emosi membolehkan pekerja untuk memahami perasaan rakan sekerja mereka dan bertindak balas dengan lebih baik berbanding pekerja yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah.

### **Hubungan Antara Hubungan Diantara Kecerdasan Emosi Dan Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi**

Jadual 6 Korelasi Kecerdasan Emosi dengan Tingkah Laku Kewarganegaraan Organisasi

			Kecerdasan emosional	tingkah laku kewargaan organisasi
Pearson	Kecerdasan emosi	Korelasi	1.000	0.620**
		Koefiesen		
		Sig (2-tailed)		0.000
		N	69	
	tingkah laku kewargaan organisasi	Korelasi	0.620**	1.000
		Koefiesen		
		Sig (2-tailed)	0.000	
		N		69

\*\* korelasi adalah signifikan pada aras 0.01

Jadual di atas menunjukkan analisis korelasi Pearson yang dijalankan bagi melihat hubungan di antara kecerdasan emosi dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Dapatan menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan keberkesanan kepimpinan dengan bacaan  $p < 0.01$ . Nilai korelasi tersebut adalah  $r = 0.620$ . Hal ini menunjukkan bahawa kecerdasan emosi mempengaruhi tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Ini adalah selari dengan dapatan yang diperoleh Ajay K. (2012) yang turut menjalankan kajian ke atas pekerja dalam pengurusan pertengahan dan dapatan beliau juga mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. Hal ini demikian kerana kecerdasan emosi membolehkan pekerja untuk memahami perasaan rakan sekerja mereka dan bertindak balas dengan lebih baik berbanding pekerja yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah. Walaubagaimanapun, dapatan ini adalah berbeza dengan dapatan yang diperoleh dari Tofighi M. et. al. (2015) yang mendapati bahawa tiada hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi.

## CADANGAN DAN KESIMPULAN

Kajian ini dijalankan bagi menjelaskan hubungan antara kecerdasan emosi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi dalam kalangan pekerja pengurusan pertengahan sektor perkilangan di empat buah kilang sekitar Klang. Oleh itu, kajian ini mencadangkan supaya sebuah kajian pada masa akan datang dijalankan supaya melibatkan populasi pengurusan tertinggi di sektor perkilangan dengan membuat perbandingan. Pengkaji juga menggalakkan penggunaan kaedah campuran yang mana melibatkan kualitatif dan kuantitatif bagi mendapatkan maklumat dan penjelasan lanjut. Model kecerdasan emosi yang digunakan dalam kajian ini ialah model oleh Daniel Goleman (2000). Kajian pada masa akan datang boleh dikembangkan dengan menggunakan model yang berbeza bagi menguji tahap kecerdasan emosi.

Sebagai kesimpulan, kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan ke atas tingkahlaku kewarganegaraan organisasi di mana, semakin tinggi tahap kecerdasan emosi, semakin tinggi tingkahlaku kewarganegaraan organisasi. Objektif kedua mencatatkan kategori tinggi bagi tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pengurusan pertengahan berbanding tahap sederhana bagi tingkahlaku kewarganegaraan organisasi. Walaubagaimanapun, tiada perbezaan mengikut jantina yang ditemui antara kecerdasan emosi dan tingkahlaku kewarganegaraan organisasi. Selain itu, kajian turut mendedahkan bahawa kecerdasan emosi yang tinggi telah diramalkan untuk mempunyai tahap tingkahlaku kewarganegaraan organisasi yang tinggi.

## RUJUKAN

- Ab Aziz Yusof. (2003). *Gelagat organisasi: Teori, isu dan aplikasi*. Petaling Jaya.
- Abd Rahim Romle, Nurul Faezah Mohd Talib, Nur Sabrina Sofian Shahuri. (2016). The relationship between organizational citizenship behavior and high performance organization from the perspective of the students in the higher education institution in Malaysia. *Journal of Scientific Research and Development* 3 (5): 37-42, 2016.
- Ajay K. Jain. (2012). Moderating Effect of Impression Management On the Relationship of Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior. Institute of Behavioral and Applied Management.
- Bolino, M. C., Hsiung, H. H., Harvey, J., & LePine, J. A. (2015). “Well, I’m tired of tryin’!” Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue. *Journal of Applied Psychology*. 100(1): 56.
- Colomeischi, A. A., & Colomeischi, T. (2014). Teachers’ Attitudes towards Work in Relation with Emotional Intelligence and Self-Efficacy. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 159, 615 – 619.

