

Pengaruh Kecerdasan Emosional Dengan Organizational Citizenship Behavior (Ocb) Dalam Kalangan Pegawai Sumber Manusia

Fadillah Ismail^{1*}, Nur Amalina Mohd Rosli²

^{1,3}Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, MALAYSIA

*Corresponding Author Designation

DOI: <https://doi.org/10.30880/hsp.2021.01.01.003>

Received 25 December 2020; Accepted 15 March 2021; Available online 20 July 2021

Abstrak: Kecerdasan emosi memainkan peranan penting bagi seseorang yang bergelar pemimpin. Kecerdasan emosi bukan sahaja membantu mewujudkan hubungan sosial yang positif malah menjamin kualiti kesejahteraan dalam kalangan pekerja bawahan untuk mengelakkan konflik serta salah faham dalam melaksanakan tanggungjawab masing-masing. Ini kerana kegagalan membendung situasi tersebut akan membawa impak yang lebih negatif terhadap organisasi dan individu sekiranya ia tidak diatasi secara proaktif. Maka kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti tahap serta hubungan antara kecerdasan emosional dan tingkah laku kewargaan dalam kalangan pegawai sumber manusia di 17 buah organisasi. Sejumlah 94 set soal selidik diedarkan kepada responden yang dipilih melalui persampelan bertujuan dan persampelan mudah. Analisis deskriptif menunjukkan hasil kajian terhadap tahap kecerdasan emosi dan tahap ocb. Manakala analisis korelasi membuktikan terdapat hubungan yang signifikan dengan $r= 0.62$ di antara kecerdasan emosi dan tingkah laku kewargaan organisasi. Justeru kajian ini telah menunjukkan bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan tingkah laku kewargaan organisasi.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kewargaan Organisasi, Pegawai Sumber Manusia

1. Pengenalan

Perubahan persekitaran kerja yang drastik dan tidak menentu memberi kesan langsung dan cabaran kepada gaya pentadbiran dan pengurusan organisasi untuk terus lestari serta berdaya saing. Justeru memiliki pekerja stabil serta mampu mengurus emosi merupakan satu kelebihan dan memberi impak positif di tempat kerja kepada organisasi terutamanya apabila berdepan dengan situasi yang tidak menentu dan sukar diramal [1]. Menurut Galaskiewicz (2016) organisasi merupakan satu badan yang dianggotai oleh pelbagai individu dengan kelebihan masing-masing dalam menjalankan tugas dan peranan yang berbeza-beza bagi mencapai matlamat yang sama [2].

Dalam mencapai matlamat organisasi, ia amat bergantung kepada dua elemen yang utama iaitu elemen kemanusiaan dan elemen bukan kemanusiaan. Elemen kemanusiaan dirujuk kepada tingkah laku individu dalam organisasi seperti akauntabiliti dan komitmen terhadap organisasi. Manakala elemen bukan kemanusiaan pula dirujuk kepada proses, polisi, struktur dan teknologi. Yusof (2003) mengatakan bahawa kedua-dua elemen tersebut bertindak mempengaruhi tingkah laku dalam organisasi sama ada secara individu atau kumpulan terhadap keseluruhan pencapaian organisasi [3].

Tingkah laku kewargaan organisasi didefinisikan sebagai kesanggupan pekerja untuk melakukan sesuatu tugas melebihi dari deskripsi tugas formal mereka [4]. Tingkah laku ini dilakukan untuk membantu rakan kerja yang lain serta meningkatkan keberkesanan organisasi. Organ (1988) turut menjelaskan bahawa tingkah laku kewargaan organisasi boleh memaksimumkan kecekapan dan produktiviti pekerja dan organisasi dan seterusnya menyumbang kepada keberkesanan kefungsiannya sebuah organisasi [5].

Kesanggupan pekerja memberikan usaha yang lebih daripada tanggungjawab hakiki mereka dan sanggup meluangkan masa dan tenaga untuk menjayakan sesuatu tugas yang diberikan telah dikenalpasti sebagai komponen utama yang memberi implikasi kepada keberkesanan prestasi organisasi. Sikap ini dinamakan tingkah laku kewargaan organisasi dan ia bukanlah sikap yang diwajibkan tetapi ia menyumbang kepada kelancaran fungsi sebuah organisasi. Tingkah laku kewargaan organisasi memainkan peranan yang sangat penting dalam meningkatkan prestasi dalam organisasi kerana ianya dapat mengurangkan keperluan daripada kekurangan sumber daya untuk fungsi penyelenggaraan atau peningkatan dalam organisasi, meningkatkan produktiviti hubungan kerja atau pengurusan organisasi [6]. Kajian lepas menunjukkan bahawa organisasi yang mempunyai pekerja dengan sikap tingkah laku kewargaan organisasi yang baik akan mempunyai prestasi yang lebih baik daripada organisasi lain [7].

Individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi juga turut cenderung menggunakan strategi tingkah laku adaptif [6]. Mereka cenderung mengetahui tingkah laku kewarganegaraan mana yang sesuai dalam situasi tempat kerja dan bagaimana merancang dan menerapkan tingkah laku ini dengan berkesan [6]. Oleh itu, pekerja yang mempunyai kepercayaan yang tinggi terhadap sumber dalaman mereka lebih cenderung menghadiri perjumpaan secara sukarela atau menawarkan diri untuk membantu rakan sekerja dengan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan kerana mereka lebih mampu merancang aktiviti ini secara proaktif dan mengatur hari kerja mereka dengan efektif.

2. Permasalahan Kajian

Keseimbangan kecerdasan intelek dan emosi adalah amat diperlukan bagi melahirkan insan yang stabil dari segi emosi sama ada dalam konteks pekerja atau pelajar. Ini merupakan asas dalam membentuk peribadi seseorang di tempat kerja. Ismail (2014) menyatakan emosi setiap manusia berbeza-beza mengikut faktor umur, status, jantina, situasi, dan tahap kesihatan diri [8]. Emosi seseorang boleh diketahui menerusi respon serta bahasa badan yang ditunjukkan ketika sedang berkomunikasi.

Apabila kita mengetahui keadaan emosi seseorang, ia menjadikan kita lebih prihatin pada diri sendiri dan orang lain. Satu kajian terhadap emosi guru telah dijalankan oleh Jabatan Intervensi Kementerian mendapati 0.05% guru yang menghadapi gangguan emosi dan mental yang serius atau terpengaruh dengan gejala tidak bermoral. Justeru, tingkahlaku kewargaan organisasi mereka dipengaruhi oleh keadaan emosi pada waktu tersebut.

Salah satu faktor penting yang boleh menyebabkan peningkatan kualiti tingkah laku, sikap, dan interaksi pekerja adalah tingkah laku kewarganegaraan organisasi (OCB). Tingkah laku kewarganegaraan organisasi adalah sekumpulan tingkah laku sukarela, yang tidak dianggap sebagai tugas rasmi orang tersebut, tetapi dilakukan oleh mereka, dan dapat menyebabkan peningkatan kecekapan tugas dan peranan organisasi [6]. Tingkah laku kewarganegaraan organisasi adalah tingkah

laku unik yang berhati-hati, yang secara langsung atau eksplisit, tidak dikenali oleh sistem ganjaran formal; secara keseluruhan, ia meningkatkan prestasi organisasi yang berkesan [1].

Kajian lepas mengenai tingkah laku kewargaan organisasi telah mendorong organisasi untuk menggunakan tingkah laku kewarganegaraan untuk meningkatkan prestasi organisasi [9]. Sememangnya, hari ini, organisasi berhadapan dengan harapan prestasi yang lebih tinggi daripada pekerja dan pada masa yang sama berusaha untuk mengekalkan tahap perkhidmatan dengan bajet kewangan yang terhad [9, 10, 11]. Oleh itu, tingkah laku kewargaan organisasi mungkin merupakan unsur penting bagi tindak balas organisasi terhadap cabaran tersebut kerana tingkah laku kewargaan organisasi mendorong pekerja untuk melampaui syarat peranan yang ditetapkan secara formal.

Perkembangan selari juga berlaku dalam organisasi di mana tingkah laku kewargaan organisasi telah dikaji berkaitan dengan konsep organisasi yang tipikal seperti motivasi perkhidmatan awam [9,11,12] dan tingkah laku kewarganegaraan umum [13]. Dengan menggunakan kes pengurusan dalam organisasi, tingkah laku kewargaan organisasi juga telah dikaji berkaitan dengan konsep pengurusan yang lebih umum digunakan seperti kepuasan kerja dan tingkah laku kepemimpinan [14]. Melalui kajian ini, para sarjana lepas mula menekankan pentingnya tingkah laku kewargaan organisasi dalam organisasi.

