



Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kecerdasan Emosi dalam Kalangan Warga Polis DiRaja Malaysia

Erny Yusnida Binti Che Yusoff, Haslinda Binti Abdullah, Zatul Himmah Binti Adnan

Fakulti Ekologi Manusia, Universiti Putra Malaysia

Correspondence: Erny Yusnida Binti Che Yusoff (ernyusnida_love@hotmail.com)

Abstrak

Pasukan Polis DiRaja Malaysia (PDRM) merupakan badan penguatkuasa utama negara. Tugas sebagai seorang anggota Polis menuntut kesiapsiagaan sepanjang masa dalam menghadapi sebarang kemungkinan luar jangka. Menyedari hakikat tugas dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan, keupayaan mengurus kecerdasan emosi menghadapi cabaran berkhidmat dalam sebuah organisasi yang berteraskan disiplin adalah amat penting. Fokus utama kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungan di antara tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor pendorong dan penggerak dengan tahap kecerdasan emosi bagi kontrak intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis DiRaja Malaysia. Responden kajian terdiri daripada 400 orang anggota Polis pelbagai pangkat (Konstable hingga *Deputy Superintenden Police*) yang sedang berkhidmat di IPPD Subang Jaya, Selangor. Data kajian dianalisis menggunakan SPSS ver.22. Ujian statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis maklumat demografi responden iaitu gaji dan cawangan berkhidmat. Manakala ujian kolerasi Pearson, ANOVA dan Post Hoc serta analisis Regresi Berganda digunakan untuk menguji hipotesis kajian yang telah diformulasikan. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan kerja dengan tahap kecerdasan emosi, sementara dimensi rakan sekerja faktor penggerak pula dikenalpasti sebagai penyumbang utama terhadap kecerdasan emosi responden. Kesimpulannya, dapatan kajian membuktikan Teori Dua Faktor Herzberg terpakai dalam organisasi PDRM dan dapatan kajian ini sesuai dijadikan rujukan dalam merangka intervensi menyeluruh program pembangunan modal insan ke arah pemantapan kecerdasan emosi bagi mengurangkan statistik salah laku dalam kalangan warganya memandangkan kedua-dua elemen ini adalah faktor peramal penting dalam menjaga keharmonian organisasi PDRM.

Katakunci: kepuasan kerja, kecerdasan emosi, konstruk intrapersonal dan interpersonal, polis, tekanan kerja

Work Satisfaction and Emotional Intelligence Among the Royal Malaysian Police

Abstract

The Royal Malaysian Police Force (RMP) is the country's main law enforcement bodies. Duty as a policeman demanding of all time preparedness in the face of any possible contingency. Recognizing the tasks and responsibilities that need to be implemented, the ability to manage emotional intelligence challenges of serving in an organization based on discipline is very important. The main focus of this study is to identify the relationship between the level of job satisfaction with the level of emotional intelligence among members of the Royal Malaysian Police. Respondents made up of 400 members of various Police ranks (Constable to N Superintendent Police) serving in the IPPD Subang Jaya, Selangor. Data analyse using SPSS ver. 22, while descriptive analysis, analysis Pearson Correlation, ANOVA and Post Hoc analysis, test and analysis of Multiple Regression is used to test hypotheses of the study. The findings show there is no significant relationship between the level of job satisfaction with the level of emotional intelligence, while dimension colleague actuator factors in turn identified as a major contributor to the emotional intelligence of the respondents. In conclusion, the findings prove the theory of Two Factors applicable in the RMP and this finding suitable references in designing comprehensive interventions human capital development programme towards the enhancement of

emotional intelligence to reduce statistics misconduct among its citizens as both these elements were important in maintaining the Predictor harmony POLICE organization.

Keyword: work satisfaction, emotional intelligence, intrapersonal and intrapersonnel construct, work pressure

Pendahuluan

Bidang kepolisan merupakan perkhidmatan awam yang menuntut banyak perhubungan dengan masyarakat dan sentiasa melibatkan emosi (Patterson, 2009). Pelbagai cabaran yang mengakibatkan tekanan yang dialami oleh pegawai penguatkuasa undang-undang hanya dialami oleh segelintir pekerjaan sahaja (Baker & Ibrahim, 2015). Malah Goldfarb dan Aumiller (2008) telah menciptakan istilah "*The Heavy Badge Syndrome*" yang seringkali dikaitkan dengan interaksi sehalu bagi menggambarkan tekanan yang dihadapi oleh seorang anggota penguatkuasa dalam menjalankan tugas. Menurut Patterson (2009), keseimbangan kehidupan dan kerja serta gangguan emosi yang konsisten seringkali dikaitkan dengan kehidupan kerja sebagai penguatkuasa undang-undang. Di mana laman web "*The National P.O.L.I.C.E Suicide Foundation*" (2008) menyatakan sepanjang tempoh tiga tahun, purata 450 kes bunuh diri dikesan dalam kalangan penguatkuasa undang-undang di Amerika Syarikat dan bilangan ini dua ke tiga kali lebih besar berbanding dengan bilangan kematian sewaktu menjalankan tugas. Kegagalan mengawal tekanan kerja dikenalpasti sebagai faktor berlakunya peningkatan kecenderungan cubaan membunuh diri, kemurungan dan penyalahgunaan dadah serta alkohol dalam kalangan pegawai Polis (Hackell & Violanti, 2003; Miller, 2006; Rothmann & Strijdom, 2002). Perkara sama turut dihadapi PDRM yang kini berhadapan dengan permasalahan psikologi meruncing dalam kalangan pegawainya di mana terdapat kes-kes pembunuhan, mencederakan orang awam, bunuh diri dan masalah mental dalam negara yang telah dilaporkan oleh media massa melibatkan pegawai Polis yang gagal mengawal emosi akibat daripada tekanan dalam diri dan persekitaran kerja (Baker & Ibrahim, 2015).

Tekanan kerja mempengaruhi kecerdasan emosi dalam mengawal cara seseorang bertingkah laku yang akan memberikan kesan terhadap kesejahteraan fizikal dan mental seseorang individu. Justeru itu, gangguan emosi dan salah laku dalam kalangan pekerja seringkali dikaitkan dengan tekanan di persekitaran kerja. (Anshel, 2000; Violanti *et al.*, 1998; Violanti *et al.*, 2013; Watson *et al.*, 2007; Yun *et al.*, 2013). Produktiviti seseorang pekerja dikaitkan dengan status kesihatan mental di mana kecekapan pelaksanaan tugas bergantung kepada kecerdasan emosi yang tinggi dalam menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik (Anshel, 2000; Thrihandini, 2005; Apparao, 2001; Violanti *et al.*, 1998; Yozgat *et al.*, 2013). Gambaran imej badan penguatkuasa undang-undang yang kompleks dan pelbagai fungsi memerlukan kecerdasan emosi bagi meningkatkan pembelajaran, menurunkan agresi, pembuatan keputusan yang lebih baik dan lain-lain ciri dalam aspek kehidupan yang akan mendorong kejayaan seseorang individu (Goleman, 1998). Kepentingan emosi dalam perkembangan kerjaya seseorang individu disokong oleh teori-teori kecerdasan emosi yang mengandaikan individu dengan kecerdasan emosi yang tinggi akan lebih berjaya dalam bidang yang diceburinya (Goleman, 1995; Salovey & Mayer, 1990; Syafrimen, 2010). Oleh itu, kekuatan dan ketahanan emosi yang tinggi dalam kalangan pegawai penguatkuasa adalah sangat perlu ketika berhadapan dengan tekanan di persekitaran kerja mereka (Anshel, 2000; Abdullah, 2010; Othman, 2009; Violanti *et al.*, 1998; Watson *et al.*, 2007). Kajian Arnetz *et al.* (2013) mendapati kecerdasan emosi mempunyai hubungan perantara dalam hubungan antara kesihatan psikologi dengan faktor tekanan individu.

