

KECERDASAN EMOSI DAN HUBUNGANNYA DENGAN TEKANAN KERJA DALAM KALANGAN ANGGOTA TENTERA DARAT MALAYSIA

EMOTIONAL INTELLIGENCE AND ITS RELATIONSHIP WITH STRESS AMONG MEMBERS OF MALAYSIAN ARMY

*Mohd Juraimy Kadir¹
Jegak Uli²
Ahmad Azan Ridzuan³
Noor Azmi Mohd Zainol⁴
Mohd Hamran Mohamad⁵

¹²³⁴⁵Universiti Pertahanan Nasional Malaysia, Kem Sungai Besi, 57000 Kuala Lumpur

*Corresponding Author: Tel: 019-2227230, Email: juraimy@upnm.edu.my

Accepted date: 22 November 2016, Published date: 31 December 2016

Abstrak

Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengukur hubungan kecerdasan emosi dengan tekanan kerja dalam kalangan anggota Tentera Darat Malaysia (TDM). Pemboleh ubah tidak bersandar dalam kajian ini adalah kecerdasan emosi yang terdiri daripada empat elemen iaitu mengenali emosi, pengurusan emosi diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial. Manakala pemboleh ubah bersandar pula adalah tekanan kerja dalam kalangan anggota TDM. Kajian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan borang soal selidik yang diedarkan kepada responden yang terdiri daripada pegawai dan anggota lain-lain pangkat dalam TDM. Sejumlah 479 responden telah memberikan maklumbalas sepenuhnya. Data-data telah dianalisa oleh pengkaji dengan menggunakan dua kaedah analisis data iaitu dengan menggunakan Statistical Packages for Social Science (SPSS) versi 21.0 dan seterusnya menggunakan Smart Partial Least Square (SmartPLS) versi 3.0 bagi menganalisis penerokaan faktor dan pengujian hipotesis kajian. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa elemen dalam kecerdasan emosi iaitu mengenali emosi, pengurusan diri dan kemahiran sosial mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja. Manakala kesedaran sosial pula tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja.

Kata kunci: Kecerdasan emosi, mengenali emosi, pengurusan emosi diri, kesedaran sosial, kemahiran sosial dan tekanan kerja.

Abstract

The main objective of this study was to assess the relationship between emotional intelligence and job stress among members of the Malaysian Army (TDM). Independent variable in this research is that emotional intelligence consists of four elements, namely recognizing emotions, emotional self-management, social awareness and social skills. While the dependent variable is the pressure of work among members of the TDM. The study was conducted by using quantitative questionnaires distributed to respondents from the officers and members of other ranks in TDM. A total of 479 respondents provided a full response. The data were analyzed by researchers using two methods of data analysis using the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 21.0 and later use Smart Partial Least Square (SmartPLS) version 3.0 for exploratory factor analysis and testing hypotheses. The findings show that elements of emotional intelligence, which recognize emotions, self-management and social skills have a significant relationship with occupational stress. While social consciousness was not significantly correlated with job stress.

Keywords: Emotional Intelligence, Recognizing Emotions, Emotional Self-Management, Social Awareness, Social Skills and Work Pressure.

Pendahuluan

Kajian berhubung dengan kecerdasan emosi dewasa ini telah mula mendapat perhatian daripada pengkaji-pengkaji apabila beberapa buah buku hasil penulisan Goleman (1995) yang membincangkan peranan kecerdasan emosi dalam menentukan kejayaan seseorang merupakan sesuatu yang terbukti berkesan dan tidak hanya bergantung kepada tahap *intelligence quotient* (IQ) yang tinggi seseorang. Pendapat Goleman (1995) ini perlu dilanjutkan khasnya dalam konteks kerjaya ketenteraan kerana kecerdasan emosi ini menjadi syarat utama bagi seseorang anggota tentera dan profesion ini tidak terlepas daripada cabaran dan memikul tanggungjawab yang besar dalam melaksanakan aspirasi ketenteraan negara. Kerjaya ini amat memerlukan kekuatan emosi kerana anggota tentera berhadapan dengan pelbagai situasi samada masa perang dan masa aman (Muhammad Jamil, 2010). Justeru, ia menampakkan wujudnya satu jurang yang memerlukan kajian dalam bidang ini dilaksanakan dalam perspektif kerjaya ketenteraan.

Kecerdasan emosi merupakan keupayaan seseorang anggota tentera dalam mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, dapat memotivasikan diri sendiri dan dapat juga mengelola emosi sendiri dengan baik dalam berinteraksi dengan orang lain di persekitarannya. Seseorang anggota tentera perlu mengenali emosi diri sendiri kerana seseorang yang dapat mengenali emosinya dengan baik akan dapat bertindak dan melakukan sesuatu dengan rasional dan tepat. Ini bertepatan dengan tugas dan peranan anggota tentera yang sentiasa berada dalam situasi yang sukar semasa bertempur dengan musuh dan menjalani latihan yang keras di mana keupayaan mengenali emosi seperti ketakutan, kesedihan, kegembiraan dan lain-lain dapat membantu dalam membuat keputusan yang bijak.

Apabila seseorang anggota tentera dapat mengenali emosinya, maka ia dapat membantu mereka dalam menguruskan diri mereka sendiri dengan baik dan berkesan. Dengan kawalan emosi yang baik, seseorang akan dapat mengawal perasaan marah, sedih, gembira, kecewa dan sebagainya.

Di samping itu, pengurusan diri yang baik juga akan melahirkan seseorang yang mempunyai pemikiran yang positif serta dapat bertindak mengikut kesesuaian, amanah, berhemah dan dedikasi.

Seseorang anggota tentera yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dan menjalinkan hubungan sosial dengan baik akan memperoleh perhubungan sosial yang penuh dengan keseronokan, kepuasan dan kegembiraan. Kesedaran sosial seseorang anggota tentera mampu untuk lebih berempati terhadap rakan-rakan sekeliling, peka dan sensitif terhadap isu-isu rakan sepejuangan, mempunyai semangat setia kawan yang jitu dan dapat melaksanakan kerja berkumpulan dengan lebih berkesan.