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

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

Kajian ini dijalankan berasaskan kepada beberapa objektif yang telah dikenal pasti. Objektif tersebut adalah seperti berikut:

1. Menenalpasti perbezaan tahap kecerdasan emosional antara jantina dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan
2. Menenalpasti perbezaan tahap tingkah laku kewargaan organisasi antara jantina dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan
3. Menenalpasti hubungan diantara kecerdasan emosional dengan tingkah laku kewargaan organisasi dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan

3. Kajian Literature

3.1 Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah keupayaan untuk memerhatikan, menerima, menyedari dan menghasilkan perasaan melalui berfikir dan mengawal emosi yang mendorong emosi dan menghasilkan kerasionalan [15]. Kecerdasan emosional juga dilihat terkait dengan kemampuan yang memungkinkan untuk menyedari keadaan emosi dan keupayaan untuk mengatur atau menterjemahkan emosi yang mempengaruhi prestasi seseorang individu [16]. Menurut Farahbakhsh (2012), tahap kecerdasan emosi yang tinggi mampu menghasilkan sebuah persekitaran kerja yang berprinsip dan membantu dalam mengembangkan prestasi seseorang pekerja itu [17]. Hal ini ditambah dalam sebuah kajian oleh Colomeischi & colomeischi (2014) yang menyatakan, kepuasan bekerja adalah penyumbang utama kepada faktor kecerdasan emosi dan sikap strategi daya tindak [18]. Hasil kajian mendapati, tahap

kecerdasan emosi yang tinggi bergantung kepada tabiat bekerja dan kepuasan bekerja. Semakin tinggi kecerdasan emosi yang ada pada individu, maka, semakin tinggi tahap tingkahlku kewargaan organisasi kerja individu tersebut.

Manakala Pastor (2014) mendapati, terdapat korelasi yang positif antara tahap kecerdasan emosi dan sikap profesional terhadap pekerja [19]. Sikap profesional terhadap pekerja bawahan dapat meningkatkan tahap kecerdasan emosi yang boleh menyumbang kepada mutu perkhidmatan organisasi dengan lebih baik. Ini berikutan keselesaan pekerja bagi menyumbang kepada kelancaran organisasi tanpa dipaksa oleh penyelia mahupun orang atasan dalam sesebuah organisasi. Menurut Muhammad et al, (2020) pekerja yang mempunyai kesihatan emosi berkemampuan untuk memahami perasaan dan emosi orang lain. Sekiranya mereka merasakan bahawa rakan mereka sedang kecewa, mereka secara optimis akan memberikan pertolongan dan galakan untuk mendorong perasaan positif [1].

3.2 Tingkah Laku Kewargaan Organisasi.

Menurut Organ (1988), tingkah laku kewargaan organisasi adalah tingkah laku seseorang pekerja secara sukarela atau budi bicara, di mana secara tidak langsung boleh meningkatkan keberkesanan sesebuah organisasi apabila terus diamalkan di dalam organisasi tersebut [5]. Menerusi tingkah laku kewargaan organisasi ini boleh menyumbang kepada peningkatan reputasi organisasi dengan memaksimumkan produktiviti dan kecekapan pekerja di dalam organisasi tersebut.

Menerusi definisi dan maksud tingkah laku kewargaan organisasi yang diasaskan oleh Organ sejak tahun 1988 telah mengembangkan lagi kajian mengenai kesan tingkah laku kewargaan organisasi terhadap prestasi serta reputasi sesebuah organisasi tersebut. Implikasi daripada kajian Sulaiman & Ibrahim (2013) mencadangkan kepentingan komitmen organisasi dan tingkah laku kewargaan organisasi dalam mempengaruhi keberkesanan dan prestasi organisasi [4].

Namun begitu, kesan tingkah laku kewargaan organisasi ini tidak mengakibatkan pekerja mengalami keletihan atau kepenatan melampau kerana ianya hanya dilakukan apabila pekerja secara sukarela tanpa disuruh atau dipaksa oleh rakan sekerja ataupun orang atasan. Hal ini disokong oleh kajian Bolino (2015) yang mendapati hubungan negatif antara tingkah laku kewargaan organisasi terhadap kepenatan pekerja dan tekanan kerja [20].

Selain itu, kajian oleh Sulaiman & Ibrahim (2013) dan Rohany Nasir (2011) mendapati bahawa terdapat korelasi yang signifikan di antara komitmen organisasi dan tingkah laku kewargaan organisasi [4, 21]. Kajian ini dilakukan bertujuan bagi melihat hubungan di antara komitmen organisasi, tingkah laku kewargaan organisasi dan prestasi tugas.