Selain kecerdasan emosi, salah satu perkara penting yang tidak harus diabaikan dalam memacu kejayaan sesebuah organisasi adalah kepuasan kerja yang merupakan penyaluran pernyataan emosi melalui tindakan individu dalam usaha pencapaian matlamat dan rasa kepunyaan dalam pelaksanaan kefungsiannya di tempat kerja (John & Harris, 2008; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013). Ia berkait di antara hubungan persekitaran kerja yang baik dengan keperluan kerja individu bagi memenuhi keperluan yang akan mempengaruhi kepuasannya terhadap organisasi (Graham, 2012; Abi & Jijo, 2012; Ghoreishi *et al.*, 2014; Moradi *et al.*, 2012; Mohd Bakti & Abu Talib, 2010; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013). Kegagalan mengawal tindakbalas dengan berkesan akan menyebabkan perubahan ketara dari segi psikologi, tindak balas fisiologi dan tingkah laku pekerja (Arnetz *et al.*,

2013; Abdul Ghani Azmi, 2005; Violanti *et al.*, 1998). Malah ia juga akan memberikan kesan negatif kepada hubungan dengan rakan sekerja dan ahli keluarga malah boleh mengundang masalah lain seperti kemurungan, tekanan mental dan fizikal akibat daripada pengabaian gaya hidup sihat (Violanti *et al.*, 2013; Yun *et al.*, 2013). Pekerja yang kurang bermotivasi dan tidak komited untuk berinteraksi dengan pengadu akan menjejaskan kualiti penyampaian perkhidmatan sekaligus menjarakkan hubungan di antara Polis dan masyarakat selain mewujudkan persepsi negatif masyarakat terhadap organisasi kepolisan (Cheong & Yun, 2011).

Berdasarkan laporan tahunan perangkaan tatatertib PDRM bagi tempoh 2011 hingga 2015 sebanyak 14,438 kes pegawai dan anggota dikenakan tindakan disiplin di seluruh Malaysia. Manakala statistik Jabatan Siasatan Jenayah PDRM (2014) menunjukkan terdapat empat kes cubaan bunuh diri dan tiga kes bunuh diri melibatkan anggota Polis yang dilaporkan sepanjang tempoh 2009 hingga 2014 di Negeri Selangor. Walaupun bilangan kes yang direkodkan adalah kecil, namun apa yang membimbangkan adalah kegagalan mengawal tekanan kerja yang tinggi telah meningkatkan kecenderungan cubaan membunuh diri dan salah laku dalam kalangan anggota Polis di negara ini semakin menular. Kajian-kajian lepas berhubung kepuasan kerja dan kecerdasan emosi lebih bertumpu dalam kalangan pegawai pengurusan sumber manusia, pengurusan perniagaan, perkhidmatan awam, pendidikan dan industri (Abdullah, 2007; Thrihandini, 2005; Ghoreishi *et al.*, 2014; Fletcher, 2007; Gardner & Stough, 2001; John & Haris, 2008; Abdul Ghafar, 2000; Mohd Noh & Muhamad, 1999; Mohd Bakti & Abu Talib, 2010; Adey & Bahari, 2010; Ooi, 2005; Apparao, 2001; Md Saad, 2001; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013; Sabran, 2007; Syafriemen, 2010; Yusoff, 2000).

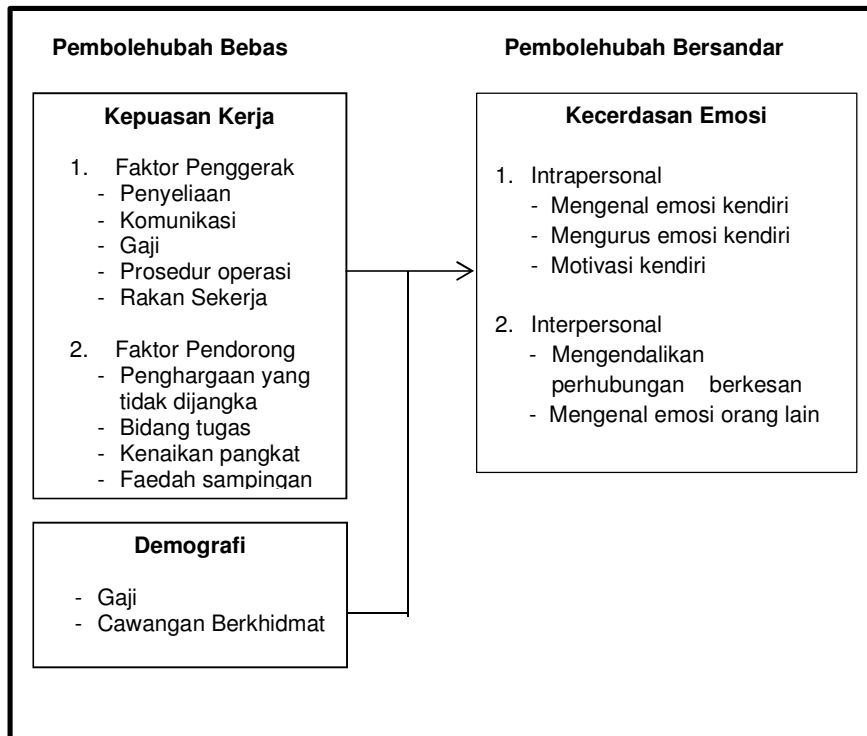
Kajian-kajian terdahulu dalam kalangan anggota PDRM pula lebih bertumpu kepada tekanan kerja. Mohamad (1997) menjalankan kajian mengenai tekanan dengan faktor ekonomi, Ahmad (2000) tekanan kerja dengan status perkahwinan, Abdullah Sani (2001) pula kajian mengenai komitmen kerja, Othman (2009) dan Abdullah (2010) mengenalpasti tahap kecerdasan emosi dengan tekanan kerja, Mohamed Subri (2011) tekanan kerja dengan permasalahan kesihatan dan kepuasan kerja manakala Navaretnam (2011) menjalankan kajian mengenai kesan gaya kepimpinan terhadap kepuasan kerja dalam kalangan anggota PDRM. Sehingga kini kurangnya perhatian terhadap kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai Polis khususnya di Malaysia disebabkan oleh kekangan organisasi yang bersifat konservatif dan keperluan melindungi maklumat sulit (Wong, 2003). Kekurangan perhatian terhadap kajian kepuasan kerja dan kecerdasan emosi serta perhubungannya dalam kalangan pegawai Polis khususnya di Malaysia dan di Asia Tenggara amnya mendorong pengkaji untuk mengkaji tahap kepuasan kerja dan tahap kecerdasan emosi serta perhubungannya dalam kalangan warga PDRM.

Fokus kajian ini adalah berdasarkan kepada persoalan: (a) bagaimanakah hubungan di antara kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi mengikut konstruk intrapersonal dan interpersonal berdasarkan kepada pendekatan Teori Dua Faktor, (b) adakah terdapat perbezaan di antara faktor demografi (gaji dan cawangan berkhidmat) dengan tahap kecerdasan emosi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota PDRM di IPD Subang Jaya. Bagi memandu kajian ini, objektif berikut telah dibentuk : (a) menentukan sejauh mana aplikasi Teori Dua Faktor dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya melalui perhubungan di antara kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal, dan (b) menentukan samaada terdapat perbezaan dari segi tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal berdasarkan kepada faktor demografi (gaji dan cawangan berkhidmat). Merujuk Gambarajah 1, terdapat dua ciri demografi yang disenaraikan iaitu gaji dan cawangan berkhidmat. Pembolehubah lain yang terlibat adalah kepuasan kerja dan kecerdasan emosi serta pengaruh pembolehubah kepuasan kerja kepada kecerdasan emosi.

Tinjauan Literitur

Bidang psikologi sosial menarik minat pengkaji bagi mengupas pelbagai isu gelagat organisasi bersabit dengan kepuasan kerja yang memberikan kesan kepada kecerdasan emosi pekerja. Isu yang hangat diperkatakan adalah melibatkan salah laku dan pelanggaran disiplin melibatkan anggota PDRM yang dikaitkan dengan kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai

penguatkuasa undang-undang. Kajian lepas membuktikan terdapat perkaitan di antara kepuasan kerja dan kecerdasan emosi.



