

**HUBUNGAN ANTARA TEKANAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSI
TERHADAP KEPUASAN KERJA DALAM KALANGAN PENSYARAH
FAKULTI SAINS SOSIAL DAN KEMANUSIAAN, UNIVERSITI
KEBANGSAAN MALAYSIA**

*(The Relationship between Work and Emotional Intelligence Stress on Job
Satisfaction among Lecturer in the Faculty of Social Sciences and Humanities,
Universiti Kebangsaan Malaysia)*

Noordeyana Tambi & Siti Zulaikha Awang

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara tekanan kerja dan kecerdasan emosi ke atas kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan (FSSK), Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM). Tekanan kerja yang dikaji dalam kajian ini meliputi dimensi sokongan pihak pentadbir, berurusan dengan pelajar, kekuatan kewangan, hubungan dengan pensyarah dan tugas berlebihan. Tekanan kerja ini diukur menggunakan alat ujian Occupational Stress Indicator (OSI) oleh Gary Copper (1988) yang mempunyai 25 item. Manakala, untuk tahap kecerdasan emosi pula menggunakan soal selidik yang standard iaitu soal selidik yang dibina oleh Daniel Goleman (1988) (50 soalan) dan bagi kepuasan kerja pula diukur menggunakan alat ujian Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) (20 soalan). Soal selidik telah diedarkan kepada 226 orang pensyarah dan hanya seramai 140 orang pensyarah Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan (FSSK) terlibat dalam kajian ini. Hasil kajian menunjukkan faktor tekanan kerja berurusan dengan pelajar mencatat nilai min yang paling tinggi iaitu (min=4.03). Seterusnya, hasil dapatan kajian menunjukkan tahap kecerdasan emosi 108 orang pensyarah berada pada tahap sederhana dan juga turut memberi pengaruh kepada kepuasan kerja pensyarah. Hasil kajian ini diharap dapat menyediakan maklumat berguna kepada pihak pentadbiran fakulti dan pengurusan universiti untuk menyediakan atau merangka skop tugas yang tidak terlalu membebankan dan program-program yang bersesuaian dengan pensyarah.

Kata Kunci: tekanan kerja, kecerdasan emosi, kepuasan kerja, pensyarah

ABSTRACT

This study aims to identify the relationship between work stress and emotional intelligence on job satisfaction among lecturers at the Faculty of Social and Humanities, Universiti Kebangsaan

Malaysia. The work pressure studied in this study covers the dimensions of the administrator's support, dealing with students, financial strength, relationships with lecturers and excessive tasks. 25 items of the Occupational Stress Indicator (OSI) test by Gary Copper (1988) used to measure the level of pressure. However, the level of emotional intelligence construct was measured using a standard questionnaire developed by Daniel Goleman (1988) (50 items) and for job satisfaction was measured using the Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) test (20 items). A total of 140 lecturers from the Faculty of Social and Humanities (FSSK) were involved in the study. The result of the study show that dealing with the students recorded the highest mean value (mean = 4.03) for the job stress factor among lecturers. Furthermore, the findings show that emotional intelligence levels of 108 lecturers are at moderate level and also contribute to lecturer's job satisfaction. The results of this study are expected to provide useful information to the faculty and university management to deligate a less burdensome scope of work and appropriate programs among lecturers.

Keywords: job stress, emotional intelligence, job satisfaction, lecturers

PENGENALAN

Dalam konteks aktiviti kerja dalam organisasi di seluruh dunia pada hari ini, dapat dikatakan wujudnya pelbagai faktor tekanan kerja dan tahap kecerdasan emosi yang memberi kepada kepuasan kerja seseorang individu. Selain itu, pekerjaan merupakan sebahagian daripada aktiviti manusia. Hal ini demikian kerana, perkembangan semasa menuntut manusia mengubah matlamat bekerja dari memenuhi keperluan harian untuk mendapatkan ganjaran, status dan identity dalam kehidupan. Menurut kajian Ariffin (1993), seseorang individu yang bekerja memperuntukkan sebahagian besar masanya iaitu hampir 42% untuk bekerja atau dihabiskan ditempat kerja.

Dalam era globalisasi dan kemajuan teknologi maklumat hari ini, tekanan kerja amat ketara di dalam kalangan pekerja dalam apa jua bidang sama ada bidang swasta ataupun awam. Hal ini demikian kerana, punca dan tahap tekanan yang dialami oleh pekerja perlu dikesan awal kerana ia sebenarnya mempengaruhi kepuasan kerja pekerja yang akhirnya akan memberikan kesan dan implikasi yang negatif kepada organisasi. Mengikut Hawksley & Barbara (2007), tekanan yang ada kaitan dengan kerja akan mempengaruhi secara *adverse* prestasi personal dan tahap efisiensi organisasi. Mengikut kajian Hatta Sidi dan Mohamed Hatta Shaharom (2002), mengatakan tekanan merupakan sebahagian daripada kehidupan manusia sejak dahulu lagi tanpa disedari. Hal ini demikian kerana, tekanan berubah mengikut peredaran masa dan tekanan bukanlah sesuatu perkara yang asing kepada masyarakat negara ini.

Menurut Goleman (1996), kecerdasan emosi memerlukan kita mengenali dan menilai perasaan diri kita dan orang lain supaya kita dapat bertindak balas dengan lebih baik kepada perasaan tersebut. Seterusnya kita dapat menggunakan maklumat dan tenaga emosi dalam kehidupan dan pekerjaan harian kita. Manakala menurut Habibah dan Noran Fauziah (2002) pula mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai keseluruhan optimistik, fleksibel, realistik dan kejayaan menyelesaikan masalah dan menangani tekanan kerja tanpa kehilangan kawalan. Menurut pengasas

konsep kecerdasan emosi Salovey dan Mayer (1990) menjelaskan bahawa kecerdasan emosi membolehkan para pelajar berfikir kreatif dan mampu menyelesaikan masalah dengan bijaksana. Oleh itu, para pelajar yang mempunyai kecerdasan emosi mahir dalam empat bidang iaitu mengenalpasti emosi, menggunakan emosi, memahami emosi dan mengawal emosi. Menurut Goleman (1996), 80 peratus kejayaan seseorang bergantung kepada kecerdasan emosi berbanding 20 peratus sahaja yang disebabkan oleh kecerdasan intelek Mohd Azhar (2004). Selain itu, menurut Salovey dan Mayer (1990), kecerdasan emosi memainkan peranan penting dalam menjamin kejayaan seseorang dalam bidang pekerjaan.

