

KECERDASAN EMOSI DAN HUBUNGANNYA DENGAN NILAI KERJA

NORIAH MOHD. ISHAK¹, RAMLEE MUSTAPHA², SITI RAHAYAH ARIFFIN³ &
SYED NAJMUDDIN SYED HASSAN⁴

Abstrak. Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kecerdasan emosi dengan nilai kerja di kalangan guru-guru Maktab Rendah Sains MARA (MRSM). Kajian berbentuk korelasi ini melibatkan 91 orang guru-guru yang mengajar di negeri Melaka. Data telah dikumpulkan menggunakan dua jenis soalselidik iaitu: Soalselidik *Emotional Quotient (EQ)* dan Nilai Kerja. Data yang dikumpul telah dianalisis menggunakan *Pearson Product Moment Correlation* untuk melihat hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah yang dikaji. Secara umumnya dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan nilai kerja di kalangan responden. Hubungan yang signifikan ini perlu diberi perhatian di dalam corak latihan para pendidik di Malaysia di masa-masa akan datang.

1.0 PENGENALAN

Sejak kebelakangan ini, media massa banyak menyiarkan tentang masalah cetusan emosi (*emotional outburst*) yang berlaku dalam kehidupan seharian seseorang (Berita Harian, 24 Ogos 2000; New Straits Times, 26 May 2003; & Utusan Malaysia, 4 Januari 2002). Cetusan emosi ini dilaporkan timbul dalam suasana pekerjaan dan juga kehidupan peribadi. Beberapa contoh peristiwa cetusan emosi yang berlaku dalam persekitaran pekerjaan yang telah dilaporkan oleh media massa, umpamanya, seorang guru besar didapati telah membalik komputer dari tingkat satu ke tingkat bawah bangunan sekolah akibat salah faham (Berita Harian, 24 Ogos 2000). Terdapat juga contoh yang melibatkan perhubungan guru-pelajar, di mana seorang guru telah didapati menampar pelajar yang dikatakan terlalu banyak bercakap dalam kelas. Perbuatan beliau telah menimbulkan rasa takut pelajar untuk datang ke sekolah (Berita Harian, 3 September 2003). Peristiwa sedemikian juga telah menimbulkan kemarahan ibubapa terhadap pihak sekolah yang kelihatan tidak dapat membendung tingkahlaku agresif guru-guru. Persoalannya ialah, kenapa cetusan emosi ini terjadi? Adakah ianya timbul daripada faktor persekitaran atau adakah ianya tercetus daripada faktor peribadi seperti kebolehan seseorang mengawal emosi?

Goleman (1995) menyatakan bahawa seseorang yang tidak mempunyai keupayaan mengawal emosi apabila berinteraksi dengan orang lain kurang bermotivasi untuk

^{1,2,3&4} Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia 43600 UKM Bangi, Selangor Darul Ehsan.

menjalankan kerja dengan baik. Mereka juga tidak boleh digolongkan sebagai individu yang berjaya dalam kerjaya masing-masing. Peristiwa-peristiwa cetusan emosi yang digambarkan, terutama yang berlaku di tempat kerja, membawa implikasi terhadap tahap kestabilan dan kematangan emosi yang dimiliki oleh individu-individu yang terlibat. Persoalannya, adakah tahap kestabilan emosi ini boleh diukur secara empirikal selain daripada melihat kesannya ke atas tingkahlaku seseorang? Adakah ianya merupakan satu bentuk kecerdasan yang boleh diukur?

Menurut Goleman (1999), kecerdasan emosi adalah satu *trait* yang diperlukan oleh seseorang untuk berjaya dalam kerjaya. Ianya juga berkait rapat dengan nilai kerja yang dipegang oleh seseorang dan boleh memberikan kesan ke atas prestasi kerja individu tersebut. Goleman (1995) telah mengemukakan satu teori untuk menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi emosi seseorang. Teori tersebut dikenali sebagai Teori Kecerdasan Emosi. Teori ini menerangkan faktor kegagalan dan kejayaan seseorang dalam kehidupan peribadi dan kerjaya masing-masing.

Kajian Skovholt dan D'Rozario (2000) berhubung dengan guru cemerlang dan guru lemah mendapati guru cemerlang lebih disukai oleh pelajar. Guru cemerlang didapati mempunyai atribusi atau domain kecerdasan emosi seperti empati dan kemahiran sosial. Kajian ini juga menunjukkan bahawa guru-guru cemerlang mempunyai tahap kepintaran interpersonal dan intrapersonal yang tinggi. Kedua-dua faktor ini merupakan domain personal dalam teori "kecerdasan pelbagai" (*multiple intelligence*) yang dicadangkan oleh Gardner (1983).