Rajah 1. Kerangka Konseptual Kajian

Kepuasan kerja

Daripada keseluruhan kajian kepuasan kerja yang telah dijalankan oleh pengkaji terdahulu didapati kepuasan kerja mempunyai perkaitan dengan produktiviti, motivasi, ketidakhadiran, kemalangan, kesihatan mental dan fizikal serta kepuasan keseluruhan kehidupan (Graham, 2012; Abi dan Jijo, 2012; Ghoreishi *et al.*, 2014; Moradi *et al.*, 2012; Mohd Bokti & Abu Talib, 2010; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013; Landy, 1978). Ia merupakan sikap umum pekerja terhadap pekerjaan berdasarkan kepada perbezaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang diharapkan yang merujuk kepada satu reaksi emosi positif seseorang individu terhadap pekerjaannya akibat daripada interaksi dengan persekitaran kerja mereka (Robbins, 2003).

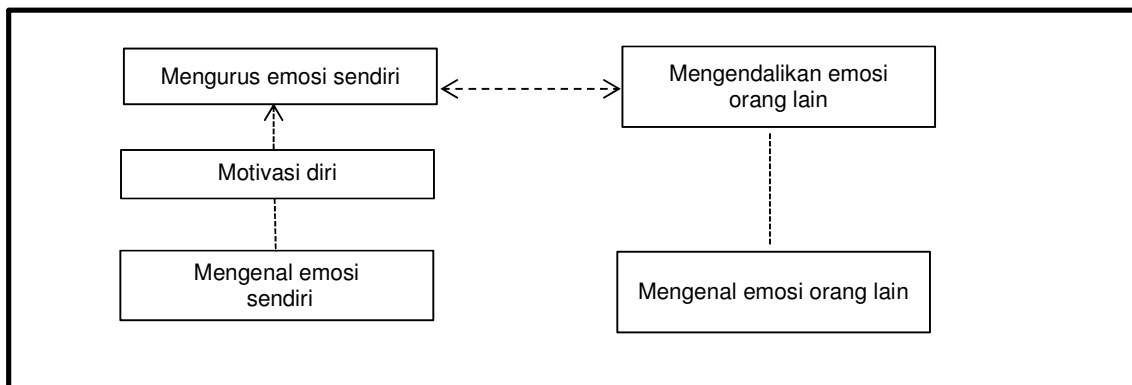
Locke (1976) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai hasil interaksi emosi individu terhadap persekitaran pekerjaannya berdasarkan kepada pengalaman kerja pada waktu sekarang dan pengalaman silam serta harapan untuk masa depan. Penelitian daripada Spector (1985), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai nilai kelompok perasaan mengenai pekerjaan yang diperolehi daripada sembilan dimensi iaitu gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan, faedah sampingan, penghargaan yang tidak dijangka, prosedur operasi, rakan sekerja, bidang tugas dan komunikasi. Begitu juga Mohd Bokti dan Abu Talib (2010), Mohd Noah dan Muhamad (1999), dan Ishak *et al.* (2014) menjelaskan kepuasan kerja adalah tahap persekitaran kerja yang memenuhi keperluan dan nilai-nilai yang diinginkan oleh pekerja daripada pekerjaannya. Ia merupakan tindakbalas seseorang individu terhadap pengalaman kerja mereka (Ismail & Mohd Makhbul, 2000). Perkara yang sama dinyatakan oleh

Patterson (2009) bahawa kepuasan kerja terdiri daripada aspek emosi, kognisi dan tingkah laku yang merujuk kepada penilaian individu terhadap unsur-unsur tertentu di tempat kerja.

Secara keseluruhannya tidak ada batasan dalam kepuasan kerja yang bersifat peribadi kerana ia bergantung kepada persepsi pekerja terhadap pekerjaan yang dikaitkan dengan perasaan seseorang suka atau tidak terhadap pekerjaannya. Masalah gaji di sektor awam tidak begitu ketara berbanding sektor swasta, namun ia masih menjadi faktor penilai terhadap sesuatu pekerjaan berkaitan dengan aspek penyeliaan, ciri-ciri kerja, dan kenaikan pangkat berbanding dengan pengalaman kerja seseorang (Aishah, 2013; Graham, 2012; Blum & Naylor, 1968; Hamzah, 2011; Meyer & Allen, 1988; Milkovich & Wigdor, 1991; Mohd Noh & Muhamad, 1999; Mohd Bokti & Abu Talib, 2010; Powel, 1990; Rainey, 1982; Wilfred, 1989). Justeru itu, gaji adalah dimensi kepuasan kerja yang paling memberikan rangsangan terhadap potensi pekerja dalam usaha meningkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan PDRM kepada anggota masyarakat di samping dapat mengatasi masalah salah laku akibat tekanan persekitaran kerja yang akan menjurus kepada kes cubaan dan bunuh diri dalam kalangan warga PDRM daripada berterusan menular sekaligus menjejaskan reputasi dan nama baik PDRM sebagai sebuah badan penguatkuasa undang-undang yang terulung dan disegani di negara ini (Aishah, 2013).

Kecerdasan Emosi (EQ)

Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kebolehan memantau, mengawal perasaan atau emosi sendiri dan orang lain di persekitarannya dan menggunakannya dalam pemikiran yang akan memacu tindakan. Mereka menyatakan bahawa individu yang memiliki kecerdasan emosi mempunyai kemahiran dalam bidang mengenalpasti, menggunakan, memahami dan meregulisasikan emosi (Salovey & Mayer, 1990). Manakala Goleman (1995) membahagikan kecerdasan emosi kepada lima komponen iaitu (i) kesedaran sendiri, (ii) regulasi sendiri, (iii) motivasi sendiri, (iv) empati dan (v) kemahiran sosial. Walau bagaimanapun dalam konteks tempatan Abdul Ghafar (1999) mengkategorikan kecerdasan emosi kepada dua konstruk utama iaitu intrapersonal dan interpersonal. Konstruk intrapersonal mengandungi tiga elemen kecerdasan emosi iaitu keupayaan mengenal emosi sendiri, keupayaan mengurus emosi sendiri dan motivasi sendiri. Sementara konstruk interpersonal mengandungi dua elemen kecerdasan emosi iaitu keupayaan mengendalikan perhubungan yang berkesan dan mengenal emosi orang lain. Rajah 2 adalah adaptasi Inventori Kecerdasan Emosi Goleman (1998) yang telah dilakukan oleh Abdul Ghafar (2000).



Rajah 2. Aliran ciri kecerdasan emosi
(Sumber : Mohd Najib, 2002)

Berdasarkan Rajah 2, Abdul Ghafar, Yahaya, dan Boon (2002) telah menyimpulkan aliran ciri kecerdasan emosi kepada lima kategori seperti berikut :

- i) Kategori pertama ialah keupayaan mengenal emosi sendiri untuk mengawasi tingkah laku bagi menjadikan ia lebih bermanfaat kepada diri. Peningkatannya boleh dilakukan melalui pengurusan

dan memotivasikan diri melalui perhubungan komunikasi yang baik serta berkebolehan untuk menasihati orang lain melalui jalinan perhubungan secara berkesan. Lima ciri utama kategori ini adalah menilai, menyelaraskan diri, berinteraksi dengan perasaan, mengetahui kehendak dan memberi tumpuan kepada perlakuan.

- ii) Kategori kedua adalah menguasai emosi. Bermaksud kebolehan untuk mengubahsuai emosi dengan memahami orang lain di persekitaran dan menggunakan pemahaman tersebut untuk beradaptasi bagi mendatangkan faedah kepada diri sendiri.
- iii) Kategori ketiga adalah memotivasikan diri dalam memula dan menyempurnakan sesuatu tugas. Ia diperolehi melalui diri sendiri, sahabat, keluarga, rakan-rakan, mentor dan persekitaran.
- iv) Kebolehan mengendalikan perhubungan yang berkesan dengan orang lain mendorong seseorang untuk beradaptasi terhadap perubahan dan bersifat fleksibel serta dapat menghindarkannya daripada situasi genting sekaligus mendorong menangani perubahan dengan baik bagi menghasilkan perhubungan yang berkesan.
- v) Kriteria terakhir ialah menerima setiap kritikan sebagai perkara positif yang dapat membantu mengenal diri dari sudut pandangan orang lain dan menjauhi diri dari perasaan mudah tersinggung.