KAJIAN LITERATUR

Menurut Contstaine dan Gainor (2001), kecerdasan emosi merupakan kecekapan teras yang penting dalam perkhidmatan profession pendidikan. Hasil kajian kecerdasan emosi ke atas pendidik dan pensyarah menunjukkan mereka mempunyai tahap kecerdasan emosi yang sederhana tinggi Mohd Najib (2000). Bagaimanapun, terdapat beberapa kompetensi kecerdasan emosi yang rendah seperti pengurusan emosi, penguasaan emosi dan keupayaan mempengaruhi Rajagopal (2012) dan kecekapan kecerdasan emosi yang kritikal seperti kecekapan pemangkin perubahan, membina hubungan, mengurus konflik, komunikasi dan kebolehan mempengaruhi Romina (2010).

Kajian kecerdasan emosi di institusi pendidikan mendapati pensyarah yang dikaji mengalami tahap tekanan kerja yang tinggi Rajagopal (2012). Dapatan ini selari dengan hasil kajian Noriah (1994) yang membuktikan wujudnya tekanan pekerjaan dalam kalangan pendidik. Menurut Bolherridge dan Grenglass (2002) dan Taniza (2005), mengatakan tekanan yang berlaku mengikut kebanyakan kes adalah disebabkan oleh ahli professional ini mengalami situasi keletihan emosi dan depersonalisasi (*burn out*) yang berpunca daripada masa kerja yang tidak menentu, ekspektasi tugas yang melangkaui kemampuan dan skop bidang tugas yang pelbagai.

Kajian-kajian tentang kecerdasan emosi banyak dijalankan di Barat tetapi amat kurang di Malaysia. Tinjauan literatur yang dijalankan menunjukkan bahawa kajian berhubung dengan kecerdasan emosi tertumpu kepada kecerdasan emosi pelajar pelajar (Inday 2000; Noriah et al., 2000). Hanya beberapa kajian, contohnya, Mohd Najib Ghaffar (2000) yang memberi tumpuan terhadap kestabilan emosi guru. Kajian- kajian di luar negara oleh (Polloway et al., 2001; Skovholt & D'Rozario 2000) menunjukkan kestabilan emosi guru mempengaruhi proses pengajaran dan pembelajaran. Kekurangan kajian kecerdasan emosi di Malaysia terutamanya kajian ke atas pensyarah membantutkan usahausaha mengenal pasti masalah-masalah yang dihadapi oleh pensyarah.

METODOLOGI KAJIAN

Rekabentuk dan Sampel Kajian

Kajian kuantitatif ini menggunakan teknik survei yang diedarkan dan ditadbir sendiri oleh responden kajian iaitu seramai 140 daripada 226 orang pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, UKM yang telah terlibat dalam kaji selidik ini. Borang soal selidik digunakan untuk mendapatkan data daripada responden kajian bagi mengenalpasti faktor-faktor tekanan kerja dan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pensyarah di FSSK.

Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan satu set soal selidik yang mengandungi empat (4) bahagian. Bahagian A merangkumi ciri-ciri demografi subjek. Manakala tiga (3) bahagian lain adalah soal selidik Tekanan Kerja Occupational Stress Indicator (OSI) oleh Cooper, Sloan dan William (1988), Tahap Kecerdasan Emosi oleh Daniel Goleman (1998) dan soal selidik Kepuasan Kerja (Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) oleh Weiss et al. (1967).

Bahagian A: Maklumat Demografi merangkumi enam (6) soalan yang terdiri daripada jantina, umur, status perkahwinan, tempoh perkhidmatan, tahap pendidikan tertinggi dan program atau pusat pengajian. Manakala, Bahagian B: Occupational Stress Indicator (OSI) yang asalnya mengandungi 30 item tetapi hanya 25 item sahaja yang digunakan dalam kajian ini dan terdiri daripada empat sub soalan iaitu:

- a) Sokongan daripada pihak pentadbir – 4 item
- b) Berurusan dengan pelajar – 7 item
- c) Kekuatan kewangan -2 item
- d) Hubungan dengan guru-guru – 7 item
- e) Tugas berlebihan – 5 item

Seterusnya, Bahagian C: Tahap Kecerdasan Emosi mengukur tahap kecerdasan emosi adalah soal selidik yang standard iaitu 50 soal selidik yang dibina oleh Daniel Goleman (1998). Bahagian D pula menggunakan Minnesota Satisfaction Questionnaire (MSQ) versi pendek oleh Weiss et al. (1967). Alat ujian ini digunakan secara meluas bagi mengukur kepuasan kerja sama ada dalam negara ataupun luar negara. Analisis faktor daripada 20 item menghasilkan dua faktor iaitu kepuasan intrinsik dan ekstrinsik. Kedudukan item mengikut skala adalah seperti Jadual 1 dibawah.

Jadual 1: Bilangan Item Mengikut Dimensi

Bil.	Dimensi	Item
1	Intrinsik	1,2,3,4,7,8,9,10,11,15,16,20
2	Ekstrinsik	5,6,12,13,14,17,18,19

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Hasil kajian menunjukkan seramai 60 orang (42.9 %) adalah pensyarah lelaki manakala seramai 80 orang (57.1%) adalah pensyarah perempuan. Manakala, Mengikut program atau pusat pengajian pula menunjukkan seramai 44 orang responden dari pusat yang terdiri daripada Pusat Penyelidikan Kelestarian Sains Bahasa (31.4%), seramai 33 orang daripada Pusat Penyelidikan Kelestarian Sosial, Persekitaran dan Pembangunan (23.6%), seramai 21 orang responden daripada Pusat Penyelidikan Bitara Melayu (15%), Pusat Penyelidikan Sejarah, Politik dan Keselamatan seramai 18 orang (12.9), Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif dan Pusat Penyelidikan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia mempunyai bilangan yang sama iaitu 10 orang (7.1%), dan Pusat Penyelidikan Kelestarian Sosial, Persekitaran dan Pembangunan seramai 4 orang responden (2.9%).

Selain itu, tempoh perkhidmatan responden yang paling tinggi ialah 15 hingga tahun 20 tahun (35.7%) diikuti dengan 01 hingga 05 tahun dan 06 hingga 10 tahun adalah sama iaitu (17.1%). Seterusnya diikuti dengan tempoh perkhidmatan 11 hingga 15 tahun sebanyak (15.7%), tempoh perkhidmatan melebihi 20 tahun sebanyak (8.6%) dan yang terakhir sekali ialah kurang daripada 01 tahun sebanyak (5.7%). Tambahan lagi, responden kajian ini juga terdiri daripada 102 orang responden yang mempunyai tahap pendidikan Phd (72.9%), diikuti dengan Ijazah Sarjana 26 orang (18.6%), Ijazah Sarjana Muda seramai 8 orang (5.7%) dan selebihnya Sijil atau diploma seramai 4 orang (2.9%).

i) Faktor-Faktor Tekanan Kerja Pensyarah

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan sepertimana yang ditunjukkan dalam Jadual 2, faktor-faktor tekanan kerja dalam kalangan pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan menunjukkan setiap responden yang terlibat mempunyai faktor-faktor tekanan kerja yang tersendiri. Dimensi-dimensi ini merangkumi faktor daripada sokongan pihak pentadbir, berurusan dengan pelajar, kekuatan kewangan, hubungan sesama pensyarah dann juga tugas berlebihan.