El Badawy, T. A., Kamel, M. M., & Magdy, M. M. Exploring the Relationship between Organizational Culture, Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior.

Farahbakhsh, S. (2012). The Role of Emotional Intelligence in Increasing Quality of Work Life in School Principals. *Procedia, Social and Behavioral Sciences*, 46, 31 – 35.

Galaskiewicz, J. (2016). *Social organization of an urban grants economy: A study of business philanthropy and nonprofit organizations*. Elsevier.

Goleman, D. (2001). An EI-based theory of performance. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*, 1, 27-44.

Farah Najwa Ismail. (2014). Kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah, Jitra, Kedah. Masters thesis, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.

Mohd Baharuddin Hj Mohamad Zin. (2010). Hubungan di antara Kecerdasan Emosi (EQ) dengan Minat Membaca dalam Kalangan Pelajar. Masters thesis. Universiti Utara Malaysia.

Nik Rashid Ismail. (2013). Pengaruh Kompetensi Kecerdasan Emosi Terhadap Tingkah Laku Kepemimpinan Transformasi Gerakan Koperasi Sekolah di Negeri Selangor. PhD Thesis. Universiti Malaya.

Ong Sze Chong, Zamri Mahamod, Hamidah Yamat. (2013). Faktor Jantina, Kaum, Aliran Kelas dan Hubungannya dengan Kecerdasan Emosi Murid dalam Mempelajari Bahasa Melayu. *Jurnal Pendidikan Bahasa Melayu-JPBM*.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/DC Heath and Com.

Organ, D.W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.

Organ, D.W. (2018). The Root of Organizational Citizenship Behavior. *The Oxford Handbook of Organizational Citizenship Behavior*. Oxford University Press.

Pastor, I. (2014). Leadership and emotional intelligence: the effect on performance and attitude. *Procedia Economics and Finance*, 15, 985 - 992

Rohany Nasir, Mohammadi, M. S., Shahrazad, W., W. S., Fatimah, O., Khairudin, R., & Halim, F. (2011). Relationship between organizational citizenship behavior and task performance. *The Social Sciences*. 6(4), 307-312.

- Samudi, M., AliFarnia, M., Vahidifar, A., & Zemestani, G. (2012). Investigation of the Organizational Citizenship Behavior Based on the Organizational Climate in Schools, *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2 (6), 5765-5772
- Shantzet A., Alfesb K., Trussc C. & Soaned E. (2013). The role of employee engagement in the relationship between job design and task performance, citizenship and deviant behaviours, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 24, No. 13, 2608–2627.
- Sulaiman, W. S. W., & Ibrahim, M. A. (2013). Peranan Tingkah Laku Kewargaan Organisasi Sebagai Mediator Dalam Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Prestasi Tugas. *Jurnal Psikologi Dan Pembangunan Manusia*. 1(1): 29-35.
- Tofighi, M., Tirgari, B., Fooladvandi, M., Rasouli, F., Jalali, M. (2015). Relationship Between Emotional Intelligence And Organizational Citizenship Behavior In Critical And Emergency Nurses In South East Of Iran. *Ethiop J Health Sci*. Vol. 25, No. 1
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*. 37: 765-802.
- Wallach, E. (1983). Individuals and organization: The cultural match. *Training and Development Journal*. 12: 26-36.
- Wickramasinghe V. & Pereraa S. (2014), Effects of perceived organization support, employee engagement and organization citizenship behaviour on quality performance, *Total Quality Management & Business Excellence*, Vol. 25, No. 11, 1280–1294.