Kemahiran bersosial bagi warga tentera sememangnya dapat membantu kerjasama lebih erat di kalangan warga tentera serta hubungan anggota tentera dengan masyarakat seperti melaksanakan 'program jiwa murni', 'program strategi lautan biru' bersama-sama dengan agensi-agensi kerajaan dan swasta. Kemahiran sosial ini dapat diterapkan dalam berkomunikasi, keupayaan mempengaruhi, dapat mengurus dan menyelesaikan konflik serta bekerjasama dalam kerja berkumpulan.

Tekanan atau stres merupakan satu fenomena yang penting dan seringkali dikaitkan dengan prestasi kerja, kesihatan dan tahap produktiviti individu atau pekerja (Zainah Ahmad Zamani & Hamdan Mohd Ali) dalam (Rohany Nasir (2006). Tekanan boleh menjejaskan produktiviti serta kualiti pekerja jika tidak ditangani dengan baik dan berkesan. Justeru, tekanan kerja boleh memberi kesan yang negatif terhadap kesihatan pekerja dan seterusnya kesejahteraan individu itu sendiri.

Tekanan kerja bagi anggota tentera melibatkan bebanan tugas yang melampau, melibatkan bebanan emosi, psikologi serta fizikal yang sentiasa dihadapi oleh warga tentera semasa melakukan latihan yang keras, melaksanakan operasi dalam tempoh masa yang panjang, sentiasa terdedah dalam keadaan yang berbahaya dari ancaman musuh. Mereka yang tertekan biasanya akan menunjukkan tanda-tanda seperti hilang minat bekerja, ketidakpuasan bekerja, selalu membantah, seringkali ada gangguan kesihatan seperti sakit otot, tekanan darah tinggi dan sebagainya. Akhir sekali anggota tentera yang mengalami tekanan akan terlibat dengan gejala seperti ketagihan alkohol, dadah, kecuaiian dalam kerja, ketidakhadiran kerja dan pusing ganti kerja yang tinggi.

Objektif Kajian

Kajian ini adalah berkaitan dengan penilaian hubungan dimensi-dimensi kecerdasan emosi dengan tekanan kerja. Justeru, terdapat empat objektif kajian yang utama iaitu: pertama, untuk menilai hubungan di antara mengenali emosi dengan tekanan kerja. Kedua, untuk menilai hubungan di antara pengurusan diri dengan tekanan kerja. Ketiga, untuk menilai hubungan di antara kesedaran sosial dengan tekanan kerja. Keempat, untuk menilai hubungan di antara kemahiran sosial dengan tekanan kerja.

Sorotan Literatur

Hubungan antara kecerdasan emosi dengan tekanan kerja

Kajian mengenai kecerdasan emosi dan tekanan kerja sememangnya masih belum banyak dibuat kajian terutamanya pengkaji dalam negara. Namun begitu terdapat beberapa

kajian tempatan mengenai kerjaya perguruan sepertimana yang dilakukan oleh Sofian (2010). Melalui kajian ini jelas menunjukkan bahawa kecerdasan emosi dengan faktor tekanan kerja tidak menunjukkan interaksi ke atas niat berhenti kerja di kalangan warga guru.

Maraichelvi dan Rajan (2013), kajiannya bertajuk "*The relationship between emotional intelligence and the academic performance among final year under graduates*". Kecerdasan emosi ini dianggap sebagai pengukur kejayaan akademik termasuklah prestasi dan pencapaian seseorang pelajar itu. Pengkaji tersebut telah mengatakan bahawa kecerdasan emosi merangka kejayaan pelajar di sekolah-sekolah, kolej mahupun universiti. Kebolehan kecerdasan emosi seseorang pelajar itu boleh membawa kepada prestasi yang cemerlang di dalam sesuatu kerjaya yang memerlukan intelektual yang tinggi. Hasil kajian ini mendapati bahawa kebolehan kecerdasan emosi empat kali lebih penting daripada IQ dalam menentukan kejayaan yang profesional dan berprestij. Secara tidak langsung kajian tersebut boleh menyokong kepada kemungkinan keputusan yang sama berlaku dalam kajian profesion ketenteraan.

Kajian oleh Ismail, Suh-suh dan Dollah (2009) yang bertajuk "*Relationship between occupational stress, emotional intelligence and job performance: An empirical study in Malaysia*". Kajian tersebut dilakukan terhadap 104 staf akademik yang bekerja di institusi pengajian tinggi swasta di Bandar Kuching, Sarawak. Hasil kajian mengesahkan bahawa kecerdasan emosi bertindak sebagai pemboleh ubah perantara dalam hubungan antara tekanan kerja dan prestasi kerja di sektor organisasi. Biarpun dalam kajian ini kecerdasan emosi bersifat perantara bagi hubungan dua pemboleh ubah kajian, namun kaitannya dengan tekanan kerja adalah menjadi asas dalam meneroka kajian baharu di organisasi TDM.

Kajian oleh Fariselli, Freedman, Mba, & Valentini (2008) tentang kecerdasan emosi dan hubungannya dengan tekanan di sebuah hospital di Bologna, Itali. Seramai 68 wanita, lingkungan umur 22 hingga 63 tahun dijadikan sampel. Hasil kajian mendapati bahawa kecerdasan emosi merupakan penyumbang utama dalam pengurusan mengurangkan tekanan. Di samping itu, kajian ini mendapati juga, kecerdasan emosi mempunyai kaitan dengan tekanan di mana ianya meramalkan prestasi yang tinggi dapat mengurangkan tekanan dalam pencapaian diri, dan kecerdasan emosi juga mengurangkan kesan-kesan tekanan.