Jadual 2: Faktor-faktor Tekanan Kerja Pensyarah FSSK, UKM

Bil.	Item	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sedikit Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Min
Sokongan Pihak Pentadbir		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
1	Saya berpendapat tidak adanya sokongan dari pihak pentadbiran.	11.4	40.0	24.3	17.1	17.1	2.69
2	Saya berpendapat majikan memberi kuasa yang kecil untuk menjalankan tugas yang diberikan kepada saya.	11.4	44.3	20.0	18.6	5.7	2.63
3	Saya berpendapat tiada pengiktirafan terhadap pengajaran yang baik ditempat kerja saya	18.6	44.3	14.3	15.7	7.1	2.49
4	Saya berpendapat saya tidak dapat memberi tahu secara terbuka kepada majikan bagaimana pandangan saya terhadap perkara yang bersangkutan dengan tempat kerja.	15.7	32.9	24.3	27	0	2.63
Berurusan Dengan Pelajar		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
5	Saya cuba mendorong pelajar-pelajar yang tidak mahu belajar.	2.9	5.7	14.3	40.0	37.1	4.03
6	Saya mempunyai pelajar yang suka bercakap dalam kelas.	4.3	15.7	17.1	40.0	22.9	3.61
7	Saya perlu memberi tahu pelajar saya perkara yang sama beberapa kali.	0	2.9	30.0	47.1	20.0	3.84
8	Saya berpendapat terlalu banyak masa untuk mendisiplinkan sesetengah pelajar sehingga mengurangkan masa saya untuk pelajar lain.	1.4	25.7	25.7	38.6	8.6	3.27
9	Saya berpendapat pelajar saya tidak memberi reaksi yang mencukupi kepada pengajaran saya.	1.4	25.7	34.3	25.7	12.9	3.23
10	Saya berpendapat saya tidak dapat mengawal pelajar sepenuhnya dalam kelas.	5.7	32.9	32.9	25.7	2.9	2.87
11	Saya berpendapat pendapatan tidak setimpal dengan tugas dan tanggungjawab	5.7	37.1	22.9	27.1	7.1	2.93
Kekuatan Kewangan		(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
12	Saya bekerja untuk memperolehi pendapatan yang mencukupi.	1.4	18.6	24.3	42.9	12.9	3.47
13	Saya berpendapat kerja saya tidak menyediakan kekuatan kewangan yang diperlukan oleh saya.	17.1	34.3	18.6	20.0	10.0	2.71
Hubungan Dengan Pensyarah							

14	Saya bekerja dalam kawasan tempat kerja yang mempunyai persekitaran yang berkonflik dalam kalangan pensyarah.	21.4	31.4	15.7	22.9	8.6	2.68
15	Saya berpendapat beberapa orang pensyarah ditempat kerja saya tidak cekap.	10.0	41.4	21.4	18.6	8.6	2.74
16	Saya berpendapat wujudnya persaingan dalam kalangan pensyarah berbanding sebagai satu pasukan yang bersemangat kerjasama.	11.4	40.0	18.6	27.1	2.9	2.70
17	Saya berpendapat wujudnya hubungan yang lemah dalam kalangan pensyarah dalam tempat kerja saya.	17.1	51.4	11.4	12.9	7.1	2.41
18	Terdapat beberapa orang pensyarah di tempat kerja saya yang tidak menjalankan tugas.	10.0	41.4	31.4	11.4	5.7	2.61
19	Saya berpendapat wujudnya puak-puak dalam kalangan pensyarah di tempat kerja saya.	17.1	35.7	18.6	22.9	5.7	3.07
20	Saya berpendapat wujudnya komunikasi yang lemah dalam kalangan pensyarah.	20.0	32.9	21.4	21.4	4.3	2.57
Tugas Berlebihan							
21	Saya terpaksa menghabiskan tugas kerja dirumah untuk memenuhi jangkaan orang terhadap saya.	12.9	24.3	30.0	28.6	4.3	2.87
22	Saya tidak ada peluang yang mencukupi untuk rehat dan persediaan semasa hari bekerja.	15.7	32.9	31.4	14.3	5.7	2.61
23	Saya merancang dan menganjurkan aktiviti-aktiviti pembelajaran bagi bidang kemahiran yang lebih luas.	1.4	8.6	25.7	42.8	21.4	3.74
24	Bantuan perkeranian yang terlalu sedikit.	4.3	37.1	25.7	25.7	7.1	2.94
25	Saya berpendapat tidak mampu menghabiskan kerja saya.	14.3	48.6	21.4	10.0	5.7	2.44

ii) Faktor Sokongan Pihak Pentadbir

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan seperti mana yang ditunjukkan dalam Jadual 2 diatas, di dalam faktor sokongan pihak pentadbir, min yang tertinggi telah dicatatkan oleh kenyataan dari soalan satu iaitu “saya berpendapat tidak adanya sokongan dari pihak pentadbiran” iaitu 2.69. Analisis kajian membuktikan sebanyak 40.0% daripada responden bersetuju bahawa terdapat sokongan daripada pihak pentadbiran kepada pensyarah dan tidak memberi tekanan dalam bidang

kerjaya pensyarah. Manakala min terendah dalam faktor ini ditunjukkan oleh kenyataan dari soalan tiga iaitu “saya berpendapat tiada pengiktirafan terhadap pengajaran yang baik ditempat kerja saya” sebanyak 2.49. Hasil kajian juga menunjukkan sebanyak 44.3% responden bersetuju bahawa terdapat pengiktirafan terhadap pengajaran yang baik ditempat kerja yang memberi kesan yang tinggi kepada responden.