Dapatan kajian Skovholt dan D'Rozario (2000) juga menunjukkan salah satu nilai yang membentuk kestabilan emosi ialah kasih sayang. Nilai penyayang adalah merupakan salah satu faktor yang disarankan dalam nilai utama etika kerja Kementerian Pendidikan Malaysia (Kementerian Pendidikan Malaysia 2002). Nilai penyayang ini dimaksudkan sebagai perasaan dan perlakuan yang menunjukkan sikap memahami menghargai dan mengambil berat. Contoh-contoh sikap tersebut adalah seperti bersifat pemaaf dan penyayang, tidak berdendam, tidak sombong atau meninggi diri. Seorang guru yang penyayang disarankan untuk menghormati orang lain tanpa prasangka buruk. Mereka juga haruslah bersifat bertimbang rasa dan mahu mengambil berat dalam melaksanakan tugas seharian mereka. Selain itu, guru-guru juga disarankan supaya menjadikan organisasi sebagai sebuah keluarga yang penuh kemesraan dan bersifat simpati dan empati dalam menjalankan tugas.

Salah satu aspek kecerdasan emosi yang dicadangkan oleh Goleman (1995; 1999) ialah kemahiran bersosial dan berempati. Ini selaras dengan nilai kerja penyayang yang disarankan oleh Kementerian Pendidikan Malaysia. Justeru, seorang guru yang tidak mempunyai kemahiran interpersonal serta kurang menunjukkan sifat berempati mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah.

2.0 PERNYATAAN MASALAH

Profesion perguruan adalah profesion yang tidak mempunyai pembahagian masa yang jelas antara masa bekerja dan masa tidak bekerja. Menurut Noriah (1994) keadaan sedemikian boleh mewujudkan tekanan kepada guru-guru. Selye (1956) menyatakan bahawa tekanan yang berpanjangan boleh membawa kepada gangguan emosi di tahap yang berbeza-beza daripada tahap rendah hingga ke tahap serius. Ini akan mewujudkan emosi yang pelbagai seperti bosan, lesu, marah, kecewa dan benci (Muchinsky, 1997).

Tugas guru merupakan tugas yang kompleks dan mencabar. Mereka bukan sahaja perlu mengajar, malah perlu melakukan kerja-kerja pengkeranian dan pentadbiran, menjalankan aktiviti kokurikulum dan juga melibatkan diri secara aktif dalam Persatuan Ibu-Bapa dan Guru (Noriah 1994). Di samping kerja-kerja yang dinyatakan, guru juga perlu berinteraksi dengan pelajar-pelajar secara fizikal, dan emosi semasa proses pengajaran dan pembelajaran (Mohd Najib 2000). Kenyataan ini disokong oleh Newton dan Newton (2001) yang mengatakan guru perlu banyak berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelajar dalam kelas. Polloway, Patton dan Serna (2001) juga mengakui kepentingan kemahiran sosial bagi guru yang mengajar dan juga melatih pelajar dalam kemahiran sosial. Justeru, kebolehan guru berinteraksi dengan pelajar dipengaruhi oleh keadaan emosi guru.

Contoh-contoh cetusan emosi yang dilaporkan berlaku di kalangan guru menunjukkan bahawa tahap kestabilan emosi guru-guru tersebut berada di tahap yang rendah. Kejadian guru besar mengamuk dan guru menampar pelajar merupakan sebahagian daripada manifestasi cetusan emosi yang negatif di kalangan pendidik di negara ini. Adakah ini menunjukkan bahawa terdapat guru-guru yang tidak mampu mengawal emosi sendiri atau adakah wujud faktor-faktor persekitaran lain yang mengurangkan kestabilan emosi mereka? Adakah kecerdasan emosi guru memberi kesan kepada nilai kerja mereka?

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 (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 guru membantutkan usaha-usaha mengenal pasti masalah-masalah guru. Jadi, sudah tiba masanya kajian tentang kecerdasan emosi (EQ) guru dilakukan supaya program pembaik pulih atau intervensi dapat diadakan bila timbul masalah.