Kajian oleh Shantz et al., (2013) dan Wickramasinghe & Perera, (2014) menunjukkan bahawa hubungan pekerja adalah motif yang kuat yang membawa kepada tingkah laku kewargaan organisasi dengan hubungan signifikan yang tinggi [22, 23]. Kajian oleh Romle, Talib & Shahuri (2016) berdasarkan perspektif pelajar di universiti awam Malaysia turut menunjukkan tingkahlaku kewargaan sikap-organisasi mempunyai hubungan yang signifikan dengan organisasi berprestasi tinggi [24]. Menurut Methot, Lepak, Shipp, & Boswell, (2017) OBC merupakan sumber penting yang menjanjikan kelancaran fungsi dan keberkesanan organisasi [25].

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

4. Metodologi Kajian

Reka bentuk kajian adalah merupakan perancangan yang dibuat oleh pengkaji untuk melaksanakan sesuatu kajian yang ingin dijalankan [26]. Menurut Maxwell (2013), reka bentuk kajian adalah tindakan yang rasional dalam membuat pilihan mengenai beberapa aspek berkaitan dengan proses dapatan data, menganalisis data, kaedah pengukuran dan kaedah persampelan sehinggalah mendapat keputusan yang pasti [27]. Reka bentuk kajian yang digunakan dalam kajian ini adalah deskriptif dan hubungan.

Kajian deskriptif dijalankan untuk menentukan dan menerangkan tentang aspek-aspek berhubung persekitaran terhadap individu atau organisasi. Menurut Sekaran (2010) deskriptif adalah berkenaan dengan penerangan dan rumusan data yang diperolehi [28]. Maka, kajian deskriptif adalah kajian yang dijalankan kepada individu bagi mendapatkan maklumat yang dikehendaki dalam kajian yang dijalankan. Kajian hubungan pula, merupakan pengumpulan data bagi menentukan hubungan antara dua atau lebih pembolehubah [27].

Kaedah pengumpulan data yang digunakan dalam kajian ini adalah melalui borang soal selidik yang telah di adaptasi dari kajian-kajian lepas dengan melakukan penambahbaikan merujuk kepada skop dan kontek kajian ini. Menurut Sekaran (2010) bagi memastikan instrument yang digunakan benar-benar berkesan, pre test perlu dilakukan bagi menilai dan mengukur kestabilan dan ketepatan item-item dalam soal selidik. Maka analisis bagi dua pembolehubah dalam kajian ini (kecerdasan emosional, $\alpha = 0.733$; dan tingkah laku kewargaan organisasi, $\alpha = 0.820$) menunjukkan tahap kebolehpercayaan yang signifikan.

Skala Jenis Likert digunakan dalam kajian ini bagi mengukur tahap kecerdasan emosional dan tingkah laku kewargaan organisasi. Selain dari itu, kaedah analisis ujian T dan korelasi diaplikasikan bagi menjawab persoalan kajian ini. Reka bentuk persampelan yang digunakan dalam kajian ini adalah pensampelan bertujuan, yang terdiri daripada pengurusan pertengahan di sektor perkilangan. Soal selidik di edarkan di empat buah kilang yang di pilih disekitar kawasan perindustrian di Klang sebagai lokasi kajian pada tahun 2019.

5. Dapatan dan Perbincangan

Berdasarkan hasil soaljawab soalan soal selidik yang telah dijalankan kepada responden, pecahan bagi demografi responden telah dijelaskan di dalam jadual 1 di bawah.

Jadual 1: Demografi responden

Kategori	Kekerapan	Peratusan (%)
Jantina		
Lelaki	37	53.62
Perempuan	28	40.58
Tidak menjawab	4	5.80
Keturunan		
Melayu	25	36.23
Cina	26	37.68
India	16	23.19
Tidak menjawab	2	2.90
Umur		
25 tahun dan kebawah	8	11.59
26-36 tahun	21	30.43

37-47 tahun	22	31.88
48 tahun dan ke atas	11	15.94
Tidak menjawab	7	10.14
Tahap Pendidikan		
SPM / SPMV	20	28.99
STPM / diploma	15	21.74
Sijil	11	15.94
Ijazah Sarjana	19	27.54
Sarjana	5	7.25
Status		
Bujang	28	40.58
Berkahwin	41	59.42