iii) Faktor Berurusan Dengan Pelajar

Kenyataan dari soalan nombor lima “saya cuba mendorong pelajar-pelajar yang tidak mahu belajar” mencatatkan nilai min yang paling tinggi iaitu 4.03. Kenyataan ini disokong dengan hasil kajian yang mencatatkan seramai 40.0% responden bersetuju dengan kenyataan dari soalan nombor lima yang menunjukkan terdapat kesan tekanan kerja yang tinggi pada kenyataan tersebut. Manakala min yang paling rendah didalam faktor berurusan dengan pelajar dicatatkan oleh kenyataan dari soalan nombor sepuluh “saya berpendapat saya tidak dapat mengawal pelajar sepenuhnya didalam kelas” iaitu 2.87. Sebanyak 32.9% responden mencatatkan bahawa mereka “tidak setuju” dan “sedikit setuju” terhadap kenyataan berikut. Ini menunjukkan bahawa pensyarah sebenarnya tidak setuju dengan kenyataan tidak dapat mengawal pelajar didalam kelas kerana mereka sebenarnya boleh mengawal kelakuan pelajar sewaktu berada didalam kelas.

iv) Faktor Kekuatan Kewangan

Hasil kajian didalam Jadual 2 menunjukkan hanya terdapat dua kenyataan sahaja dibawah faktor kekuatan kewangan. Nilai min yang paling tinggi telah dicatatkan oleh kenyataan dari soalan 12 iaitu “saya bekerja untuk memperolehi pendapatan yang mencukupi” iaitu 3.47. Sebanyak 42.9% responden bersetuju dengan kenyataan berikut yang menyatakan sebenarnya kerjaya sebagai seorang pensyarah mempunyai pendapatan yang mencukupi untuk menyara diri dan keluarga dan tidak menjadi punca tekanan kepada mereka. Manakala min yang paling rendah dicatatkan oleh kenyataan dari soalan 13 “saya berpendapat kerja saya tidak menyediakan kekuatan kewangan yang diperlukan oleh saya” iaitu 2.71. Sebanyak 34.3% responden tidak bersetuju dengan kenyataan diatas kerana mereka sebenarnya bersetuju bahawa kerjaya sebagai seorang pensyarah memberikan sumber kekuatan daripada segi kewangan kepada responden.

v) Faktor Hubungan Sesama Pensyarah

Hasil kajian menunjukkan sebanyak 35.7% responden tidak bersetuju dengan kenyataan dari soalan 19 iaitu “saya berpendapat wujudnya puak-puak dalam kalangan pensyarah ditempat kerja saya” dan telah mencatatkan nilai min yang paling tinggi iaitu 3.07 berbanding kenyataan dari soalan-soalan yang lain. Keputusan kajian menunjukkan bahawa responden sebenarnya tidak bersetuju terdapat puak-puak dalam kalangan pensyarah kerana mereka bekerja sebagai satu kumpulan dan memerlukan antara satu sama lain untuk melakukan sesuatu kerja. Manakala hasil kajian yang menunjukkan min yang paling rendah pula ialah kenyataan dari soalan yang ke 17 iaitu “saya berpendapat wujudnya hubungan yang lemah dalam kalangan pensyarah ditempat kerja saya” sebanyak 2.41. Hasil kajian mencatatkan sebanyak 51.4% tidak setuju diikuti dengan 17.1% sangat tidak setuju, 11.4% sedikit setuju, 12.9% setuju dan 7.1% sangat setuju. Hasil kajian ini

menunjukkan majoriti responden bersetuju bahawa terdapat hubungan yang bagus dalam kalangan pensyarah ditempat kerja dan tidak menjadi tekanan yang begitu tinggi kepada responden.

vi) Faktor Tugas Berlebihan

Hasil kajian menunjukkan sebanyak 42.8% responden bersetuju dengan kenyataan dari soalan 23 soalan nombor 23 “saya merancang dan menganjurkan aktiviti-aktiviti pembelajaran bagi bidang yang lebih luas” mencatatkan nilai min yang paling tinggi iaitu 3.74 berbanding kenyataan daripada soalan-soalan lain. Keputusan kajian menunjukkan bahawa hakikatnya majoriti daripada kalangan pensyarah membuat perancangan dan menganjurkan aktiviti-aktiviti pembelajaran bagi bidang kemahiran yang lebih luas dengan tujuan tidak memfokuskan kepada satu bidang sahaja. Manakala hasil kajian faktor tugas berlebihan yang menunjukkan nilai min yang paling rendah pula ialah kenyataan dari soalan 25 “saya berpendapat tidak mampu menghabiskan kerja saya” sebanyak 2.44. Hasil kajian ini menunjukkan sebanyak 48.6% responden tidak setuju dengan kenyataan tersebut kerana pensyarah sebenarnya mampu untuk menyiapkan kerja yang diberikan tanpa bebanan.

TAHAP KECERDASAN EMOSI

Dalam kajian ini, tahap kecerdasan emosi ini merujuk kepada kesan keatas kepuasan kerja seseorang individu yang bergelar tenaga pengajar iaitu pensyarah yang mengajar dan menyampaikan ilmu kepada pelajar dalam Jadual 3 dibawah.

Jadual 3: Tahap Kecerdasan Emosi

BIL.	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sedikit Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Min
	Kesedaran Diri	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
1.	Sukar memahami perasaan yang ada pada diri saya.	18.6	27.1	11.4	28.6	14.3	2.93
2.	Menyedari bagaimana perasaan yang ada pada diri yang mempengaruhi prestasi kerja saya	4.3	8.6	21.4	47.1	18.6	3.67
3.	Tidak menyedari kekuatan dan kelemahan diri.	18.6	25.7	11.4	34.3	10.0	2.91
4.	Tidak bersedia untuk menerima teguran.	34.3	20.0	11.4	21.4	12.9	2.59
5.	Bersedia mengatakan sesuatu yang benar walaupun perkara tersebut tidak dipersetujui ramai.	4.3	15.7	35.7	35.7	8.6	3.29
6.	Kurang berusaha untuk meningkatkan diri sendiri	21.4	27.1	17.1	18.6	15.7	2.80