Kajian oleh Mehta (2013) ke atas 200 orang guru sekolah di Delhi, India telah melihat tentang hubung kait di antara kecerdasan emosi dan tekanan di tempat kerja. Hasil kajian ini mendapati bahawa kecerdasan emosi mempunyai kaitan dengan tekanan di mana ianya menunjukkan bahawa peningkatan kecerdasan emosi boleh mengurangkan beban tekanan dan menambah baik kerja mereka.

Kajian seterusnya dilakukan oleh Darvish dan Nasrollah (2011) di Tehran, Iran yang menjadikan 134 daripada 900 pekerja University Payame Noor sebagai sampel kajian. Kajian ini tertumpu kepada melihat hubung kait di antara kecerdasan emosi dengan tekanan. Hasil kajian mendapati bahawa peningkatan terhadap kemahiran kecerdasan emosi boleh mengurangkan tekanan serta meningkatkan kualiti kerja. Di samping itu bagi mereka yang mempunyai latar belakang pendidikan yang baik juga dapat meningkatkan kecerdasan emosi mereka.

Seterusnya kajian dilakukan oleh Wu (2011) mengenai kesan kecerdasan emosi terhadap hubung kait di antara tekanan kerja dengan prestasi kerja di sektor perakaunan di Taiwan. Hasil kajian mendapati kecerdasan emosi mempunyai impak positif terhadap hubung kait tersebut di atas. Pengkaji mengatakan, pekerja yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi adalah lebih baik dalam mengurangkan atau mengubah kesan negatif yang berpotensi terhadap

tekanan dalam prestasi kerja berbanding dengan pekerja yang rendah tahap kecerdasan emosinya.

Byrne (2012) kajiannya "*A study of relationship between emotional intelligence and stress management in the Irish Workforce*" juga mengkaji kecerdasan emosi dengan tekanan. Kajian ini dijalankan terhadap 81 responden dari pelbagai domain kerja di negara Ireland. Di dalam kajian ini, terdapat korelasi yang signifikan antara kecerdasan emosi dan tekanan dan kecerdasan emosi diterima sebagai satu entiti yang unik walaupun ada hubungan yang kukuh dengan dimensi emosi personaliti. Tujuan kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan antara tekanan dan beberapa moderator terhadap tekanan, khususnya kecerdasan emosi tetapi juga terhadap ketabahan sesuatu personaliti. Oleh itu kecerdasan emosi telah didapati dalam kajian tersebut sebagai peramal di dalam pengurusan tekanan dengan impaknya yang berpotensi telah pun dibincangkan juga dalam kajian tersebut.

Cummings & Cooper (1979) menjelaskan tekanan sebagai suatu kuasa yang meletakkan fungsi psikologi dan fizikal ke tahap yang melampaui jarak kestabilan sehingga menghasilkan kesan tekanan dalam diri individu.

Kajian Lee Hoo Nee (2002) telah menjalankan kajian tentang hubungan tekanan kerja dengan kepuasan kerja, lokus kawalan dan personaliti ke atas 100 orang Pegawai Polis. Hasil kajian mendapati apabila tekanan kerja tinggi, kepuasan kerja menurun dan apabila kepuasan kerja tinggi, personaliti turut menjadi positif. Keupayaan menangani tekanan dalam diri seseorang individu adalah satu keperluan kemahiran bagi memastikan kestabilan pembawakan diri, kredibiliti, pemikiran dan perbuatan dalam mengharungi sesuatu situasi yang mencabar.

Keupayaan menangani tekanan dalam diri seseorang individu adalah satu keperluan kemahiran bagi memastikan kestabilan pembawakan diri, kredibiliti, pemikiran dan perbuatan dalam mengharungi sesuatu situasi yang mencabar. Individu yang tidak mampu menangani tekanan yang dialami, akan mudah '*burn out*' atau hilang fungsi upaya yang sepatutnya kekal dalam apa jua keadaan dan situasi.

Menurut Gohm, Corser & Dalsky (2005) telah mengenalpasti bahawa kecerdasan emosi berkemampuan menolong dalam mengurangkan tekanan untuk seseorang individu namun ia tidak selalunya berhasil dan relevan kepada sesetengah pihak yang tertentu.

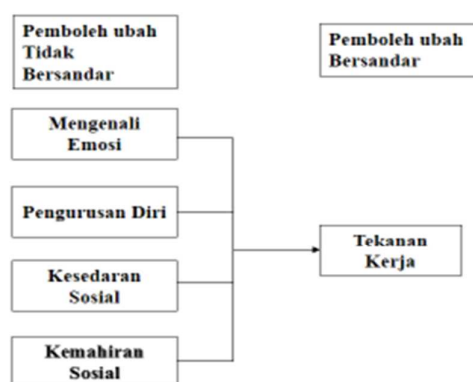
Menurut Muhammad Jamil (2010), keupayaan untuk mengawal emosi diri sebenarnya terbina atas sebab kesedaran terhadap diri, pengalihan emosi dan niat. Individu yang dapat mengawal emosinya mampu melaksanakan sesuatu tugas dengan mudah. Seseorang individu itu harus sentiasa berhati-hati dan mengelakkan sikap mudah berpuashati dalam mengejar sesuatu matlamat. Keupayaan mengurus emosi juga membantu individu memulihkan kesedihan emosi dengan berkesan. Dengan itu individu yang berjaya mengurus emosi diri akan cepat bebas daripada kitaran emosi kritikal.

Kajian oleh Muhammad Nizar (2014), mengkaji hubung kait antara kecerdasan emosi dengan tekanan terhadap pelajar perubatan di Universiti Pertahanan Nasional Malaysia (UPNM). Seramai 113 orang responden yang terdiri dari tahun satu hingga tahun tiga telah diambil sebagai sampel dan dapatan kajian melalui ujian korelasi Pearson menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara elemen kecerdasan emosi iaitu kesedaran diri, peraturan diri dan kemahiran sosial dengan tekanan terhadap pelajar UPNM. Manakala elemen kesedaran diri amat mempengaruhi dan mempunyai hubungan yang kuat dengan tekanan terhadap pelajar perubatan UPNM.