Jadual 1 menunjukkan demografi responden yang terdiri daripada pengurusan pertengahan di sektor perkilangan yang diedarkan di empat buah kilang yang terpilih di Klang. Seramai 94 orang responden telah menjawab soal selidik ini. Sebanyak 37 orang (53.62%) daripada jumlah responden adalah lelaki manakala 28 orang (40.58%) pula adalah perempuan. 22 orang responden (31.88%) adalah berumur 37-47 merupakan kategori teramai, manakala 21 orang (30.43%) daripadanya adalah dalam lingkungan 26-36 tahun dan yang paling sedikit adalah responden yang berumur 25 tahun dan ke bawah iaitu seramai 8 orang (11.59%). Dari faktor bangsa pula, kebanyakan responden adalah berbangsa Cina iaitu seramai 26 orang responden (37.68%), 25 orang responden (36.23%) berbangsa Melayu dan hanya 16 orang responden (23.19%) sahaja yang berbangsa India. Responden yang berkelulusan Sarjana, mewakili jumlah responden paling rendah iaitu seramai 5 orang responden (7.25%). Manakala responden yang paling ramai adalah yang berkelulusan SPM iaitu seramai 20 orang (28.99%). Bagi status responden pula, seramai 41 orang (59.42%) adalah sudah berkahwin manakala 28 orang (40.58%) merupakan bujang.

5.1 Mengenalpasti perbezaan tahap kecerdasan emosional antara jantina responden kajian

Bagi menjawab objektif kedua kajian ini iaitu mengenalpasti perbezaan tahap kecerdasan emosional antara jantina responden kajian.

Jadual 2: Nilai min kecerdasan emosional mengikut jantina responden

	Jantina	Jumlah Responden	Min
Kecerdasan Emosi	Lelaki	37	5.969
	Perempuan	28	5.903

Jadual 2 menunjukkan nilai min kecerdasan emosional mengikut jantina responden dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan di mana nilai min lelaki ialah 5.969 iaitu mencatatkan nilai yang lebih tinggi daripada nilai min perempuan iaitu 5.903.

5.2 Tahap kecerdasan emosional

Jadual 3: Tahap Kecerdasan Emosional

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

Kebanyakan responden iaitu seramai 35 orang (50.7%) berada pada tahap yang tinggi, hanya 9 orang responden (13%) berada pada tahap pembelajaran yang rendah. Diikuti 21 orang (30.4%) berada pada tahap sederhana.

Jadual 4: Min Item kecerdasan emosional responden

No	Pernyataan	Nilai Min	Tahap
1	Saya seringkali menukar pandangan saya mengenai sesuatu dengan rakan kerja	4.01	Tinggi
2	Saya dapat mempertahankan hak saya sebagai seorang pekerja	2.88	Sederhana
3	Saya dapat mengurus stress dengan baik	3.32	Sederhana
4	Saya berurusan secara profesional dengan orang lain	4.12	Tinggi
5	Saya seringkali mengalah biarpun pendapat saya benar dan tepat	3.01	Sederhana
	Min Keseluruhan	3.47	Sederhana

Jadual di atas menunjukkan nilai min terhadap setiap item (> 2.88, <4.12) bagi item terpilih untuk tahap kecerdasan responden. Item no 4 adalah item yang mempunyai nilai bacaan min tertinggi iaitu 4.12 dengan pernyataan bahawa saya berurusan secara profesional dengan orang lain Walaubagaimanapun, item no 2 dan 5 iaitu saya dapat mempertahankan hak saya sebagai seorang pekerja & Saya seringkali mengalah biarpun pendapat saya benar dan tepat merupakan item yang mempunyai nilai bacaan min terendah dengan nilai min 2.88 dan 3.01. Jumlah min keseluruhan bagi tahap kecerdasan emosional responden adalah sebanyak 3.47 iaitu pada tahap sederhana.

5.3 Tahap tingkah laku kewargaan organisasi.

Jadual 5: Tahap tingkah laku kewargaan organisasi

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

Jadual 5 menunjukkan tahap tingkah laku kewargaan organisasi. Majoriti responden iaitu seramai 40 orang (57.9%) berada pada tahap yang sederhana hanya 7 orang responden (10.1%) berada pada tahap perlakuan yang tinggi. Manakala seramai 22 orang responden (31.8%) berada pada tahap yang rendah.