Pengendalian emosi sangat penting dalam kehidupan manusia kerana melalui emosi yang terkawal dapat mengelakkan konflik dalam diri. Kecerdasan emosi adalah kemampuan mengenali perasaan sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasikan diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi sendiri dengan baik serta kebolehan menjalin hubungan dengan orang lain (Goleman, 1998). Seseorang yang tidak mempunyai keupayaan mengawal emosi akan menghadapi kesukaran untuk berinteraksi dengan orang lain dan tidak mampu melaksanakan kerja dengan baik malah mereka juga boleh digolongkan sebagai individu yang kurang berjaya dalam kerjaya (Syafriemen, 2010). Keupayaan mengenalpasti emosi sendiri adalah penting bagi mengawasi tingkah laku yang akan menjadikan ia lebih berfaedah kepada diri (Violanti *et al.*, 1998). Malah pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang baik mampu melaksanakan tugas dengan sebaiknya kerana individu dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi lebih berketerampilan dalam menjalankan tugas disebabkan oleh keterbukaan mereka menerima pandangan dan maklumbalas daripada orang lain terhadap kualiti perkhidmatan yang diberikan oleh mereka (Goleman, 1998).

Anjakan paradigma bukanlah sesuatu perkara yang mudah untuk dilaksanakan. Ia memerlukan pengukuhan dan pemantapan dari segi mental dan fizikal dalam usaha memotivasikan pekerja ke arah perubahan yang dikehendaki. Usaha mengekalkan tahap integriti dan profesionalisme yang tinggi dalam kalangan anggota PDRM menuntut pengenalanpastian dimensi kepuasan kerja yang paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi anggotanya. Pasukan PDRM perlu memastikan gaji yang ditawarkan memenuhi keperluan kehidupan mereka, sistem kenaikan pangkat yang telus dan adil, penyeliaan yang baik, faedah sampingan dan penghargaan yang tidak dijangka yang setimpal dengan pengorbanan dan bersesuaian dengan peredaran masa, prosedur operasi yang berstruktur sistematik dan memenuhi piawaian, selain komunikasi yang baik dalam kalangan rakan sekerja dan juga penyelia diberikan perhatian sewajarnya dalam usaha menggalakkan lebih banyak penglibatan dan penyertaan yang berterusan dalam kalangan anggota PDRM. Persediaan mental dan fizikal pekerja adalah amat penting dalam usaha melakukan anjakan dalam sesebuah organisasi yang berteraskan perkhidmatan kerana ia mampu menjadikan mereka seorang yang bijak mengawal perasaan dan menilai persepsi dirinya terhadap situasi yang sedang dihadapi agar integriti yang diperjuangkan tidak tercalar sekaligus menjejaskan seluruh nama baik pasukan hanya disebabkan oleh kegagalan segelintir warganya (Bernama, 2012).

Teori Dua Faktor Herzberg

Peranan dan tanggungjawab pemimpin bukan sekadar memimpin bawahan untuk mematuhi arahan yang telah disampaikan bahkan seorang pemimpin harus berkemahiran mengurus dan memotivasikan

pekerja dengan menonjolkan keperihatinan dan kepekaan mengatasi konflik yang dihadapi oleh pekerja dalam usaha melaksanakan tugas bagi memenuhi hasrat dan aspirasi organisasi. Penting bagi seseorang pemimpin sesebuah organisasi memahami tahap kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan pekerjanya. Pemimpin yang bertanggungjawab akan mengkaji sikap pekerjanya bagi mengenalpasti faktor kepuasan kerja yang mendorong kecerdasan emosi yang akan memacu kejayaan mahupun kegagalan sesebuah organisasi. Bagi memahami motivasi terhadap kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan warga PDRM pengkaji memilih Teori Dua Faktor Herzberg yang mensasarkan sudut mikro dalam usaha meningkatkan motivasi pekerja selain bersifat lebih *eksplisit* mengenai hubungan di antara keperluan dan prestasi pekerja.

Pendekatan tradisional kepuasan kerja mengandaikan wujudnya sesuatu pembolehubah dalam pekerjaan yang memberikan kepuasan kerja dan ketiadaan pembolehubah tersebut akan mengakibatkan ketidakpuasan kerja. Asas pandangan teori tradisional ini ialah seseorang individu akan menunjukkan perubahan tingkah laku apabila terdapat ketidakpuasan kerja. Menurut Cohen (1994), pendekatan ini tidak mengambil kira aspek sikap pekerja kerana seorang pekerja masih tidak mencapai kepuasan kerja walaupun telah menerima 7 peratus kenaikan gaji disebabkan oleh pengharapannya untuk mendapat 10 peratus kenaikan. Faktor persekitaran kerja yang sama tidak semestinya akan menggerakkan pekerja kepada satu arah tindak balas yang sama. Justeru itu kepuasan dan ketidakpuasan kerja dilihat tidak berbeza pada satu-satu tahap perubahan dalam situasi kerja.

Teori Dua Faktor Herzberg merupakan asas dalam bidang motivasi dunia pekerjaan berdasarkan kepada penelitian terhadap 200 orang akauntan dan jurutera di Pittsburgh adalah sangat relevan dalam melihat hubungan pekerja dengan majikan. Penelitian teori motivasi kerja dengan metod penelitian pertanyaan terbuka ini membandingkan 155 kajian terdahulu apabila penelitian dilakukan bermula tahun 1920 hingga 1954 berkenaan dengan sikap terhadap pekerjaan. Ia merumuskan bahawa faktor motivasi pekerja di tempat kerja adalah berbeza berdasarkan kepada dua kontinuum yang tidak mempengaruhi satu sama lain.

Terdahulu ia digunakan oleh pemimpin untuk mengetahui bagaimana seseorang individu bekerja dan berkembang dan bukan semata untuk meraih keuntungan, sebaliknya untuk mendapatkan lebih pemahaman dalam mengelolakan sumber manusia dalam sesebuah organisasi bagi memenuhi keperluan psikologi sosial. Selain daripada itu, ia juga memberikan kefahaman bahawa faktor motivasi bagi pekerja bukan sekadar gaji semata sebaliknya terdiri daripada beberapa faktor yang telah dikategorikan kepada dua iaitu faktor penggerak dan faktor pendorong. Faktor penggerak menyumbang kepada ketidakselesaian dan mengakibatkan rasa sakit dalam situasi pekerjaan manakala faktor pendorong pula menyumbang kepada kepuasan kerja yang akan mempengaruhi perkembangan psikologikal seseorang pekerja (Salleh, 2001).

Metodologi Kajian

Kajian ini merupakan kajian deskriptif yang dilaksanakan secara keratan rentas (*cross-section*) dengan menggunakan kaedah analisis data secara kuantitatif. Pengkaji memilih menggunakan kaedah tinjauan secara mengedarkan borang soal selidik bagi mengumpulkan maklumat profil responden selain mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan tahap kecerdasan emosi serta perhubungan di antara kedua-dua pembolehubah yang dipilih. Pemilihan Kontinjen Selangor adalah berpandukan kepada statistik indeks jenayah yang direkodkan dan rekod sebagai kontinjen terawal dipilih untuk pelaksanaan program NKRA sementara pemilihan sampel yang bertugas di IPPD Subang Jaya Kontinjen Selangor adalah sangat sesuai bagi mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan anggota yang terpaksa menyesuaikan diri dengan perubahan corak dan gaya kerja terdahulu kepada gaya kerja dipantau dalam memenuhi indeks pencapaian yang telah ditetapkan NKRA.

Pemilihan lokasi dibuat secara rawak mudah dan pemilihan dilakukan melalui cabutan daripada dalam kotak. Saiz sampel yang diambil adalah seramai 400 orang daripada 997 pegawai dan anggota yang berkhidmat di IPPD Subang Jaya berdasarkan senarai nama yang telah diterima daripada Bahagian Perjawatan, IPPD Subang Jaya berdasarkan formula Taro Yamane (1967). Perubahan dari segi pelaksanaan tugas sebelum dan selepas pelaksanaan program NKRA sudah pasti memberikan kesan terhadap kepuasan kerja dan kecerdasan emosi mereka. Justeru itu pemilihan pegawai dan anggota yang berkhidmat di IPPD Subang Jaya sebagai responden kajian bagi

mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan warganya yang telah bertungkus-lumus menyumbang kepada pencapaian matlamat dan visi program NKRA tersebut adalah sangat bersesuaian dan relevan bagi mengkaji permasalahan kajian yang telah dikemukakan.