Berdasarkan teori peristiwa afektif sebuah model yang menjelaskan tentang peristiwa - peristiwa di tempat kerja mempengaruhi reaksi-reaksi emosional dibagian karyawan yang seterusnya memberi kesan sikap dan tingkah laku di tempat kerja (Robbins dan Judge, 2008). Teori peristiwa afektif juga menekankan bagaimana emosi dan suasana hati mempengaruhi kepuasan kerja individu itu (Weiss dan Russell, 1996). Turut dijelaskan bahawa individu yang bekerja bertindak secara emosional samada positif atau negatif terhadap perkara atau peristiwa yang terjadi pada mereka di tempat kerja dan tindak balas ini mempengaruhi tingkah laku bekerja dan kepuasan kerja. (Robbin dan Judge, 2008)

Kerangka Konseptual dan Hipotesis Kajian

Hasil dari literatur di atas telah dijadikan asas dalam membentuk kerangka konseptual bagi kajian ini seperti yang ditunjukkan di dalam Rajah 1.



Rajah 1: Hubungan di antara elemen mengenali emosi, pengurusan diri, kesedaran sosial dan kemahiran sosial dengan tekanan kerja.

Berasaskan kepada kerangka konseptual, hipotesis kajian adalah seperti berikut:

- H1:** Terdapat hubungan di antara mengenali emosi dengan tekanan kerja.
- H2:** Terdapat hubungan di antara pengurusan diri dengan tekanan kerja.
- H3:** Terdapat hubungan di antara kesedaran sosial dengan tekanan kerja.
- H4:** Terdapat hubungan di antara kemahiran sosial dengan tekanan kerja.

Metodologi

Reka bentuk Kajian

Kajian yang dijalankan ini adalah dengan menggunakan kaedah reka bentuk tinjauan yang mana penyelidik mengambil data dalam satu masa tertentu sahaja. Penyelidik menggunakan soal selidik dalam memperoleh data di kalangan anggota TDM yang sedang bertugas di kem-kem tentera yang terpilih di seluruh Malaysia. Menurut Kerlinger (1973), kaedah tinjauan menggunakan soal selidik kerap digunakan kerana ia dapat menghuraikan hubungan di antara pemboleh-pemboleh ubah. Kaedah tinjauan yang dijalankan biasanya menggunakan soal selidik untuk mendapatkan data kuantitatif. Kaedah kuantitatif menggunakan data numerik bagi menentukan ketepatan berdasarkan soalan-soalan berstruktur, mendapatkan maklumat yang berguna bagi menjawab sesuatu permasalahan kajian atau untuk membuat kesimpulan tentang sesuatu faktor dengan mendapatkan data daripada sekelompok manusia (Davis, 1996; Chua, 2006; Sekaran dan Bougie, 2010; Creswell, 2012). Di samping itu kaedah tinjauan juga mampu mengumpulkan banyak maklumat daripada populasi saiz besar bagi tujuan melihat hubungan di antara pemboleh ubah dengan pemboleh ubah yang dikaji. Di samping itu melalui kaedah yang digunakan ini, penyelidik akan memperoleh data yang tepat, boleh dipercayai bagi mengukur persepsi responden terhadap pemboleh ubah kajian (Sekaran dan Bougie, 2010; Creswell, 2012). Menurut Salovey *et al.* (2000), kajian mengenai kecerdasan emosi merupakan kajian yang lebih berteraskan kebolehan, penilaian diri dan kecekapan dan kajian sebegini lebih sesuai dijalankan dengan menggunakan kaedah tinjauan serta membolehkan lebih ramai bilangan responden terlibat dalam kajian ini.

Pengukuran

Instrumen kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah menggunakan soal selidik sebagai alat untuk mengumpulkan data. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini mengandungi tiga bahagian bagi mengumpul data-data berkenaan kecerdasan emosi, tekanan kerja dan ciri-ciri demografi dalam kalangan anggota TDM dengan menggunakan skala Likert. Bahagian pertama, soal selidik mengukur kecerdasan emosi mempunyai 37 item yang telah diubahsuai daripada *Emotional Competence Inventory* (ECI) dibina oleh Boyatzis, Goleman, dan HayMcBer (1999). Kedua, soal selidik mengukur tekanan kerja mempunyai 13 item yang telah diubahsuai dari soal selidik *Occupational Stress Indicator* (OSI) yang dihasilkan oleh Cooper, Sloan dan Williams (1988). Ketiga, demografi responden. Item-item dari soal selidik bagi kajian ini diukur dengan menggunakan 5 jawapan pilihan iaitu dari “Sangat Tidak Setuju” (1) hingga “Sangat Setuju” (5).

Unit Analisa dan Sampel

Pengkaji telah melakukan sendiri urusan mentadbir kajian ini di pasukan TDM mengikut jadual yang telah dipersetujui dan seterusnya apabila tiba di tempat kajian, pengkaji akan mengumpulkan responden di dalam dewan, memberi arahan dan penerangan kepada responden cara pengisian borang soal selidik dan seterusnya mengumpul dan menyemak soal selidik setelah diisi oleh responden. Pengkaji merancang setiap Divisyen TDM yang terlibat dalam kajian ini, jumlah populasi tidak kurang dari 125 orang. Bagi tujuan penyelidikan ini, responden adalah terdiri daripada jumlah populasi di mana sebanyak 4 buah pasukan bagi setiap

Divisyen TDM diperlukan bagi mengumpulkan responden seramai 500 anggota tentera. Pengedaran borang soal selidik kepada saiz populasi ini adalah mengambil kira keupayaan pengkaji melakukannya dengan mudah. Dari jumlah sebanyak 500 borang soal selidik yang diedarkan hanya 479 borang soal selidik yang diisi dengan lengkap di mana ianya mewakili 95.8 peratus.