Bagi pernyataan mempertahankan rakan sekerja yang diperendah oleh rakan sekerja yang lain atau penyelia yang mempunyai nilai bacaan yang paling rendah iaitu 2.23, diikuti dengan pernyataan telah mengubah jadual bercuti, hari bekerja atau syif untuk memudahkan keperluan rakan sekerja jujga di nilai yang rendah iaitu 2.30. Bagi pernyataan telah menawarkan cadangan untuk memperbaiki cara bekerja di tahap sederhana iaitu 3.01. Walaubagaimanapun, bagi pernyataan membantu rakan sekerja

mengangkat telefon semasa ketiadaan atau mereka sedang sibuk mempunyai bacaan nilai min yang tertinggi di antara item reaksi yang lain iaitu sebanyak 3.77.

5.4 Hubungan antara kecerdasan emosional dan tingkah laku kewargaan organisasi

Jadual 6: Hubungan antara kecerdasan emosional dan tingkah laku kewargaan organisasi

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

** korelasi adalah signifikan pada aras 0.01

Jadual 6 menunjukkan hubungan antara kecerdasan emosional dan tingkah laku kewargaan organisasi bagi kajian ini. Dapatan kajian menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang kuat iaitu nilai ($r= 0.620$) dan aras signifikan 0.01 antara kecerdasan emosi dan tingkah laku kewargaan organisasi. Secara keseluruhannya, terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dan tingkah laku kewargaan organisasi.

6. Dapatan dan Perbincangan

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

Hasil dapatan kajian ini adalah selari dengan kajian yang telah dijalankan oleh Ceriani & Warsindah (2018) yang menyatakan bahawa tingkah laku kewargaan organisasi dapat membantu meningkatkan produktiviti pekerja dan pengurusan [13]. Selain itu, menurut Widiani, Putri, Sari & Wirajaya (2019), tingkah laku kewargaan organisasi juga dapat meningkatkan keseimbangan pekerja dalam organisasi. Manakala objektif kedua pula mencatatkan kategori tinggi bagi tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pengurusan pertengahan berbanding tahap sederhana bagi tingkahlaku kewargaan organisasi. Walaubagaimanapun, tiada perbezaan mengikut jantina yang ditemui antara kecerdasan emosi dan tingkahlaku kewargaan organisasi. Selain itu, kajian turut mendedahkan bahawa kecerdasan emosi yang tinggi telah diramalkan untuk mempunyai tahap tingkahlaku kewargaan organisasi yang tinggi. Menurut Dixit & Singh (2019), kecerdasan emosi dikaitkan dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi [12]. Pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi akan turut mahir dalam mengenal pasti, menafsirkan, dan bertindak balas terhadap emosi: oleh itu adalah wajar untuk

mengharapkan bahawa mereka akan mempunyai kecenderungan yang lebih besar untuk membantu rakan sebaya mereka. Begitu juga, pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat melihat dan menafsirkan rangsangan organisasi secara berbeza, dan melakukan corak tingkah laku yang berbeza, termasuk daripada mereka yang mempunyai kecerdasan emosi yang lebih rendah.

Penghargaan

Penulis mengucapkan jutaan terima kasih kepada Pusat Pengajian Umum dan Kokurikulum, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia atas sokongan sehingga penulisan ini dapat diterbitkan.

Rujukan

- [1] Muhammad S C, Sayed Z A S, Maenuddin, Muhammad H, Ashfaq A , Altaf H 2020 Emotional Intelligence and Organizational Citizenship Behavior: Psychopathic Trait as Mediator and Mindfulness as Moderator. *Int J of Adv Sc and Tech* vol 29 p 317 – 333
- [2] Galaskiewicz J 2016 *Social organization of an urban grants economy: A study of business philanthropy and nonprofit organizations* Elsevier
- [3] Yusof A A 2003 *Gelagat organisasi: Teori, isu dan aplikasi* Prentice Hall Petaling Jaya
- [4] Sulaiman W S W, & Ibrahim, M A 2013 Peranan Tingkah Laku Kewargaan Organisasi Sebagai Mediator Dalam Hubungan Antara Komitmen Organisasi Dan Prestasi Tugas. *J Psi Dan Pemb Man* 1 vol 1 p 29-35
- [5] Organ D W 1988 *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* Lexington Books/DC Heath and Com
- [6] Yaakobi E, & Weisberg J 2020 Organizational Citizenship Behavior Predicts Quality, Creativity, and Efficiency Performance: The Roles of Occupational and Collective Efficacies *Frontiers in Psychology* vol 11 p 758
- [7] Xu J, Xie B, & Chung B 2019 Bridging the Gap between Affective Well-Being and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Work Engagement and Collectivist Orientation. *Int. J. of Env. Res. and Public Health* Vol 16 p 4503
- [8] Ismail F N 2014 Kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan pensyarah di Politeknik Sultan Abdul Halim Muadzam Shah Jitra Kedah Masters thesis Universiti Tun Hussein Onn Malaysia
- [9] Turnipseed D L 2018 Emotional intelligence and OCB: The moderating role of work locus of control *The Journal of social psychology* vol 158 p 322-336
- [10] Widiani N P, Putri A M A D, Sari M M R, & Wirajaya I G A 2019 The effect of love of money and emotional intelligence on employee performance with organizational citizenship behavior as mediating variable *Int. res. J. of eng., IT & scientific research*, 5(1) p 39-49
- [11] Rizki V L, Titisari P, & Prihatini D 2019 The Role of Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Increasing OCB and Employee Performance
- [12] Dixit O, & Singh S 2019 Moderating Influence of Emotional Intelligence on Organisational Citizenship Behaviour and Counterproductive Work Behaviour. *J. of Strat. Human Res.*

Man. 8(1) p 26

- [13] Ceriani C, & Warsindah L 2018 Hubungan Emotional Intelligence Dengan Organizational Citizenship Behavior In *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan* pp 895-899
- [14] Xu J, Xie B, & Chung B 2019 Bridging the Gap between Affective Well-Being and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Work Engagement and Collectivist Orientation. *Int. J. of Env. Res. and Public Health* Vol 16 p 4503
- [15] Mayer, Caruso D R, & Salovey P 2016 The ability model of emotional intelligence: Principles and updates *Emotion review* vol 8 p 290-300
- [16] Goleman D 2001 An EI-based theory of performance. *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations* vol 1 p 27-44
- [17] Farahbakhsh S 2012 The Role of Emotional Intelligence in Increasing Quality of Work Life in School Principals *Procedia Social and Behavioral Sciences* Vol 46 p 31 – 35
- [18] Colomeischi A A, & Colomeischi T 2014 Teachers' Attitudes towards Work in Relation with Emotional Intelligence and Self-Efficacy *Procedia – Soc. and Beh. Sc.* vol 159 p615 – 619
- [19] Pastor I 2014 Leadership and emotional intelligence: the effect on performance and attitude *Procedia Economics and Finance* vol 15 p 985-992
- [20] Bolino M C, Hsiung H H, Harvey J, & LePine J A 2015 “Well, I’m tired of tryin’!” Organizational citizenship behavior and citizenship fatigue *J. of Applied Psy.* Vol 1 p 56.
- [21] Rohany N, Mohammadi M S, Shahrazad W W S, Fatimah O, Khairudin R, & Halim F 2011 Relationship between organizational citizenship behavior and task performance *The Soc. Sciences* Vol 6 No. 4 p 307-312
- [22] Shantzet A, Alfesb K, Trusse C & Soaned E 2013 The role of employee engagement in the relationship between job design and task performance, citizenship and deviant behaviours *The Int. J. of Hum. Res. Management* Vol. 24 No. 13 p 2608–2627
- [23] Wickramasinghe V & Pereraa S 2014 Effects of perceived organisation support, employee engagement and organisation citizenship behaviour on quality performance, Total Quality Management & Business Excellence, Vol. 25, No. 11, 1280–1294
- [24] Romle A R, Talib N, & Shahuri N 2016 The relationship between organizational citizenship behavior and high performance organization from the perspective of the students in the higher education institution in Malaysia *J. of Sci. Res. and Dev.* Vol 3 No. 5 p 37-42
- [25] Methot J R, Lepak D, Shipp A J, & Boswell W R 2017 Good citizen interrupted: Calibrating a temporal theory of citizenship behaviour *Academy of Management Review* Vol 4 p 10-31
- [26] McKenney S E, & Reeves T C 2012 *Conducting educational research design: What, why and how* Taylor & Francis
- [27] Maxwell J A 2013 Applied social research methods series: Vol. 41. *Qualitative research design: An interactive approach.*

- [28] Sekaran U 2010 Research Methods for Business: A Skill-Building Approach. 4th Ed. John Wiley & Sons UK