Instrumen Kajian

Kandungan soal selidik ini terbahagi kepada tiga bahagian iaitu Bahagian A, B dan C. Item-item dalam borang soal selidik kepuasan kerja diukur menggunakan *Job Satisfaction Survey (JSS)* yang dibentuk oleh Spector (1997) dan telah diterjemahkan ke Bahasa Melayu oleh Tan Soo Luan pada tahun 2010, manakala instrumen soal selidik kecerdasan emosi dibina oleh Abdul Ghafar (1999) berdasarkan ubahsuaian daripada Inventori Kompetensi Emosi oleh Goleman (1998).

Demografi bagi kajian ini merangkumi gaji dan cawangan berkhidmat.

Kepuasan kerja diukur menggunakan Instrumen '*Job Satisfaction Survey*'. Ia merupakan adaptasi daripada *Job Satisfaction Survey (JSS)* yang dibentuk oleh Spector (1997) dan telah diterjemahkan ke Bahasa Melayu oleh Tan Soo Luan pada tahun 2010. JSS mengandungi 36 item yang merangkumi sembilan dimensi untuk menguji sikap pekerja terhadap pekerjaan mereka. Dimensi tersebut meliputi gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan, faedah sampingan, penghargaan yang tidak dijangka, prosedur operasi, rakan sekerja, bidang tugas dan komunikasi. Enam skala *Likert* digunakan di mana 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Sederhana tidak setuju, 3 = Sedikit tidak setuju, 4 = Sedikit setuju, 5 = Sederhana setuju, 6 = Sangat setuju. Skor yang tinggi adalah seorang pekerja yang mempunyai kepuasan kerja yang tinggi. Pemarkatan bagi alat ukur kepuasan kerja Spector adalah berdasarkan kepada sifat item sama ada positif atau negatif. Oleh itu, item yang negatif harus diterbalikkan nilainya sebelum mendapatkan jumlah skor. Pengkodan semula skor dilakukan bagi item yang menggunakan kenyataan berbentuk negatif menggunakan prosedur *Recode* dalam SPSS. Kebolehpercayaan bagi instrumen ini adalah .71.

Kecerdasan emosi diukur menggunakan instrumen Kajian Kecerdasan Emosi yang dibina oleh Mohd Najib (1999) diadaptasikan daripada instrumen Inventori Kecerdasan Emosi Goleman (1998). Inventori Kompetensi Emosi Goleman (1998) dikelompokkan kepada lima kategori terdiri daripada 25 elemen manakala Mohd Najib telah mengelompokkannya kepada dua konstruk utama yang terdiri daripada lima elemen utama yang mengandungi 45 item iaitu mengenal emosi sendiri, keupayaan mengurus emosi sendiri, motivasi sendiri, keupayaan mengendalikan perhubungan yang berkesan dan mengenal emosi orang lain. Lima skala *Likert* digunakan di mana 1 = Sangat tidak setuju, 2 = Tidak setuju, 3 = Tidak pasti, 4 = Setuju, 5 = Sangat setuju. Bagi pemarkatan alat ukur kecerdasan emosi pula pengkaji akan mencari skor min yang diperolehi responden pada pembolehubah bersandar yang diuji. Ini kerana terdapat beberapa item digunakan lebih daripada satu kategori dan ia dibahagikan kepada tiga tahap berdasarkan kepada min skor yang diperolehi iaitu tahap tinggi (3.68-5.00), sederhana (2.34 – 3.67) dan rendah (1.0 – 2.33). Nilai kebolehpercayaan bagi instrumen ini adalah .74.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan *Statistical Packages for Social Sciences (SPSS)* versi 22.0 untuk *windows* melalui analisis deskriptif atau analisis inferensi. Ujian statistik deskriptif dalam bentuk min, sisihan piawai, kekerapan dan peratusan digunakan menganalisis maklumat demografi responden iaitu gaji dan cawangan berkhidmat dan menjawab persoalan pertama kajian manakala Ujian Korelasi Pearson, ANOVA dan Post Hoc dan analisis Regresi Berganda digunakan untuk pengujian hipotesis yang telah diformulasikan.

Hipotesis (Ho1) bagi menganalisis hubungan kedua-dua pembolehubah yang dipilih pengkaji telah menggunakan Ujian Korelasi Pearson, manakala bagi menentukan perbezaan tahap kecerdasan emosi berdasarkan faktor demografi iaitu gaji dan cawangan berkhidmat pengkaji menggunakan ujian ANOVA dan Post Hoc (Ho2 dan Ho3). Hipotesis kajian ini adalah seperti berikut:

Ho1 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor penggerak dan faktor pendorong dengan dengan tahap kecerdasan emosi bagi

konstrak intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.

H₀₂ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi konstrak intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan gaji.

H₀₃ : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi konstrak intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan cawangan berkhidmat.

Dapatan Kajian

Melalui hasil analisis data yang diperolehi, majoriti 291 orang responden (72.8%) terdiri daripada anggota Polis yang mempunyai latar belakang pendidikan SPM dengan 265 orang responden (66.3%) mempunyai pendapatan bulanan kurang daripada RM 3,000 sebulan. Dari segi pecahan pangkat pula seramai 51 orang responden (12.8%) berpangkat pegawai iaitu Inspektor hingga ke *Deputy Superintendent Police* (DSP) dan 349 orang responden (87.3%) terdiri daripada anggota lain-lain pangkat iaitu Konstable hingga ke Sub Inspektor. Majoriti responden 305 orang (76.3%) berkhidmat di bahagian pentadbiran manakala 95 orang responden (23.8%) adalah daripada bahagian operasional. Mereka terdiri daripada 283 orang responden (70.8%) yang telah berkhidmat di antara tempoh 1 hingga 10 tahun dalam PDRM.

Hubungan di antara tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor penggerak dan faktor pendorong dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstrak intrapersonal dan interpersonal.

Hipotesis ini adalah untuk mengenalpasti sama ada terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor penggerak dan faktor pendorong dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstrak intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.

H₀₁: Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor penggerak dan faktor pendorong dengan dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstrak intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.

Jadual 1. Keputusan Ujian Korelasi Pearson tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor penggerak dan faktor pendorong dengan tahap kecerdasan emosi

Pembolehubah	Faktor Pendorong		Faktor Penggerak		Kepuasan Kerja	
	Nilai r	Nilai p	Nilai r	Nilai p	Nilai r	Nilai p
Intrapersonal	.330**	.000	.516**	.000	.436**	.000
Interpersonal	.468**	.000	.539**	.000	.535**	.000
Kecerdasan Emosi	.427**	.000	.568**	.000	.521**	.000

** . Hubungan adalah signifikan pada tahap 0.01 (2-tailed)

Faktor penggerak kepuasan kerja menunjukkan tahap kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap kepuasan kerja ($r = .568, p < 0.01$) dalam kalangan responden di mana kecerdasan emosi mengikut konstrak intrapersonal ($r = .516, p < 0.01$) dan kecerdasan emosi konstrak interpersonal ($r = .539, p < 0.01$) adalah signifikan. Begitu juga dengan faktor pendorong kepuasan kerja, di mana tahap kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan ($r = .427, p < 0.01$)

dengan kecerdasan emosi konstruk intrapersonal ($r = .330, p < 0.01$) dan kecerdasan emosi konstruk interpersonal ($r = .468, p < 0.01$).

Memandangkan kedua-dua faktor kepuasan kerja adalah signifikan dengan tahap kecerdasan emosi, maka perkara yang sama juga didapati bagi tahap kepuasan kerja secara keseluruhan di mana konstruk intrapersonal ($r = .436, p < 0.01$) dan konstruk interpersonal ($r = .535, p < 0.01$), manakala tahap kecerdasan emosi ($r = .521, p < 0.01$). Jelas sekali terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan kerja dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan responden dan ini bermakna hipotesis null (H_0) berjaya ditolak. Dapatan kajian ini menunjukkan responden mempunyai tahap kecerdasan emosi yang baik sekalipun tahap kepuasan kerja mereka berada pada tahap sederhana dan ia selari dengan kajian yang telah dijalankan oleh Florence (2007) dan Ghoreishi *et al.*, (2014). Ia juga menyokong pernyataan (Patterson, 2009; Watson *et al.*, 2007; Thrihandini, 2005; Apparao, 2001) bahawa produktiviti dan prestasi dipengaruhi oleh pernyataan emosi seseorang pekerja.