BIL.	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sedikit Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Min
7.	Dapat menampilkan diri dengan penuh keyakinan.	2.9	4.3	12.9	58.5	21.4	4.47
8.	Berusaha melindungi masalah untuk menampilkan diri dengan penuh keyakinan	5.7	11.4	14.3	45.7	22.9	3.69
9.	Tidak dapat menghadapi tekanan dengan tenang	21.4	37.1	11.4	25.7	4.3	2.54
10.	Sukar mengakui kesilapan diri.	17.1	27.1	20.0	24.3	11.4	2.86
11.	Kurang berusaha untuk meningkatkan diri sendiri	21.4	27.1	17.1	18.6	15.7	2.80
12.	Dapat menampilkan diri dengan penuh keyakinan	2.9	4.3	12.9	58.5	21.4	4.47
	Pengawalan Emosi	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
13.	Sukar menahan perasaan yang menekan.	24.3	41.4	11.4	17.1	5.7	2.39
14.	Sukar mengakui kesilapan yang dilakukan.	24.3	35.7	20.0	15.7	4.3	2.40
15.	Sukar memenuhi janji yang telah dibuat.	17.1	30.00	15.7	27.1	10.0	2.83
16.	Saya bertanggungjawab dalam pencapaian objektif yang saya tetapkan.	2.9	10.0	11.4	50.0	25.7	3.86
17.	Saya mengalami kesukaran untuk bekerja secara tersusun dan selamat.	22.9	28.6	12.9	30.0	5.7	2.67
18.	Sentiasa mencari idea-idea baru dari pelbagai sumber yang ada dengan pelbagai cara.	4.3	7.1	18.6	44.3	25.7	3.80
19.	Berusaha untuk mendapatkan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi.	2.9	4.3	12.9	54.3	25.7	3.96
20.	Tidak bersedia untuk mengambil risiko.	24.3	32.9	14.3	22.9	5.7	2.53
21.	Sentiasa bersedia untuk menghadapi perubahan yang berlaku dengan pantas dan drastik.	5.7	25.7	14.3	41.4	12.9	3.30
22.	Sukar untuk membuat penyesuaian diri dengan persekitaran yang ada.	20.0	40.0	15.7	20.0	4.3	2.46
	Motivasi	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
23.	Tidak bersedia menghadapi risiko terancang	12.9	34.3	22.9	20.0	10.0	3.20

BIL.	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sedikit Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Min
24.	Berusaha bersungguh-sungguh untuk mencapai matlamat yang ditetapkan	4.3	2.9	8.6	54.3	30.0	4.03
25.	Berusaha untuk mencari maklumat untuk memperbaiki cara kerja	2.9	5.7	10.0	47.1	34.3	4.04
26.	Tidak bersedia mengorbankan kepentingan diri untuk kepentingan kumpulan	21.4	25.7	20.0	25.7	7.1	2.71
27.	Menjadikan nilai teras kumpulan sebagai asas pilihan dan pembuatan keputusan.	4.3	8.6	20.0	45.7	21.4	3.71
28.	Berusaha untuk mencari peluang bagi pencapaian matlamat kumpulan.	0	5.7	14.3	58.6	21.4	3.96
29.	Berusaha untuk mencapai sesuatu yang lebih dari yang diharapkan.	1.4	1.4	11.4	57.1	28.6	4.10
30.	Takut menghadapi kegagalan.	14.3	34.3	18.6	22.9	10.0	2.80
31.	Kegagalan merupakan keadaan yang boleh dikawal dan bukannya kelemahan diri.	1.4	7.1	14.3	52.9	24.3	3.91
	Empati	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
32.	Memberi perhatian kepada tanda-tanda emosi	1.4	1.4	8.6	72.9	15.7	4.00
33.	Sensitif dan memahami pandangan orang lain	1.4	2.9	10.0	70.0	15.7	3.96
34.	Akan mengenalpasti pekerja yang memberi sumbangan besar dalam tugas serta memberi pujian	1.4	1.4	14.3	65.7	17.1	2.74
35.	Percaya bahawa sesi kaunseling dengan pekerja hanya membuang masa	17.1	30.0	21.4	24.3	7.1	4.04
36.	Mendengar pelbagai pendapat sebelum membuat keputusan	2.9	5.7	5.7	55.7	30.0	4.03
37.	Suka berbincang mengenai isu-isu penting kumpulan	1.4	4.3	10.0	58.6	25.7	4.03
38.	Berkomunikasi dengan ahli kumpulan bagi mendapatkan maklumat tentang kebajikan mereka	2.9	1.4	10.0	47.1	38.6	4.17
39.	Berpendapat hubungan dengan golongan bawahan hanya membuang masa dan tidak patut dipertingkatkan	44.3	35.7	5.7	7.1	7.1	1.97

BIL.	ITEM	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Sedikit Setuju	Setuju	Sangat Setuju	Min
40.	Hanya mempercayai sumber maklumat yang boleh dipercayai.	0	12.9	14.3	52.9	20.0	3.80
41.	Mempersoal semula pendapat yang bercanggah.	0	15.7	18.6	50.0	15.7	3.66
	Kemahiran Sosial	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
42.	Mendengar semua pandangan dan pertimbangannya sebelum tetapkan sesuatu peraturan kecil dan baru.	0	5.7	7.1	54.3	32.9	4.14
43.	Kerap memberi pandangan dalam apa jua perbincangan.	0	2.9	14.3	62.9	20.0	4.00
44.	Akan berbincang dengan pihak-pihak berkonflik untuk mencapai jalan penyelesaian.	0	8.6	10.0	60.0	21.4	3.94
45.	Menenteramkan diri sebelum berbincang dengan pihak yang berkonflik.	0	4.3	12.9	62.9	20.0	4.00
46.	Berunding sehingga mencapai keadaan menang-menang (win-win solution).	0	4.3	14.3	61.9	20.0	3.97
47.	Bertanggungjawab untuk membimbing dan menentukan objektif kumpulan.	0	4.3	15.7	55.7	24.3	4.00
48.	Praktikkan apa yang sudah dikatakan atau dicadangkan.	0	12.9	0	62.9	24.3	4.11
49.	Bertindak mengikut cara yang diharapkan akan diikuti oleh orang lain.	0	4.3	18.6	60.0	18.6	3.94
50.	Bersabar dalam menyakinkan individu lain mengenai faedah dan perubahan yang akan dilakukan.	0	2.9	18.6	60.0	18.6	3.94

Hasil kajian terhadap tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan menunjukkan setiap responden yang terlibat mempunyai dimensi kecerdasan emosi yang tersendiri. Dimensi-dimensi ini merangkumi kesedaran diri, pengawalan emosi, motivasi, empati dan kemahiran sosial.

i) Dimensi Kesedaran Diri

Berdasarkan kajian yang telah dijalankan seperti mana yang telah ditunjukkan dalam Jadual 3, kenyataan soalan nombor 47 “dapat menampilkan diri dengan penuh keyakinan” mencatatkan

sebanyak 58.5% responden sedikit setuju mengakui dengan menitikberatkan penampilan diri dengan penuh keyakinan mempengaruhi tahap kecerdasan emosi seseorang pensyarah dan mencatatkan nilai min yang paling tinggi iaitu 4.47. Manakala, untuk nilai min yang paling rendah pula dicatat oleh kenyataan soalan 49 “tidak dapat menghadapi tekanan dengan tenang” iaitu 2.54. Hasil kajian menunjukkan sebanyak 27.1% responden tidak bersetuju dengan kenyataan ini kerana mereka sebenarnya boleh menghadapi pelbagai tekanan dengan tenang dan tidak menjejaskan tahap kecerdasan emosi mereka sebagai seorang pensyarah.