3.0 TINJAUAN LITERATUR

3.1 Teori Kecerdasan Emosi

Goleman (1999) menyarankan lima faktor atribusi terhadap kecerdasan emosi. Faktor-faktor tersebut ialah: (1) Kesedaran Kendiri (*self-awareness*), (2) Pengawalan Kendiri (*self-regulation*), (3) Motivasi Kendiri (*self-motivation*), (4) Empati dan (5) Kemahiran Sosial (*social skills*). Faktor atribusi pertama iaitu kesedaran sendiri bermaksud kebolehan seseorang untuk mengetahui perasaan mereka dalam satu-satu situasi dan keupayaan mereka untuk memilih keutamaan panduan dalam membuat keputusan. Seseorang yang mempunyai kesedaran sendiri juga mempunyai penilaian yang realistik tentang keupayaan diri dan mereka mempunyai keyakinan diri yang utuh.

Pengawalan sendiri (*self-regulation*) dimaksudkan sebagai kebolehan mengurus emosi agar ianya memudahkan dan bukannya mengganggu dalam menyelesaikan sesuatu tugas. Individu yang boleh mengawal diri mereka sentiasa berhemah dan boleh menenangkan sementara perasaan negatif mereka. Individu sedemikian juga cepat pulih dari pada tekanan emosi.

Individu yang mempunyai motivasi sendiri (*self-motivation*) berupaya menggunakan kehendak diri dalam menggerak dan memandu arah mereka untuk mencapai sesuatu tujuan. Motivasi sendiri boleh membantu seseorang dalam mengambil inisiatif dan bersungguh-sungguh untuk memperbaiki diri. Individu dengan motivasi sendiri yang tinggi sentiasa tabah apabila menghadapi masalah atau dalam keadaan kekecewaan yang tinggi.

Empati merupakan faktor atribusi yang boleh membantu seseorang mengesan perasaan orang lain. Sifat berempati juga membolehkan seseorang melihat atau memahami sudut pandangan orang lain. Sifat ini juga boleh menjadi faktor pencetus dan penyubur kemesraan dan keserasian dengan individu dari pelbagai latar belakang. Individu yang mempunyai sifat empati boleh menyelami keperitan, kesusahan, kekecewaan atau keraguan seseorang terhadap sesuatu perkara. Rogers (dalam Corey, Corey & Callahan 1998) menyatakan bahawa seseorang yang boleh menunjukkan sifat berempati akan lebih mudah berinteraksi dengan orang lain terutama dalam proses membantu seseorang.

Faktor atribusi terakhir yang dicadangkan oleh Goleman (1999) ialah kemahiran bersosial (*social skills*). Beliau menyatakan bahawa faktor kemahiran bersosial ini membolehkan seseorang mengurus pelbagai emosi secara efektif dalam perhubungan. Mereka juga mampu mentafsir dengan tepat situasi sosial dan jaringannya selain daripada mahir memujuk dan memimpin. Seseorang yang mempunyai kemahiran bersosial yang berkesan juga mampu menjadi pakar runding yang baik di samping berkebolehan menyelesaikan konflik bagi mewujudkan kerjasama dan semangat berpasukan dalam sesebuah organisasi.

4.0 PERSOALAN KAJIAN

Tujuan kajian ini adalah untuk menentukan hubungan antara kecerdasan emosi dengan nilai kerja di kalangan guru-guru sekolah menengah. Kajian ini berpandukan kepada tiga soalan, iaitu:

1. Adakah terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dengan nilai kerja guru?
2. Adakah terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dengan nilai kerja di kalangan guru-guru berlainan jantina?
3. Adakah terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dengan nilai kerja di kalangan guru-guru baru dan lama?

5.0 METODOLOGI

5.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk kajian korelasi. Kajian korelasi adalah sejenis kajian untuk menentukan arah dan kekuatan hubungan di antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji menggunakan statistik korelasi (Gall, Borg, & Gall, 1996). Sampel kajian ini adalah terdiri daripada guru-guru Maktab Rendah Sains MARA (MRSM) berijazah sarjana muda dan sebahagian kecilnya berijazah sarjana. Sebahagian besar guru-guru ini adalah berbangsa Melayu. Mereka berkhidmat di bawah Majlis Amanah Rakyat (MARA) sebuah badan berkanun di bawah Kementerian Pembangunan Usahawan. Sembilan puluh satu orang guru (lelaki=26, perempuan=65) di pilih secara rawak mudah berdasarkan senarai yang disediakan oleh Bahagian Pendidikan Menengah (BPM) MARA. Daripada jumlah tersebut seramai 50 orang telah berkhidmat kurang daripada 10 tahun, manakala 41 orang pula telah berkhidmat sepuluh tahun.

5.2 Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan dua set soalselidik. Kedua-dua set soalselidik tersebut adalah seperti berikut: a) Soal Selidik “Kecerdasan Emosi” (*Emotional Quotient*) dan b) Soal Selidik Nilai Kerja. Kedua-dua set instrumen telah diuji kesahan dan kebolehpercayaan alat kajian melalui kajian rintis. Nilai kebolehpercayaan dalaman (*internal consistency*) untuk soalselidik Kecerdasan Emosi ialah $\alpha = 0.91$, manakala kebolehpercayaan dalaman bagi soalselidik Nilai Kerja ialah $\alpha = 0.83$. Untuk menentukan kesahan konstrak, beberapa orang pakar dalam bidang psikologi telah menyemak draf instrumen.

6.0 DAPATAN KAJIAN

Data telah dianalisis menggunakan statistik korelasi *Pearson Product Moment*. Jadual 1

Jadual 1 Korelasi antara kecerdasan emosi dan nilai kerja

r	r²	Sig
0.36	0.13	0.00*

* Signifikan pada aras 0.05

menunjukkan korelasi antara kecerdasan emosi dan nilai kerja. Nilai korelasi ($r = 0.36$) yang diperolehi adalah signifikan pada aras 0.05. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan yang sederhana antara kedua-dua pemboleh ubah yang dikaji. Nilai indeks penentu (*coefficient of determination*), $r^2 = 0.13$. Ini bermakna hanya 13% varians dari pada kecerdasan emosi menyumbang kepada varians nilai kerja.

Jadual 2 menunjukkan korelasi antara kecerdasan emosi dan nilai kerja bagi guru lelaki dan perempuan. Nilai korelasi ($r = 0.39$) yang diperolehi bagi guru lelaki adalah signifikan pada aras 0.05. Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan yang sederhana antara kedua-dua pemboleh ubah yang dikaji di kalangan responden lelaki. Nilai indeks penentu (*coefficient of determination*), $r^2 = 0.15$. Ini bermakna hanya 15% varians daripada kecerdasan emosi menyumbang kepada varians nilai kerja.

Nilai korelasi yang diperolehi bagi guru perempuan adalah signifikan pada aras 0.05 ($r = 0.36$). Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan yang sederhana antara kedua-dua pemboleh ubah yang dikaji di kalangan responden perempuan. Nilai indeks penentu (*coefficient of determination*) $r^2 = 0.13$. Ini bermakna hanya 13% varians daripada kecerdasan emosi menyumbang kepada varians nilai kerja.

Jadual 2 Korelasi antara kecerdasan emosi dan nilai kerja bagi guru lelaki dan guru perempuan

Jantina	r	r²	Sig
Lelaki	0.39	0.15	0.05*
Perempuan	0.36	0.13	0.003*

* Signifikan pada aras 0.05

Jadual 3 menunjukkan korelasi antara kecerdasan emosi dan nilai kerja mengikut tempoh berkhidmat. Nilai korelasi yang diperolehi bagi guru-guru yang telah berkhidmat kurang daripada sepuluh tahun adalah signifikan pada aras 0.05 ($r = 0.50$). Nilai ini menunjukkan kekuatan hubungan yang sederhana tinggi antara kedua pemboleh ubah yang di kaji. Nilai indeks penentu (*coefficient of determination*) $r^2 = 0.25$. Ini bermakna 25% varians daripada kecerdasan emosi menyumbang kepada varians nilai kerja bagi guru baru.

Jadual 3 juga menunjukkan korelasi antara kecerdasan emosi dan nilai kerja bagi guru-guru yang telah berkhidmat lebih daripada sepuluh tahun. Nilai korelasinya

Jadual 3 Korelasi antara kecerdasan emosi dan nilai kerja mengikut tempoh perkhidmatan

Tempoh perkhidmatan	r	r ²	Sig
Kurang 10 tahun	0.50	0.25	0.00*
Lebih atau sama 10 tahun	0.18	0.03	0.26

* Signifikan pada aras 0.05

adalah tidak signifikan pada aras 0.05 ($r = 0.18$, $p = 0.26$). Nilai indeks penentu (*coefficient of determination*) $r^2 = 0.03$. Ini bermakna hanya 3% varians daripada kecerdasan emosi menyumbang kepada varians nilai kerja.

7.0 PERBINCANGAN

Secara umumnya dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dan nilai kerja di kalangan guru MRSM walaupun kekuatan hubungan tersebut adalah di peringkat sederhana. Ini menunjukkan bahawa tahap kecerdasan emosi di kalangan responden adalah di peringkat sederhana; begitu juga dengan tahap nilai kerja atau prestasi kerja mereka juga di tahap sederhana. Ini mungkin disebabkan oleh kesedaran guru-guru di Malaysia terhadap kecerdasan emosi tidaklah begitu tinggi. Implikasi dapatan adalah supaya perancangan pendidikan terutama dalam pendidikan guru haruslah menekankan kecerdasan emosi dalam pemilihan bakal guru. Kurikulum pendidikan guru juga seharusnya memasukkan aspek kecerdasan emosi dalam latihan perguruan.