Analisis perbezaan tahap kecerdasan emosi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dengan faktor demografi

Bahagian ini membincangkan perbezaan tahap kecerdasan emosi responden mengikut tahap gaji, dan cawangan berkhidmat. Berikut adalah perbincangan mengenai dapatan kajian terhadap faktor demografi responden.

Gaji

H₀₁: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan gaji.

Jadual 2. Perbezaan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal berdasarkan gaji

Gaji	n	Min	S.P	Nilai F	Nilai p
Intrapersonal				.474	.623
< RM3000	265	3.87	.279		
RM3001-RM4000	102	3.84	.266		
> RM4001	33	3.85	.319		
Interpersonal				2.490	.084
< RM3000	265	3.88	.260		
RM3001-RM4000	102	3.88	.267		
> RM4001	33	3.98	.272		
Kecerdasan Emosi				.678	.508
< RM3000	265	3.87	.249		
RM3001-RM4000	102	3.86	.249		
> RM4001	33	3.92	.282		

Jadual 2 menunjukkan perbandingan tahap kecerdasan emosi berdasarkan gaji. Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor gaji dengan tahap kecerdasan

emosi responden ($F = .678, p > 0.05$) di mana kontrak intrapersonal ($F = .474, p > 0.05$) dan kontrak interpersonal pula ($F = 2.490, p > 0.05$). Ini bermakna hipotesis null (H_012) diterima.

Dapatan kajian ini tidak selari dengan kajian yang telah dijalankan oleh Graham (2012), Blum dan Naylor (1968), Abdul Ghani Azmi (2005), Mohd Noah dan Muhamad (1999), Milkovich dan Wigdor (1991) serta Mohd Bokti dan Abu Talib (2010) yang mendapati gaji yang diperolehi mempengaruhi tahap kecerdasan emosi mereka sehingga menjejaskan tahap kepuasan kerja. Namun ia menyokong kenyataan Rainey (1982) bahawa penjawat awam telah dilatih untuk berkhidmat kepada masyarakat mengatasi kepentingan diri dan tidak berorientasikan kewangan.

Cawangan Berkhidmat

Ho2: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi kontrak intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan cawangan berkhidmat.

Jadual 3. Perbezaan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal mengikut cawangan berkhidmat

Cawangan Berkhidmat	<i>n</i>	Min	S.P	Nilai <i>t</i>	Nilai <i>p</i>
Intrapersonal				-.702	.483
Operasional	95	3.84	.319		
Pentadbiran	305	3.86	.265		
Interpersonal				2.173*	.030
Operasional	95	3.94	.311		
Pentadbiran	305	3.87	.246		
Kecerdasan Emosi				.743	.458
Operasional					
Pentadbiran	95	3.89	.299		
	305	3.87	.236		

*. Perbezaan adalah signifikan pada tahap 0.05 (2-tailed)

Jadual 3 menunjukkan perbandingan tahap kecerdasan emosi berdasarkan cawangan berkhidmat. Dapatan kajian menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara faktor cawangan berkhidmat dengan tahap kecerdasan emosi responden ($t = .743, p > 0.05$), begitu juga dengan kontrak intrapersonal ($t = -.702, p > 0.05$). Ini bermakna hipotesis null (H_014) diterima. Namun berbeza bagi kontrak interpersonal yang menunjukkan terdapat perbezaan signifikan ($t = 2.173, p < 0.05$) dan ini bermakna hipotesis null (H_014) berjaya ditolak.

Kajian-kajian mengenai tekanan kerja mendapati tempat bertugas mempengaruhi tahap kecerdasan emosi dan kepuasan kerja seseorang pekerja (Anshel, 2000; Burke & Mikkelsen, 2006; Patterson, 2009; Violanti *et al.*, 1998; Violanti *et al.*, 2013; Watson *et al.*, 2007; Yun *et al.*, 2013). Namun, dapatan kajian ini membuktikan terdapat faktor lain yang mempengaruhi tahap kecerdasan emosi responden untuk melakukan pelanggaran disiplin dan terlibat dalam salah laku jenayah dan ia bercanggah dengan laporan yang telah dikemukakan oleh Jabatan Kesihatan Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia serta kajian yang telah dijalankan oleh Ghoreishi *et al.*, (2014), Watson *et al.*, (2007), Spector (1997) serta Baker dan Ibrahim (2015).

Kesimpulan

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor pendorong dan faktor penggerak dengan tahap kecerdasan emosi bagi kontrak intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya. Selain menentukan sejauh mana aplikasi Teori Dua Faktor digunakan dalam mengenalpasti dimensi kepuasan kerja yang paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi warga PDRM. Di samping itu, kajian ini juga bertujuan mengenalpasti perbezaan dari segi tahap kecerdasan emosi berdasarkan kepada dua faktor demografi iaitu gaji dan cawangan berkhidmat.

Dapatan kajian yang diperolehi membuktikan hubungan adalah signifikan di antara tahap kepuasan kerja dengan tahap kecerdasan emosi. Menurut Abdullah (2010) tugas sebagai anggota Polis seringkali menghadapi tekanan kerana hampir setiap hari berdepan dengan situasi yang berbeza dan sikap manusia yang pelbagai. Adalah penting bagi mereka berlatih mengawal emosi, menyesuaikan diri dengan masalah yang dihadapi, lebih bersifat empati, menerima dan memahami individu di persekitarannya apabila berdepan dengan provokasi yang sengaja dicituskan untuk membangkitkan kemarahan mereka. Pegawai Polis yang mempunyai kecerdasan emosi yang baik akan bersetuju dengan permasalahan yang dikemukakan kepadanya oleh anggota bawahan dan anggota masyarakat yang tampil menyuarakan permasalahan mereka tanpa rasa *bias* malah ke arah memastikan perkhidmatan yang terbaik dalam usaha menjaga ketenteraman masyarakat, mereka harus mengawal perasaan sendiri dan orang lain serta menggunakan pengetahuan ini sebagai asas kepada sesuatu tindakan yang bakal diambil oleh mereka sekeliling (Abdullah 2007; Elkin dan Rosch, 1990; Ealis dan George, 2012; Ghoreishi *et al.* 2014; Fletcher, 2007; Moradi *et al.* 2012; Jusoh dan Mhamat Nasudin, 2013).

Dari segi implikasi teoritikal, hasil kajian ini memberikan sokongan kuat kepada kesesuaian Teori Dua Faktor Herzberg dalam menghuraikan aspek kepuasan kerja dalam sesebuah organisasi terutama bidang kepolisan. Secara lebih khusus keputusan kajian yang diperolehi memberikan kefahaman yang mendalam mengenai aspek kepuasan kerja dalam kalangan pekerja. Ternyata kesembilan dimensi kepuasan kerja yang dinyatakan oleh Spector dikenalpasti mempengaruhi kepuasan kerja dalam kalangan responden.

Kajian ini membuktikan faktor demografi gaji tidak mempengaruhi tahap kecerdasan emosi responden dan tidak selari dengan kajian Graham (2012), Blum dan Naylor (1968), Abdul Ghani Azmi (2005), Mohd Noh dan Muhamad (1999), Milkovich dan Wigdor (1991), serta Mohd Bokti dan Abu Talib (2010) yang mendapati majoriti responden tidak berpuas hati dengan gaji yang diterima sekaligus menjejaskan tahap kepuasan kerja mereka. Kepuasan kerja bergantung kepada faktor gaji yang sangat bernilai dan melepasi jangkaan mereka. Tujuan sesuatu pekerjaan dilaksanakan adalah untuk mendapatkan gaji dan sekiranya pulangan yang setimpal dengan usaha mereka tidak diperolehi, ia akan menjejaskan produktiviti dan kualiti kerja yang dihasilkan. Namun pekerja akan menghasilkan lebih kreativiti dalam mengubah persekitaran sedia ada kepada yang lebih baik walaupun tidak berupaya untuk meningkatkan produktiviti sekiranya mendapat hasil yang diharapkan daripada pekerjaan yang dilaksanakan. Justeru itu gaji yang mencukupi, adil dan setimpal dengan tanggungjawab yang disandang, kepakaran dan bidang tugas adalah penting bagi kesejahteraan hidup seseorang pekerja.