ii) Dimensi Pengawalan Diri

Seterusnya, untuk dimensi pengawalan diri, kajian menunjukkan kenyataan soalan 12 “berusaha untuk mendapatkan penyelesaian terhadap masalah yang dihadapi” mencatat nilai min yang tertinggi iaitu 3.96. Majoriti responden iaitu 41.4% responden kajian ini bersetuju bahawa kenyataan ini memberi kesan yang tinggi kepada kecerdasan emosi seseorang pensyarah yang mana mereka sebenarnya berusaha mencari jalan penyelesaian kepada masalah yang dihadapi dan tidak berputus asa di dalam mencari alternatif untuk permasalahan tersebut. Manakala kenyataan soalan nombor 6 iaitu “sukar menahan perasaan yang menekan” mencatat nilai min yang paling rendah iaitu 2.39. Oleh itu, sebanyak 41.4% responden menyatakan tidak bersetuju dengan kenyataan berikut kerana hakikat yang betul responden mampu untuk mengawal keadaan emosi dan pemikiran mereka supaya tidak mempengaruhi tahap kecerdasan emosi mereka.

iii) Dimensi Motivasi

Seterusnya ialah bagi dimensi motivasi. Kenyataan nombor 22 “berusaha untuk mencapai sesuatu yang lebih dari yang diharapkan” mencatatkan nilai min paling tinggi iaitu 4.10. Majoriti responden seramai 57.1% bersetuju bahawa kita haruslah berusaha untuk mencapai sesuatu yang diinginkan dalam hidup dan tidak mudah mengalah jika tidak dapat sesuatu yang diharapkan dalam hidup. Manakala untuk nilai min yang paling rendah pula dicatat oleh kenyataan nombor 19 “tidak bersedia mengorbankan kepentingan diri untuk kepentingan kumpulan” iaitu sebanyak 2.71. Hasil kajian bagi kenyataan ini mencatatkan nilai peratusan yang sama bagi tidak setuju dan juga setuju iaitu sebanyak 25.7% responden.

iv) Dimensi Empati

Seterusnya untuk dimensi empati, hasil kajian menunjukkan nilai kenyataan nombor 32 “berkomunikasi dengan ahli kumpulan bagi mendapatkan maklumat tentang kebajikan mereka” mencatatkan nilai min yang paling tinggi iaitu 4.17. Sebanyak 55.7% responden bersetuju dengan kenyataan ini kerana komunikasi yang betul dapat menghasilkan satu hubungan yang baik sesama pensyarah. Jadi maklumat yang disampaikan dan dikongsi bersama dapat digunakan oleh semua orang dan tidak terhad kepada satu individu sahaja. Manakala nilai min yang paling rendah bagi dimensi ini ialah kenyataan soalan 33 “berpendapat hubungan dengan golongan bawahan hanya membuang masa dan tidak patut dipentingkan” iaitu 1.97. Sebanyak 44.3% responden sangat tidak setuju dengan kenyataan berikut kerana hubungan dengan golongan bawahan adalah penting dalam membantu melancarkan sesuatu kerja. Tanpa bantuan daripada pihak golongan bawahan

seperti kerani, pembantu am dan juga lain-lain, nescaya kelancaran sesuatu kerja tidak akan berjalan dengan lancar kerana kekurangan sumber manusia untuk membantu didalam pentadbiran.

v) Dimensi Kemahiran Sosial

Nilai min yang tertinggi bagi dimensi ini dicatat oleh kenyataan nombor 36 “mendengar semua pandangan dan pertimbangannya sebelum tetapkan sesuatu peraturan kecil dan baru” iaitu 4.14. Sebanyak 54.3% responden bersetuju bahawa sesuatu keputusan atau cadangan perlu dipertimbangkan dan dibincangkan dengan semua pihak sebelum dikeluarkan sesuatu keputusannya. Manakala untuk nilai min yang paling rendah pula dicatat oleh kenyataan nombor 45 “berusaha mengingat nama semua kenalan baru pada kali pertama bertemu agar senang berhubung dengan mereka dimasa hadapan” iaitu 3.87. Sebanyak 64.3% responden bersetuju bahawa seseorang haruslah mengingati nama semua kenalan untuk membina hubungan yang lebih baik pada masa hadapan. Seseorang individu akan terasa dihormati dan dihargai jika namanya diingati oleh seseorang kenalan barunya.

Jadual 4 menunjukkan tahap kecerdasan emosi pensyarah di FSSK, UKM yang terlibat dalam kajian ini. Hasil kajian menunjukkan majoriti (108%) pensyarah mempunyai tahap kecerdasan emosi yang sederhana, manakala yang selebihnya pula mempunyai tahap yang tinggi.

Jadual 4: Tahap Kecerdasan Emosi

Tahap Kecerdasan Emosi	N=140	Peratus (%)
Rendah	2	1.4
Sederhana	108	77.1
Tinggi	30	21.4
JUMLAH	140	100

Penemuan kajian ini memberikan petunjuk yang positif terhadap kecerdasan emosi pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia yang mengajar dan mendidik pelajar sehingga tanpa perasaan terbeban. Secara majoritinya, dapat disimpulkan bahawa tahap kecerdasan emosi pensyarah di FSSK, UKM berada pada tahap yang sederhana. Seperti yang telah dinyatakan dalam Jadual 4, sebanyak 77.1% responden mempunyai nilai yang paling tinggi piaitu seramai 108 orang pensyarah mempunyai tahap kecerdasan emosi yang sederhana. Keadaan ini membuktikan bahawa terdapat pensyarah di FSSK, UKM sama ada lelaki mahupun perempuan yang terlibat dengan kerjaya sebagai seorang pensyarah ataupun pendidik tidak mengalami perasaan yang tertekan atau mempunyai perasaan yang seronok dengan kerjaya tersebut.

HUBUNGAN ANTARA FAKTOR-FAKTOR TEKANAN KERJA DAN KECERDASAN EMOSI TERHADAP KEPUASAN KERJA.

Berdasarkan analisis dalam Jadual 5, hasil kajian ini mendapati nilai pekali kolerasi, r bagi sokongan pihak pentadbir dengan kepuasan kerja intrinsik adalah $-.058$. Ini menunjukkan kolerasi yang sangat lemah memandangkan nilai $p = 0.493$ adalah lebih besar daripada signifikan $\alpha = 0.05$. Ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan pihak pentadbir dengan kepuasan kerja intrinsik ($r = -.058, p > 0.493$). Maka secara umumnya, faktor sokongan pihak pentadbir tidak mempunyai pengaruh kepada tahap kepuasan kerja intrinsik pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Dapatan kajian ini disokong oleh hasil kajian oleh Hafizah (2015) yang menyatakan bahawa faktor sokongan pihak pentadbir tidak mempunyai pengaruh kepada tahap kepuasan kerja intrinsik terhadap guru disekolah menengah.

Jadual 5 Hubungan Antara Faktor-Faktor Tekanan Kerja Dan Kecerdasan Emosi Terhadap Kepuasan Kerja

	Kepuasan Kerja			
	Intrinsik		Ekstrinsik	
	Nilai pekali Nilai p r	kolerasi,	Nilai pekali Nilai kolerasi,	p r
Faktor-Faktor Tekanan Kerja				
Sokongan Pihak Pentadbir	$-.058$	0.493	$-.283^{**}$	$.001$
Berurusan Dengan Pelajar	$.165$	$.051$	$.039$	$.645$
Kekuatan Kewangan	$.067$	$.434$	$.005$	$.951$
Hubungan Sesama Pensyarah	$.034$	$.692$	$-.089$	$.297$
Tugas Berlebihan	$.054$	$.523$	$-.194$	$.021$
Dimensi Kecerdasan Emosi				
Kesedaran Diri	$.024$	$.779$	$-.010$	$.906$
Pengawalan Emosi	$.245^{**}$	$.003$	$.258^{**}$	$.002$
Motivasi	$.327^{**}$	$.000$	$.372^{**}$	$.000$
Empati	$.506^{**}$	$.000$	$.381^{**}$	$.000$
Kemahiran Sosial	$.239^{**}$	$.004$	$.100$	$.239$

Manakala hasil kajian untuk sokongan pihak pentadbir dengan kepuasan kerja ekstrinsik menunjukkan nilai pekali kolerasi, r adalah $-.283^{**}$. Ini menunjukkan kolerasi yang sangat kuat memandangkan nilai $p = .001$ adalah lebih rendah daripada signifikan $\alpha = 0.05$. Ini bermakna

terdapat hubungan yang signifikan antara sokongan pihak pentadbir dengan kepuasan kerja ekstrinsik. Maka secara umumnya, sokongan pihak pentadbir tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja ekstrinsik terhadap pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Dapatan kajian ini disokong oleh hasil kajian Hafizah (2015) yang menyatakan bahawa faktor sokongan pihak pentadbir tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja ekstrinsik terhadap guru disekolah menengah. Hasilnya, faktor ini sebenarnya tidak memberi pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik kepada pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Seterusnya ialah bagi faktor tekanan kerja berurusan dengan pelajar, kekuatan kewangan, hubungan sesama pensyarah dan juga faktor tugas berlebihan. Nilai pekali kolerasi r , bagi keempat-empat faktor ini ialah .165, .067, .034, .054. Justeru, untuk nilai p pula ialah .051, .434, .692 dan juga .534 adalah lebih tinggi daripada signifikan $\alpha = 0.05$. Ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara keempat-empat faktor ini dengan kepuasan kerja intrinsik. Maka secara umumnya, keempat-empat faktor tekanan kerja ini tidak mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan kerja intrinsik terhadap pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Dapatan kajian ini disokong oleh hasil kajian Hafizah (2015) yang menyatakan bahawa keempat-empat faktor tekanan kerja ini tidak mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja intrinsik guru di sekolah menengah.

Analisis seterusnya menunjukkan hubungan diantara faktor tekanan kerja iaitu berurusan dengan pelajar, kekuatan kewangan, hubungan sesama pensyarah dan tugas berlebihan keatas kepuasan kerja ekstrinsik. Nilai pekali korelasi menunjukkan .039, .005, -.089 dan -.194. Justeru untuk nilai p pula ialah .645, .948, .297 dan .021 adalah lebih tinggi daripada signifikan $\alpha = 0.05$. Ini bermakna tidak terdapat hubungan yang signifikan antara keempat-empat faktor ini dengan kepuasan kerja ekstrinsik. Maka secara umumnya, keempat-empat faktor tekanan kerja ini tidak mempunyai pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan kerja ekstrinsik terhadap pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Dapatan kajian ini disokong oleh hasil kajian Hafizah (2015) yang menyatakan bahawa kepuasan kerja ekstrinsik ini tidak dipengaruhi oleh keempat-empat faktor tekanan kerja terhadap guru disekolah menengah.

Manakala apabila kesemua dimensi kecerdasan emosi digabungkan dengan kepuasan kerja intrinsik, menerusi dimensi pertama iaitu dimensi kesedaran diri masih mempunyai hubungan yang signifikan dengan kepuasan kerja intrinsik. Hasil kajian menunjukkan nilai pekali kolerasi r , .024 mempunyai nilai yang tinggi memandangkan nilai $p = .779$ adalah lebih besar daripada signifikan $\alpha = 0.05$. Ini bermakna terdapat hubungan yang signifikan diantara dimensi kesedaran diri dengan kepuasan kerja intrinsik pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Seterusnya bagi dimensi kecerdasan emosi yang lain menunjukkan nilai pekali kolerasi r , dimensi pengawalan emosi .245**, dimensi motivasi .327**, dimensi empati .506** dan juga dimensi kemahiran sosial .239**. Keempat-empat dimensi ini menunjukkan hubungan kolerasi yang sangat kuat memandangkan nilai p bagi keempat-empat dimensi ini ialah .003, .000, .000, dan .004 adalah lebih rendah daripada signifikan $\alpha = 0.05$. Secara umumnya, ini menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan diantara keempat-empat dimensi dengan kepuasan kerja intrinsik dalam kalangan pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Dapatan kajian ini disokong oleh hasil kajian Nadia Hanim

(2007) yang menyatakan bahawa dimensi pengawalan emosi, motivasi, empati dan kemahiran sosial tidak memberi pengaruh yang tinggi kepada kepuasan kerja intrinsik terhadap organisasi.

Seterusnya ialah hasil analisis bagi semua dimensi kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja ekstrinsik. Nilai pekali kolerasi r , bagi kelima - lima dimensi ialah dimensi kesedaran diri -.010, dimensi pengawalan emosi .258**, dimensi motivasi .372**, dimensi empati .506** dan juga dimensi kemahiran sosial .100. Berdasarkan keempat-empat dimensi ini, hanya dimensi kesedaran diri yang menunjukkan nilai negatif -.010 yang menunjukkan tidak terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kesedaran diri dengan kepuasan kerja ekstrinsik. Manakala untuk dimensi pengawalan emosi, empati dan motivasi pula menunjukkan hubungan yang signifikan apabila nilai p ketiga-tiga dimensi adalah lebih rendah dari nilai signifikan $\alpha = 0.05$. Maka, secara umumnya, ketiga-tiga dimensi ini mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja ekstrinsik pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia. Dapatan kajian ini disokong oleh hasil kajian Nadia Hanim (2007) yang menyatakan bahawa dimensi pengawalan emosi, empati dan motivasi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja ekstrinsik dalam organisasi.

KESIMPULAN

Secara umumnya, kajian ini dijalankan untuk mengkaji hubungan antara tekanan kerja dan kecerdasan emosi ke atas kepuasan kerja dalam kalangan pensyarah di Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi Selangor. Antara persoalan kajian yang dirungkai dalam kajian ini ialah adakah tekanan kerja dan kecerdasan emosi memberi kesan kepada kepuasan kerja seseorang pensyarah. Maka, dapat disimpulkan dalam kajian ini, analisis terhadap faktor-faktor tekanan kerja menunjukkan faktor berurusan dengan pelajar memberi kesan tekanan yang lebih tinggi kepada responden dan turut memberi kesan kepada kepuasan kerja intrinsik dan ekstrinsik responden berbanding faktor-faktor tekanan kerja yang lain dengan nilai t yang mencatatkan nilai paling tinggi berbanding faktor tekanan kerja yang lain iaitu $t=4.03$. Selain itu, hasil kajian juga menunjukkan faktor-faktor tekanan kerja ini juga turut mempengaruhi tetapi masih berada pada tahap yang sederhana dan tidak membimbangkan. Manakala, untuk hasil analisis tahap kecerdasan emosi pula, seramai 108 orang daripada 140 orang responden berada pada tahap kecerdasan emosi yang sederhana dan stabil. Secara ringkasnya, pensyarah di FSSK, UKM mempunyai sikap bertanggungjawab seperti mengajar dengan penuh berdisiplin dan tidak lupa tentang tugas sebagai seorang pendidik kepada pelajar. Secara umumnya, kajian yang dijalankan ini telah berjaya mencapai matlamat objektif yang telah ditetapkan di awal kajian. Kajian ini telah berjaya membuktikan bahawa tekanan kerja dan kecerdasan emosi sememangnya berkait rapat dan memberi pengaruh yang besar kepada kepuasan kerja seseorang individu selaras dengan kajian-kajian yang telah dilakukan pada sebelum ini.

RUJUKAN

- Arifin Hj Zainal. (1993). Pengaruh Kemahiran Menangani Tekanan Ke Atas Hubungan Tekanan Kerja Dengan Burnout. *Jurnal Psikologi dan Pembangunan Manusia*, 20, 113-130.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J. and Williams, S (1988). *Occupational Stress Indicator Management Guide*: NFER-Nelson Publishing Company Limited. Oxford.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. New York, NY, Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York, NY, Bantam.
- Goleman, D. (1998). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: The Role Of Organizational Learning Capability. *Personnel Review*. 37 (6), 680-701.
- Farah Najwa binti Ismail. (2014). Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi Dalam Kalangan Pensyarah Di Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah, Jitra, Kedah. Tesis Ijazah Sarjana, Fakulti Pendidikan Teknikal dan Vokasional, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia.
- Hafizah binti Mohd Yusri. (2015). Hubungan Antara Beban Kerja, Tekanan Kerja Dan Kepuasan Kerja Dengan Persepsi Prestasi Kerja: Dalam Kalangan Guru. Tesis Ijazah Sarjana, Pusat Pembangunan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Kamaruzaman Kamaruddin. (2007). Tekanan Kerja di Kalangan Guru Sekolah Menengah. Tesis Ijazah Sarjana, Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia, Universiti Pendidikan Sultan Idris.
- Kamus Dewan (1994). Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Kamus Dewan (1997). Edisi Ketiga. Kuala Lumpur : Dewan Bahasa Dan Pustaka.
- Kellerman, B. (1984). "Leadership Multi Disciplinary Perspective." New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Lahai, M. M. R. (1997). *Organizational Commitment, Job Satisfaction and Job Performance Among Operators Of Selected Electrical and Electronic Industries In Klang Valley, Malaysia*. Ph.D Dissertation, Universiti Putra Malaysia.
- Mayer, J.D. and Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? In P. Publication.
- Mohd Najib Abd. Ghafar, Azizi Hj. Yahaya dan Yusof Boon. (2002). Kecerdasan Emosi: Perbandingan Pelatih Pengurusan Ijazah Pertama dan Ijazah Lanjutan. *Kajian Jangka Pendek (RMC)*. UTM. Tidak Diterbitkan.
- Nadia Hanim binti Mokhtar. (2007). Kecerdasan Emosi dan Komitmen Terhadap Organisasi: Hubungannya dengan Tingkah Laku Kepimpinan. Tesis Ijazah Sarjana, Pusat Pembangunan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Noorhafeza Herliani Adey. (2010). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi. Tesis Ijazah Sarjana, Universiti Malaysia Sabah.
- Raja Maria Diana bt Raja Ali. (2011). Faktor-Faktor Yang Mendorong Tekanan Kerja (Stres) Di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Di Daerah Pasir Putih. Tesis Ijazah Sarjana, Fakulti Pendidikan dan Bahasa, Open University Malaysia.
- Rohany Nasir & Nor Eda Nusi. (2001). Tekanan kerja, tekanan rumahtangga dan komitmen kerjaya di kalangan pegawai wanita Polis Di Raja Malaysia. *Jurnal Psikologi*. Universiti Kebangsaan Malaysia. Selangor.
- Salovey, P & Mayer, J.D (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*.
- Salovey and D. Sluyter (Eds.). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books.
- Syed Sofian Syed Salim & Rohany Nasir. (2010). Kesan Kecerdasan Emosi Ke Atas Tekanan Kerja dan Niat Berhenti Kerja Profesion Perguruan. *Jurnal e-Bangi*. Bil 1, ms : 53-68.
- Yusri bin Razali @ Ghazali. (2016). Pengaruh Kepimpinan Servant Dan Personaliti Terhadap Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Generasi X Dan Y: Kajian Terhadap Pegawai Tadbir Dan Diplomatik (Ptd).

Tesis Ijazah Sarjana, Pusat Pembangunan Psikologi dan Kesejahteraan Manusia, Universiti Kebangsaan Malaysia.
Zainudin Hj. Yusoff. (2000). Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kepimpinan: Tinjauan di kalangan Pemimpin-pemimpin Pelajar Universiti Teknologi Malaysia, Skudai. Projek Sarjana Muda UTM. Tidak Diterbitkan.

MAKLUMAT PENULIS

NOORDEYANA TAMBI

Pensyarah Kanan,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia.
deyana@ukm.edu.my

SITI ZULAIKHA AWANG

Pelajar Ijazah Sarjana Muda Kerja Sosial,
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan,
Universiti Kebangsaan Malaysia.
amiezulaikha@gmail.com