Mentadbir soal selidik ini dilakukan oleh pengkaji sendiri bagi membolehkan pemantauan dapat dilakukan dari awal agar tidak akan berlaku kekeliruan dan ketidakjujuran responden dalam menjawab memandangkan jumlah pernyataan yang perlu dijawab oleh responden agak banyak dan tindak balas segera dapat dilakukan seandainya responden perlu penjelasan tambahan. Melalui cara ini pengkaji akan dapat balik kertas soal selidik pada ketika itu juga dan dapat menjimatkan masa di samping untuk mengelak dari borang soal selidik hilang, lewat dimajukan dan tidak lengkap apabila diterima oleh pengkaji.

Analisa Data

Semua data yang diperoleh diproses oleh komputer dengan menggunakan perisian komputer *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) versi 21.0. Di samping itu, model kajian ini turut dianalisis dengan menggunakan model persamaan struktural (structural equation modeling). Pakej perisian *Smart Partial Least Square* (SmartPLS) versi 3.0 digunakan untuk menganalisa penerokaan faktor (confirmatory factor analysis) dan juga digunakan bagi membuat pengujian hipotesis kajian (Hair, 2014). Prosedur analisa data yang dibuat: pertama, menguji kesahan merangkumi kesahan konvergen dan kesahan diskriminan. Kedua, menganalisis kebolehpercayaan komposit dan kebolehpercayaan Alpha Cronbach. Ketiga, struktur model kajian analisa mengikut laluan koefisien menggunakan tahap betas (β) dan statistik t. Disamping itu R^2 yang diambil sebagai indikator kepada kekuatan keseluruhan jangkaan model kajian. Nilai bagi R^2 yang diambil kira iaitu: 0.19 (lemah), 0.33 (sederhana) dan 0.67 (kuat) (Chin, 1998; Henseler et al., 2009).

Keputusan Kajian Sampel Profil

Ciri-ciri responden kebanyakannya jantina lelaki (94.6%) dan wanita (5.4%). Dari aspek umur pula, 40.1% berumur di antara 26-30 tahun, manakala dari segi pangkat/jawatan pula anggota LLP seramai (95.2%), pencapaian akademik (SRP/PMR, SPM) seramai (92.1). Status perkahwinan (sudah berkahwin) seramai 60.5%, pendapatan bulanan kurang dari RM1500 (42.6%), tempoh perkhidmatan kurang dari 10 tahun (53.2%), pasukan 2 Divisyen TDM (28.8%) dan pasukan mengikut kor, RAMD (33.6%). Ciri-ciri responden ditunjukkan dalam Jadual 1.

Jadual 1: Ciri-ciri Responden dan Profil Sampel Kajian Sebenar (N=479)

Profil Responden	Sub-Profil	Kekerapan	Peratusan
Jantina	Lelaki	453	94.6
	Perempuan	26	5.4
Umur	Bawah 25 tahun	127	26.5
	26-30 tahun	192	40.1
	31-35 tahun	90	18.8

	36-40 tahun	54	11.4
	41 tahun keatas	16	3.2
Jawatan/Pangkat	Pegawai	23	4.8
	Anggota LLP	456	95.2
Pencapaian Akademik	SRP/PMR/SPM	441	92.1
	STPM/Diploma	30	6.3
	Ijazah Sarjana Muda	7	1.5
	Ijazah Sarjana	1	0.2
	Ijazah Doktor Falsafah	-	-
Status Perkahwinan	Bujang	180	37.6
	Berkahwin	290	60.5
	Duda/Janda	9	1.9
Tempoh Perkhidmatan	Kurang daripada 10 tahun	255	53.2
	11 – 15 tahun	123	25.6
	16 – 20 tahun	45	9.3
	21 – 25 tahun	54	11.2
	Lebih 26 tahun	2	0.4
Pendapatan Bulanan	Kurang dari RM1500	204	42.6
	RM1501 – RM2500	164	34.2
	RM2501 – RM3500	69	14.4
	RM3501 – RM4500	33	6.9
	RM4501 - RM5500	7	1.5
	Lebih dari RM5501	2	0.4
Pasukan Divisyen	1 Divisyen TD	115	24
	2 Divisyen TD	138	28.8
	3 Divisyen TD	94	19.6
	4 Divisyen TD	132	27.6
Pasukan Kor	RAMD	161	33.6
	RRD	153	31.9
	RSD	86	18
	KPTD	79	16.5

Analisa Pengesahan Faktor (Confirmatory Factor Analysis)

Jadual 2 menunjukkan keputusan analisa bagi ujian keesahan konvergen dan keesahan diskriminan. Semua konstruk yang mempunyai nilai AVE melebihi 0.5 menunjukkan ianya mencapai tahap penerimaan bagi keesahan konvergen (Barclay et al., 1995; Fornell; Fornell & Larcker, 1981; Henseler et al., 2009). Selain dari itu, konstruk-konstruk yang mempunyai nilai konstruk pada punca ganda dua \sqrt{AVE} sesuatu konstruk mestilah mempunyai nilai yang lebih besar daripada nilai korelasi di antara konstruk-konstruk yang lain, menunjukkan bahawa semua konstruk tersebut mencapai tahap penerimaan bagi keesahan diskriminan (Henseler et al., 2009).

Jadual 2: Pengujian Kriteria Fornell-Larcker

	Kemahiran Sosial	Tekanan Kerja	Kesedaran Sosial	Mengenali Emosi	Pengurusan Diri
Kemahiran Sosial	0.726				
Tekanan Kerja	0.289	0.723			
Kesedaran Sosial	0.712	0.292	0.713		
Mengenali Emosi Diri	0.570	0.228	0.512	0.714	
Pengurusan Emosi Diri	0.615	0.262	0.621	0.582	0.716

Nota: $\sqrt{\text{AVE}}$ yang ditunjukkan secara *diagonal*

Jadual 3 menunjukkan faktor muatan dan muatan silang dari konstruk yang dikaji. Hubungan korelasi diantara item-item dan faktor-faktor mempunyai muatan yang tinggi dari item-item lain di dalam konstruk yang berbeza. Muatan dari pemboleh ubah-pemboleh ubah mempunyai kekuatannya tersendiri di dalam model yang mana nilai yang melebihi 0.6 dianggap memadai (Chin, 1998; Fornell & Larcker, 1981; Gefan & Straub, 2005; Henseler et al., 2009). Disini didapati pengujian keesahan model memenuhi kriteria yang dikehendaki

Jadual 3: Faktor Muatan dan Muatan Silang

	Kenal Emosi	Mahir Sosial	Sedar Sosial	Tekan Kerja	Urus Diri
A1	0.711	0.433	0.377	-0.065	0.452
A3	0.647	0.462	0.427	0.009	0.435
A4	0.693	0.383	0.359	-0.028	0.392
A8	0.799	0.423	0.395	-0.115	0.388

B11	0.466	0.380	0.408	-0.089	0.808
B12	0.424	0.422	0.390	-0.111	0.802
B13	0.358	0.413	0.480	-0.068	0.703
B16	0.425	0.556	0.556	-0.008	0.650
C21	0.368	0.446	0.688	0.059	0.435
C22	0.375	0.469	0.702	0.068	0.396
C23	0.356	0.546	0.789	-0.051	0.470
C24	0.419	0.506	0.808	-0.072	0.467
C26	0.447	0.520	0.674	0.008	0.429
D30	0.505	0.778	0.556	-0.023	0.440
D34	0.435	0.810	0.498	-0.100	0.471
D35	0.382	0.738	0.517	-0.008	0.424
D36	0.391	0.700	0.498	-0.019	0.445
D37	0.461	0.795	0.506	-0.111	0.430
E1	-0.070	-0.025	-0.008	0.724	-0.071
E2	-0.076	-0.042	-0.002	0.804	-0.076
E3	-0.095	-0.095	-0.052	0.778	-0.116
E4	-0.054	-0.056	-0.019	0.766	-0.095
G12	-0.069	-0.054	-0.024	0.692	-0.045
G13	-0.051	-0.046	0.014	0.694	-0.045

Jadual 4 menunjukkan keputusan analisa kebolehpercayaan instrumen kajian. Kebolehpercayaan komposit dan Alpha Cronbach mempunyai nilai melebihi dari 0.7 menunjukkan bahawa skala pengukuran yang digunakan dalam kajian ini mempunyai konsisten dalaman yang tinggi (Chua, 2006; Henseler, Ringle & Sinkovic, 2009; Nunally & Benstein, 1994; Sekaran & Bougie, 2010).

Jadual 4: Kebolehpercayaan Komposit dan Cronbach Alpha

Konstruk	Kebolehpercayaan Komposit	Nilai Alpha Cronbachs
Mengenal Emosi	0.828	0.771
Pengurusan Emosi	0.838	0.760
Kesedaran Sosial	0.869	0.821
Kemahiran Sosial	0.870	0.819
Tekanan Kerja	0.912	0.879

Keputusan Ujian Model Kesan Langsung

Jadual 5 menunjukkan dapatan dari model kesan langsung yang merangkumi hipotesis H1, H2, H3 dan H4. Pertama, mengenali emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja ($\beta = -0.121$; $t = 2.666$). Oleh itu, H1 diterima. Dari aspek kekuatan model ini, mengenali emosi menerangkan perubahan sebanyak 1.5 peratus ($R^2 = 0.015$) ke atas tekanan kerja. Kedua, pengurusan diri mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja ($\beta = -0.132$; $t = 3.145$). Oleh itu, H2 diterima. Dari aspek kekuatan model ini, pengurusan diri menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 1.7 peratus ($R^2 = 0.017$). Ketiga, kesedaran sosial mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan tekanan kerja ($\beta = 0.075$; $t = 0.788$). Ini menunjukkan bahawa H3 tidak diterima. Dari segi kekuatan model, kesedaran sosial menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 2.4 peratus ($R^2 = 0.006$). Keempat kemahiran sosial mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja ($\beta = -0.118$; $t = 2.391$). Ini menunjukkan bahawa H4 diterima. Dari segi kekuatan model, kemahiran sosial menerangkan perubahan ke atas kepuasan kerja sebanyak 1.4 peratus ($R^2 = 0.014$).

Jadual 5: Ringkasan Keputusan Pengujian Hipotesis Model Kesan Langsung

Hipotesis	β	t	R^2	Keputusan
H1: Mengenal Emosi Tekanan Kerja ----→	-0.121	2.666	0.015	Signifikan
H2: Pengurusan Diri Tekanan Kerja ----→	-0.132	3.145	0.017	Signifikan
H3: Kesedaran Sosial Tekanan Kerja ----→	0.075	0.788	0.006	Tidak Signifikan
H4: Kemahiran Sosial Tekanan Kerja ----→	-0.118	2.391	0.014	Signifikan

Nota: Signifikan pada * $t > 1.96$; ** $t > 2.58$; *** $t > 3.29$

Perbincangan Dan Kesimpulan

Kajian ini telah mencadangkan kerangka konseptual yang berpandukan kepada literatur kecerdasan emosi dalam hubungannya dengan tekanan kerja. Skala pengukuran yang digunakan dalam kajian ini telah mencapai analisa tahap keesahan dan kebolehpercayaan yang diperlukan. Penemuan dari model perhubungan SmartPLS mengesahkan bahawa elemen-elemen kecerdasan emosi iaitu mengenali emosi, pengurusan diri dan kemahiran sosial mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja. Manakala kesedaran sosial pula mempunyai hubungan yang tidak signifikan dengan tekanan kerja. Justeru penemuan ini agak berbeza dengan penemuan kajian literatur yang pernah dilakukan sebelum ini oleh pengkaji-pengkaji dari luar dan dalam negara. Kajian ini ada sedikit persamaan dengan kajian yang dilakukan oleh Che Roslan Yahya (2009) mengenai hubungan antara tekanan kerja, kepuasan kerja dan niat berhenti kerja dalam kalangan anggota berpangkat prebet Tentera Darat. Seramai 107 responden telah terlibat di dalam kajian ini dan kajian telah dijalankan di beberapa buah kem antaranya Kem Sungai Buloh, Kem Terendak, Melaka dan Kem Batu Gajah, Perak. Dapatan kajian mendapati tahap tekanan kerja anggota berpangkat prebet adalah rendah manakala kepuasan kerja dan niat berhenti kerja adalah tinggi. Implikasi keputusan ini menunjukkan bahawa anggota tentera berpangkat prebet memerlukan bimbingan input pengetahuan dan kemahiran untuk pelaksanaan tugas mereka. Selain itu, keputusan kajian menunjukkan bahawa hubungan tekanan kerja, kepuasan kerja dan niat berhenti kerja dengan faktor demografi tidak menunjukkan hubungan yang signifikan.

Eisenberger, Miller dan Monge (1993) menyatakan, bahawa pekerja akan mempunyai tahap penglibatan kerja yang tinggi dalam kerjaya mereka sekiranya merasakan sumbangan mereka dihargai oleh pihak organisasi atau majikan mereka. Oleh itu penglibatan yang aktif dan sepenuhnya oleh pekerja mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan dalam bidang kerjaya mereka. Keadaan ini juga akan membantu dalam mengelakkan pekerja dari mengalami tekanan dan dari berniat untuk berhenti kerja dari kerjaya yang mereka telah ceburi itu.

Hasil kajian ini boleh digunakan oleh pihak pengurusan sumber manusia TDM di dalam membuat perancangan awal mengenai pemilihan anggota tentera untuk memasuki TDM, bukan sahaja dinilai melalui keupayaan fizikal dan mental sahaja, tetapi juga mengambil kira kecerdasan emosi setiap anggota yang akan dipilih untuk menganggotai dalam pasukan TDM. Perkara ini amat penting memandangkan bahawa peranan TDM terhadap keselamatan negara menjadi keutamaan dan sandaran untuk mempertahankan kedaulatan Negara adalah di bahu anggota-anggota yang mempunyai kecerdasan emosi di tahap terbaik. Justeru itu dalam aspek pemilihan anggota dan seterusnya pemantauan berterusan mengenai kecerdasan emosi mereka perlulah dilakukan sekerap yang mungkin agar mereka tidak menghadapi tekanan semasa bekerja sehingga membawa kepada pemberhentian awal dari perkhidmatan tentera sebelum masa tempoh mereka untuk bersara wajib.

Di samping itu, polisi pemilihan untuk kenaikan pangkat samada pegawai dan anggota lain-lain pangkat (LLP), bukan sahaja berdasarkan kepada kriteria dan prosedur perkhidmatan sepertimana yang diguna pakai pada ketika ini dan perlu membuat penambahan dengan mengadakan ujian kecerdasan emosi bagi melihat tahap kecerdasan emosi yang sesuai untuk menjadi pemimpin pertengahan dan pemimpin atasan. Menurut, Goleman (1995) bahawa 80 peratus kejayaan seseorang ditentukan oleh kecerdasan emosi di mana seseorang itu yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi dapat mengawal diri dan anggota di bawahnya dalam apa sahaja situasi samada dalam peperangan atau latihan ketenteraan berbanding dengan kecerdasan intelektual yang menyumbangkan hanya 20 peratus sahaja. Bahagian Perkhidmatan Anggota, Cawangan Sumber Manusia Tentera Darat (BPA-CSMTD) boleh menggunakan alat

ujian kecerdasan emosi, *Emotional Competence Inventory (ECI)- research version* yang dihasilkan oleh Boyatzis, Goleman dan HayMcBer. Alat ujian ini mengandungi 110 pernyataan yang menjurus kepada penilaian kecerdasan emosi diri seseorang manusia. Ianya mudah dikendalikan dan ditadbir berbanding dengan alat ujian yang lain.

Seterusnya, setiap Pegawai Memerintah disarankan untuk melantik kaunselor atau psikologi yang berada di Sel Psikologi Kaunseling Tentera Darat untuk membantu dalam membuat pemantauan setiap anggota mereka agar berada dalam tahap kecerdasan emosi yang tinggi dengan menggunakan alat ujian kecerdasan emosi. Anggota TDM yang dikenal pasti mencapai keputusan tahap kecerdasan emosi yang rendah dan sederhana, perlu dibantu dengan mengadakan sesi kaunseling kelompok dan juga sesi kaunseling individu agar pencegahan awal dapat dikesan mengenai masalah yang dihadapi oleh mereka sebelum mereka mengambil tindakan berhenti awal dengan cara tidak bijak yang lazim dilakukan oleh anggota tentera seperti Tidak Hadir Tanpa Cuti (THTC) dan mengambil dadah bagi tujuan untuk berhenti dari perkhidmatan.

Rujukan

- Abraham, R. 2000. The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence: Outcomes and relationship. *The Journal of Psychology*, 134(2): 169-184.
- Bahyah Abdul Halim (2013). Hubungan budaya organisasi dan kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi dan kepuasan kerja. *Journal of Human Capital Development*, Vol. 6 No. 2 July-December 2013.
- Barclay, D. Higgins, C. &Thompson, R. (1995). The Partial Least Squares (PLS) Approach to Causal Modeling: Personal Computer Adoption and Use as an Illustration. *Technology Study*, 2 (2), 285-309.
- Bar-On, R. (1997). *The emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual*. Toronto: Multi Health Systems.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Hay/McBer. (1999). *Emotional competence Inventory*. Boston: Hay/McBer Group.
- Byrne, M. (2012). A study of the relationship between emotional intelligence and stress management in the Irish Workforce, (march), 1-53.
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modelling, in Hoyle, R.H. *Statistical Strategies for Small Sample Research*, Sage Publication, Inc., Thousand Oaks – California, 307-341.
- Che Roslan Yahya (2009). Hubungan antara tekanan kerja, kepuasan kerja dan niat berhenti kerja di kalangan anggota berpangkat prebet Tentera Darat. Tesis Sarjana Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia, UKM.
- Chua, Y. P. (2006). *Kaedah Penyelidikan*. Kuala Lumpur: McGraw Hill.
- Cook, J. & Wall, T. (1980). New work attitude measures of trust, organizational commitment and personal need non-fulfillment. *Journal of Occupational Psychology* 53:39-52.
- Cooper, C.L., Sloan dan Williams. (1988). Occupational stress amongst general practice dentist. *Journal of Occupational Psychology*, 61, 163-164.
- Creswell, J.W.(2012). *Educational Research: Planning, Conduct, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research (Fourth Edition)*. Boston: Pearson.
- Cross, D.1973. The worker opinion survey: a measure of shop-floor satisfaction. *Occupational Psychology* 82: 812-820.

- Darvish, H., & Nasrollahi, A.A. (2011). Studying the relations between emotional intelligence and occupational stress: A Case Study at Payame Noor University, LX111(2), 39-49.
- Davis, D. (1996). *Business Research for Decision Making*. (4th ed). Belmont: Duxbury Press.
- Eisenberger, Miller dan Monge (1993). Involvement in communication networks as a predictor of organizational commitment. *Human Communication Research*. 10(2): 179-201.
- Fariselli, L., Freedman, J., Mba, M.G., & Valentini, F. (2008). *Stress, Emotional Intelligence & Performance in Healthcare*.
- Fornell, C., & Larcker, D.F. (1981). Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error. *Journal of Marketing Research*, Vol XVIII, No. February, 39-50.
- Gefen, D., & Straub, D. (2005). A Practical Guide to Factorial Validity using PLS-Graph: Tutorial and Annotated Example. *Communication of the Association for Information System*, 16, 91-109.
- Gohm, C. L., Corser, G. C., & Dalsky, D.J. (2005). Emotional intelligence under stress: useful, unnecessary or irrelevant?, 39, 1017-1028. Doi:10.1016/j.paid.2005.03.018
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman (1999). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Hair, J.F.Jr., Black, W.C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R.L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. 6th Ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. In: Sinkovics, R.R., Ghauri, P. N. (Eds.), *Advances in International Marketing*. Bingley: Emerald, 277-320.
- Ismail, A., Suh-suh., Y., & Dollah, N.F. (2009). Relationship between occupational stress, emotional intelligence and job performance: an empirical study in Malaysia.
- Kerlinger, F.N. (1973). *Foundation of behavioral research*. New York: holt, richart and winston.
- Lawler (1973). *Motivation in work organization*. Monterey, Ca.: Brook/Cole Publishing Co.
- Lee Hoo Nee. 2002. Hubungan Tekanan Kerja dengan Lokus Kawalan Dalaman, Personaliti Jenis A dan Kepuasan Kerja di Kalangan Anggota PDRM. Latihan ilmiah yang tidak diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Maraichelvi, A., & Rajan, S. (2013). The relationship between emotional intelligence and the academic performance among final year under graduates, 1(2), 41-45. doi: 10.13189/ujp.2013.010203.
- Mehta, A. (2013). A study of how emotional intelligence reduces occupational stress among teachers, 11, 19-28.
- Mohd Azhar Hj Yahya (2004). Pengaruh kecerdasan emosi ke atas komitmen kerjaya, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan tingkahlaku warga organisasi. Tesis Doktor Falsafah UKM.
- Moorman, R.H. (1993). The influence of cognitive and effective base job satisfaction measures on the relationship between satisfaction and organizational citizenship behavior. *Human Relation* 46(6): 759-776.
- Muhammad Jamil Abd Karim (2010). Hubungan di antara kecerdasan emosi dan komitmen kerjaya terhadap jurulatih di UPNM. *Kertas Akademik Sarjana Muda UPNM*.
- Muhammad Nizar Zaaba (2014). Hubungan kait antara kecerdasan emosi dengan stress terhadap pelajar Fakulti Perubatan dan Kesihatan Pertahanan di UPNM. *Kertas Akademik Sarjana Muda UPNM*.
- Muhammad Zahril (2010). Faktor pendorong untuk berhenti daripada perkhidmatan dikalangan anggota-anggota Kor Perkhidmatan Diraja. Tesis sarjana, Fakulti Perniagaan dan Perakaunan, Universiti Malaya.

- Noorhafeza & Ferlis (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan UTM*, bil 16, Dis 2010.
- Nunally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory*. New YORK: McGraw-Hill.
- Rohany Nasir & Fatimah Omar (2006). *Kesejahteraan Manusia: Perspektif Psikologi*. Penerbit Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Robbins, Stephen, P., & Judge, Timothy, A. (2008). *Perilaku organisasi*. Jakarta. Salemba Empat.
- Salovey et. al. (2000). Current directions in emotional intelligence research. Dalam Lewis, M. & Haviland-Jones, J.M.(pnyt.). *Handbook of Emotion*, hlm. 504-521. New York: The Guilford Press.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Siti Sarawati Johar (2013). Impak kecerdasan emosi ke atas komitmen pekerja melalui estim sendiri di tempat kerja. Prosiding seminar psikologi 2013 pada 2 Julai 2013 di UKM, Bangi.
- Sofian syed Salim (2010). Kesan kecerdasan emosi ke atas tekanan kerja, kepuasan kerja, penglibatan bekerja serta niat berhenti kerja di kalangan guru. Tesis Doktor Falsafah UKM.
- Weiss, Howard, M., & Russell Cropanzano. (1996). Affective event theory. *Research In Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Wu, Y.C. (2011). Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: The role of emotional intelligence, 3991), 21-32.
- Yahzanon Tahir & Yusof Boon (2011). Tahap kecerdasan emosi dan hubungannya dengan komitmen guru dalam bekerja dalam kalangan guru mata pelajaran teras tahun enam. *Journal of Edupres*, Volume 1, 2011, pg 187-196.