Menurut faktor penggerak motivasi Teori Dua Faktor Herzberg, gaji merupakan salah satu daripada lima perkara penting yang mempengaruhi sikap pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukan. Gaji yang diperolehi mempengaruhi kecerdasan emosi yang dimiliki oleh seseorang pekerja untuk menjadikan mereka lebih bermotivasi dalam memenuhi keperluan fisiologikal, keselamatan, sosial dan kasih sayang sekaligus memberikan mereka penghormatan diri (Graham, 2012). Secara kebiasaannya sektor swasta meletakkan keutamaan berbentuk kewangan bagi menjamin kejayaan sesebuah organisasi, kerana prestasi pekerja dipengaruhi oleh faktor gaji selari dengan kajian yang dijalankan oleh Milkovich dan Wigdor (1991) yang disokong oleh teori motivasi Frederick Taylor.

Berbeza dengan pasukan PDRM, jabatan perkhidmatan awam yang telah dilatih untuk meletakkan nilai yang tinggi berkhidmat kepada masyarakat mengatasi kepentingan diri dan tidak berorientasikan kewangan selari dengan kenyataan Rainey (1982). Kos sara hidup di bandar-bandar

besar yang tinggi menjelaskan kepentingan wang sebagai alat berkesan memenuhi keperluan di peringkat terendah dan gaji bulanan di bawah RM 3,001 sebulan adalah tidak mencukupi untuk menampung kos sara hidup yang semakin meningkat saban hari terutama bagi anggota Polis yang telah berkeluarga. Justeru itu bagi memastikan kestabilan emosi dan kualiti kehidupan yang baik dalam kalangan warga PDRM yang banyak dipengaruhi oleh faktor gaji haruslah diberikan perhatian sewajarnya oleh jabatan (Aishah, 2013; Hamzah, 2011).

Bagi faktor demografi cawangan berkhidmat pula menunjukkan perbezaan yang signifikan dan ia tidak selari dengan kajian Baker dan Hazril (2015) yang mengaitkan masalah mental dan salah laku jenayah yang berlaku dalam kalangan anggota Polis dipengaruhi oleh faktor tempat bertugas. Dapatan kajian ini mengesahkan tahap kecerdasan emosi seseorang pekerja untuk melakukan kesalahan jenayah dan pelanggaran disiplin tidak hanya dipengaruhi oleh faktor tempat bertugas semata. Banyak faktor lain yang mempengaruhi tahap kecerdasan emosi seseorang anggota Polis untuk terlibat dalam salah laku dan pelanggaran disiplin seperti mana yang telah dinyatakan dalam laporan Jabatan Kesihatan Pusat Perubatan Universiti Kebangsaan Malaysia (Berita Harian, 2011).

Umumnya dapatan-dapatan yang diperolehi boleh diaplikasikan terus oleh pihak pengurusan tertinggi PDRM dalam merancang dasar dan strategi untuk mempertingkatkan tahap kepuasan bekerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan warganya. Ini kerana kepuasan kerja dan kecerdasan emosi adalah kunci peramal utama kepada tingkah laku pekerja dan ia sesuatu yang sangat diutamakan oleh pekerja (Ghoreishi *et al.*, 2014). Tanpa kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dianggap sebagai satu tekanan dan bebanan kepada para pekerja namun kehadiran faktor pendorong dan penggerak akan meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangkan kepenatan bekerja (Mohd Bokti & Abu Talib, 2010).

Antara perkara yang perlu diberikan pertimbangan oleh pihak pengurusan dalam merangka dasar, strategi dan program organisasi ialah menyediakan suasana bekerja yang kondusif ke arah meningkatkan prestasi dan semangat serta minat pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukan, menggalakkan perhubungan yang baik sesama pekerja melalui aktiviti-aktiviti dan program-program yang dilaksanakan, membuat penyeliaan profesional yang berterusan terhadap pekerja, mewujudkan peluang kenaikan pangkat yang lebih luas dan telus kepada semua pekerja, selain memberi kenaikan gaji yang lebih adil, bersesuaian dengan kemahiran dan kepakaran pekerja dalam melaksanakan tugas yang telah diamanahkan kepada mereka selari dengan kajian yang telah dijalankan oleh (Graham, 2012; Abi & Jijo, 2012; Mohd Noh & Muhamad, 1999; Moradi *et al.*, 2012; Mohd Bokti & Abu Talib, 2010).

Pengkaji berharap keputusan kajian ini dapat dijadikan sumber rujukan oleh pihak pengurusan PDRM bagi membolehkan organisasi mengimplimentasikan dalam perancangan dan pelaksanaan program, modul dan latihan yang bersesuaian bagi meningkatkan tahap kepuasan kerja dan kecerdasan emosi individu secara keseluruhan. Dengan itu, matlamat organisasi dapat dicapai dengan jayanya.

Rujukan

- Abi E & Jijo G (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: A correlational study. *The International Journal's Research Journal of Commerce & Behavioural Science*, 1(4), 37-42.
- Abdul Ghani Azmi I (2005). *Kepuasan Kerja : Kajian di Kalangan Pensyarah di Akademi Pengajian Islam dan Fakulti Bahasa dan Linguistik Universiti Malaya*, Jurnal Syariah, 3:2, 112-124.
- Abdul Ghafar M N (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Ghafar M N (2000). Kestabilan emosi guru: Perbandingan antarapensyarah dan pelajar. *Jurnal Teknologi*, 32,1-10.
- Abdullah A (2007). Hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja di kalangan pensyarah di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. *Kajian Penyelidikan Sarjana*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdullah Sani A S (2001). *Tahap komitmen terhadap organisasi: Satu kajian di kalangan anggota-anggota polis pangkat rendah, Kontinjen Polis Kuala Lumpur* (Doctoral dissertation, Sekolah Siswazah). Sintok: Universiti Utara Malaysia.

- Abdullah M Z (2010). *Hubungan di antara kecerdasan emosi dengan stress dalam kalangan Anggota Unit Pasukan Gerakan Marin Wilayah 2 Polis DiRaja Malaysia Johor*. Kajian Penyelidikan Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Adey N H & Bahari F (2010). *Hubungan Antara Kecerdasan Emosi, Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Organisasi*. *Jurnal Kemanusiaan*, 16, 62-82.
- Ahmad A (2000). *Tekanan kerja di kalangan pegawai dan penolong pegawai penyiasatan yang berumahtangga di Jabatan Narkotik dan Cawangan Traffik di Kontinjen Kuala Lumpur*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Anshel M H (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice Behavior Journal*, 27(3), 375-400.
- Arnetz B B, Arble E, Backman L, Lynch A, & Lublin A (2013). Assessment of prevention program for work-related stress among urban police officers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86(1), 79-88.
- Apparao P R (2001). *Perkaitan di antara kecerdasan emosi dengan prestasi akademik mahasiswa dan mahasiswi di Universiti Teknologi Malaysia*. Projek Sarjana Muda. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Aslie M R (2004). *Polis DiRaja Malaysia, panduan dan rujukan PTK Polis*. Kuala Lumpur: Red One Enterprise.
- Bernama Online. (2012, Ogos 14). *PDRM teruskan usaha kukuh integriti*. Diakses daripada <http://www.bernama.com/bernama/v8/bm/newsindex.php?id=687924>
- Bernama Online. (2013, Mac 25). *Penyetaraan Gaji Antara Langkah Ke Arah Kepolisan Kelas Dunia*. Diakses daripada <http://www.sinarharian.com.my/nasional/penyetaraan-gaji-antara-langkah-ke-arrah-kepolisan-kelas-dunia-1.142541>
- Baker R & Ibrahim H I (2015). Tekanan kerja dalam organisasi kepolisan: Tinjauan dalam perspektif kecerdasan emosi. *Jurnal Kemanusiaan*, 23,1-24.
- Blum M L & Naylor JC (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations*. New York: Harper & Row.
- Burke C S, Stagl K C, Klein C, Goodwin G F, Salas E & Halpin S M (2006). What type of leadership behaviors are functional in teams? A meta-analysis. *The Leadership Quarterly*, 17(3), 288-307.
- Cohen L & Manion L (1994). *Research methods in education* (4th ed). London: Routledge.
- Cheong J & Yun I (2011). Victimization, stress and use of force among South Korean Police Officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 34(4), 606-624.
- Elkin A J & Rosch P J (1990). Promoting mental health at the workplace: The preventive side of stress management. *Occupation medicine: State of the Art Review*, 5(4), 739-754.
- Fletcher F (2007). *Hubungan tahap kecerdasan emosi dengan tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerja di kalangan Guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak*. Kajian Penyelidikan Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Gardner L, & Stough C (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & Organization Development Journal*, 23(2), 68-78.
- Ghoreishi F S, Zahirrodine A R, Assarian F, Moosavi S G A, & Mehrizi M Z Z (2014). Evaluation of emotional intelligence and job satisfaction in employees of kashan hospitals. *Nursing and midwifery studies*, 3(1), 1-6.
- Goldfarb D & Aumiller G (2008). Retirement Issues Facing Police Officer. Diakses daripada <http://www.navybadge.com/retire.htm>
- Goleman D (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character health and lifelong achievement*. New York: Bantam Press.
- Goleman D (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Graham A Y (2012). A survey of job satisfaction of senior staff of The University of Cape Coast. *Prime Journal of Social Science*, 1(2), 11-28.
- Gruenberg J (1980). Equity and workplace status: A field experiment. *Journal of Applied Psychology*, 73(4), 606-613.