Dapatan kajian juga menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dan nilai kerja bagi guru lelaki dan perempuan walaupun kekuatan hubungan masih di tahap sederhana. Data menunjukkan bahawa kekuatan hubungan di antara kecerdasan emosi dan nilai kerja bagi guru lelaki adalah lebih tinggi sedikit daripada guru perempuan. Ini menunjukkan kemungkinan guru lelaki adalah lebih sedikit ketinggalan tahap kecerdasan emosi dan prestasi kerja dari guru wanita.

Kajian ini juga mendapati hubungan antara kecerdasan emosi dengan nilai kerja di kalangan guru-guru yang baru berkhidmat menunjukkan hubungan yang signifikan. Walau bagaimanapun keadaan sebaliknya berlaku di mana tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dan nilai kerja di kalangan guru-guru yang telah lama berkhidmat. Ini mungkin ada kaitannya dengan pendedahan tentang EQ dan motivasi untuk peningkatan kerjaya. Guru-guru baru mungkin lebih terdedah kepada konsep-konsep EQ dan mereka mungkin lebih bermotivasi untuk meningkatkan kerjaya masing-masing daripada guru-guru lama yang telah mencapai tahap selesai dalam kerjaya mereka.

8.0 KESIMPULAN

Kajian ini mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dan nilai kerja di kalangan guru MRSM walaupun kekuatan hubungan tersebut adalah di peringkat sederhana. Ini boleh diinterpretasikan bahawa guru yang mempunyai kecerdasan emosi yang baik juga menunjukkan prestasi kerja yang baik terutamanya di kalangan guru-guru yang baru berkhidmat kurang dari sepuluh tahun. Kajian ini mempunyai impak yang besar kepada dasar pendidikan guru di mana latihan kecerdasan emosi untuk guru-guru perlu diperkenalkan di dalam kurikulum pendidikan guru di Malaysia.

RUJUKAN

- Berita Harian*. 24 Ogos, 2000. "Guru besar mengamuk ditahan".
- Berita Harian*. 3 September 2003. "Guru tampar pelajar sedia mohon maaf".
- Corey, G., M. S. Corey, and P. Callahan. 1998. *Issues & ethics in the helping profession* (5th Ed.). Pacific Grine, CA: Brooks/Cole.
- Gall, M. D., W. R. Borg, and J. P. Gall. 1996. *Educational research*. New York: Longman Publishers USA.
- Gardner, H. 1983. *Frames of mind*. London: St Edmundsbury Press.
- Goleman, D. 1995. *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. 1999. *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Inday, S. 2000. "Emotional intelligence development differences in boys and girls between 4 to 6 years of age". Masters Thesis. Universiti Putra Malaysia.
- Kementerian Pendidikan Malaysia. 2002. *Falsafah Pendidikan Negara*.
- Mohd Najib Ghafar. 2000. "Kestabilan emosi guru: Perbandingan antara pensyarah dan pelajar". *Jurnal Teknologi*. 32 (E): 1-10.
- Muchinsky, P. M. 1997. *Psychology applied to work*. Ed. ke-5. Pacific Groove: Brooks/ Cole Publishing Company.
- New Straits Times*. 26 May 2003. "University student commit suicide".
- Newton, D. P., and L. D. Newton. 2001. "What heads and student teachers think matter". *Research in Education*. 66: 54-64.
- Noriah Mohd Ishak. 1994. "Pola pemilihan respons menangani ketegangan dan hubungannya dengan punca ketegangan di kalangan guru-guru". Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Noriah Mohd Ishak, Siti Rahayah Ariffin, Saemah Rahman, and Zuria Mahmud. 2000. "Correlation between emotional intelligence and performance among Malaysian adolescence". Paper presented at Learning Conference, Spetse, Greece.
- Polloway, E. A., J. R. Patton, and L. Serna. 2001. *Strategies for teaching learners with special needs*. Ed. ke-7. Upper Saddle River, New Jersey: Merrill Prentice-Hall Inc.
- Selye, H. 1956. *The stress of life*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Skovholt, T., and D'Rozario, V. 2000. "Portraits of outstanding and inadequate teachers in Singapore: The impact of emotional intelligence". *Teaching and Learning*, 21(1): 9-17.
- Utusan Malaysia*. 4 Januari 2002. "Guru di England hadapi beban kerja berlebihan".