- Hackell D P, & Violanti J M (2003). *Police suicide: Tactics for prevention*. Springfield: Charles C. Thomas Publisher.
- Hamzah H D (2011). Kenaikan pangkat polis time-based. *Majalah Perajurit (Edisi November)*. Diakses daripada <http://min-def.blogspot.my/2011/11/kenaikan-pangkat-polis-time-based.html>
- Ishak M F, Tamuri A H, Mohamed Lip S, Sabilan S, Rashed Z N, & Sulaiman S H (2014). *Tahap kepuasan bekerja dari aspek hubungan rakan sekerja dalam kalangan guru-guru Kafa Sekolah Rendah Agama Negeri Selangor*. Diakses daripada <https://ejournalfp.files.wordpress.com/2015/08/tahap-kepuasan-bekerja-dari-aspek-hubungan-rakan-sekerja-dalam-kalangan-guru.pdf>
- Ismail Z & Mohd Makhbul Z (2000). *Persepsi Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Pekerja Bukan Pengurusan*, 1, 1-18.
- John B C, & Harris J S (2008). *The relationship between the emotional intelligence of the principle and teacher job satisfaction*. Dissertation in Educational and Organizational Leadership. University of Pennsylvania.
- Jusoh R, & Mhamat Nasudin N N (2013). Relationship between emotional quotient and the level of job satisfaction among secondary school teachers. *International Journal of Science Commerce and Humanities*, 1(7), 70-79.
- Landy F J (1978). An opponent process theory of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 63, 533-547.
- Locke E A (1976). The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette, M. D. (Ed.), *Handbook of the Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349, Chicago: Rand McNally.
- Md Saad R S (2001). *Kecerdasan emosi (EQ) dan permasalahan pelajar UTM Skudai*. Projek Sarjana Muda. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Meyer J P, & Allen N J (1988). Links between work experience and organizational commitment during the first work of employment: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 61,195-209.
- Milkovich G & Wigdor A (1991). *Pay for performance: Evaluating performance appraisal and merit pay*. Washington: National Academy Press.
- Miller L (2006). *Practical police psychology: Stress management and crisis intervention for law enforcement*. Spring Weld: Charles C. Thomas.
- Mohamad A (1997). *Faktor demografi, persekitaran dan organisasi yang berkaitan dengan ketegangan*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Mohamed Subri MS (2011). *The stress effect towards PDRM personnel: A case study on health problems and job satisfaction in Kedah*. Kajian Penyelidikan Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Moradi M, Honari H, Naghshbandi S, Jabari N, & Azarpira G (2012). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among coaches in premier under-20 football league. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(6), 73-83.
- Mohd Bokti N L, & Abu Talib M (2010). Tekanan kerja, motivasi dan kepuasan kerja Tentera Laut Armada Tentera Laut DiRaja Malaysia. *Jurnal Kemanusiaan*, 15, 46-62.
- Mohd Noah S & Muhamad M (1999). Kepuasan bekerja di kalangan pegawai tadbir Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor. *Pertanika Journal of Social Science & Humanities*, 7(1), 59-70.
- Navaretnam V (2011). *The influence of leadership styles/behavior and competencies towards the job satisfaction of employees in the Royal Malaysia Police*. Tesis Master. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Ooi Y K (2005). *Kepentingan kecerdasan emosi (EQ) dalam organisasi masa kini*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Othman S (2009). Kecerdasan emosi dan tekanan kerja serta hubungannya dengan komitmen kerja dalam kalangan Anggota Polis DiRaja Malaysia. *Kajian Penyelidikan Sarjana*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Patterson G T (2009). Mental stress and workers' compensation claims among police officers. *Journal of Workplace Rights*, 14(4), 441-455.

- Powel G (1990). One more time: Do female and male managers differ? *Academy of Management Executive*, 4(3), 68-74.
- Rainey HG (1982). Reward preferences among public and private managers. *American Review of Public Administration*, 16, 288-302.
- Robbins SP (2003). *Organizational behaviour concepts, controversies, application* (8th ed.). New Jersey: Prentice-hall International.
- Rothmann S & Strijdom G (2002). Suicide ideation in the South African Police Service in the North West Province. *South Africa Journal of Industrial Psychology*, 28(1), 44-48.
- Sabran S (2007). Tahap kecerdasan emosi dan hubungannya dengan tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerjaya: Tinjauan di kalangan staf di Yayasan Pahang. *Kajian Penyelidikan Sarjana*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Salovey P & Mayer J D (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 9(3), 185-211.
- Salleh S (2001). *Hubungan antara faktor hygiene-motivator dengan kepuasan kerja pekerja bukan eksekutif Celcom (M) Sdn. Bhd Kawasan Timur, Kuching, Sarawak*. Kertas Projek Ijazah Sarjana. Sarawak: Universiti Malaysia Sarawak.
- Spector PE (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector PE (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks: Sage.
- Syafrimen (2010). Profil kecerdasan emosi guru-guru sekolah menengah Zon Tengah Semenanjung Malaysia. Diakses daripada <http://syafrimen.blogspot.com/2010/04/profil-kecerdasan-emosi-guru>
- Trihandini RFM (2005). *Analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan*, Doctoral dissertation, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Violanti J M, Vena J E, & Petralia S (1998). Mortality of a police cohort: 1950-1990. *American Journal of Industrial Medicine*, 33(4), 336-373.
- Violanti J M, Charles L E, Gu J K, Burchfiel CM, Andrew M E, Joseph, P N, & Dorn J M (2013). Associations of depressive symptoms and brachial artery reactivity among police officers. *Safety and Health at Work*, 4(1), 27-36.
- Watson A M, Thompson L F, & Meade A W (2007). Measurement invariance of the job satisfaction survey across work contexts. *Paper presented at the 22nd Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, New York.
- Wilfred L (1989). Employers find rewards in employment equity. *Canadian Business Review*, 16(1), 35-38.
- Wong K (2003). Police studies in Asia. *Proceeding of the International Police Studies Conference, College of Justice & Safety*, Eastern Kentucky University, Richmond, K: USA.
- Yamane T (1967). *Elementary sampling theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yozgat U, Yurtkoru S, & Bilginoglu E (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: Examining the moderating role of emotional intelligence. *Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524.
- Yun I, Kim S G, Jung S J, & Shahin B (2013). A study on police stressors, coping strategies and somatization symptoms among South Korean Frontline Police Officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 36(4), 787-802.
- Yusoff Z (2000). *Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kepimpinan: Tinjauan di kalangan Pemimpin-Pemimpin Pelajar Universiti Teknologi Malaysia, Skudai. Projek Sarjana Muda Teknologi serta Pendidikan (Kejuruteraan Mekanikal) Tidak Diterbitkan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia