

Hubungan di antara Kecerdasan Emosi dan Tekanan Kerja dalam Kalangan Pekerja di Sektor Pembuatan

Amir Hamzah Abd Jalal¹ & Shazaitul Azreen Rodzalan^{1,*}

¹Jabatan Pengurusan dan Teknologi, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussien Onn Malaysia, 86400 Batu Pahat, Johor, MALAYSIA

*Corresponding Author

DOI: <https://doi.org/10.30880/rmtb.2021.02.02.009>

Received 30 September 2021; Accepted 01 November 2021; Available online 01 December 2021

Abstract: Job stress can affect the workforce of any sector and this problem is rampant today. In Malaysia, the industrial sector is also facing the same problem among their employees as work stress that can negatively impact an organization. Therefore, this study aims to identify the level of emotional intelligence and the level of job stress among workers in the manufacturing sector. It also aims to identify the relationship between emotional intelligence and job stress. This study is a quantitative study which the questionnaire form has been used as the main instrument for data collection. The respondents in this study were 283 workers in the manufacturing sector. The results of this study were analyzed descriptively and correlation using Statistical Package for Social Science (SPSS) version 20.0. The findings reveal that there is no relationship between emotional intelligence and job stress among workers in the manufacturing sector while employees in manufacturing sector agreed they have high level of emotional intelligence with low level of job stress. The importance of this study can be as a guide and reference to specific areas such as employees and management to help employees be more aware and concerned in preparing themselves emotionally, mentally, physically and psychologically to face the future challenges. In this research, data is only collected in Johor Bahru area only. Therefore, the scope of this study should be further expanded to reduce the bias in the data and also improve the reliability and accuracy of the data.

Keywords: Emotional intelligence, Job stress, Manufacturing sector

Abstrak: Masalah tekanan di tempat kerja dapat memberi kesan kepada pekerja dimana-mana sektor dan masalah ini semakin berleluasa pada masa kini. Di Malaysia, sektor perindustrian juga menghadapi masalah yang sama dalam kalangan pekerja mereka iaitu tekanan kerja yang boleh memberi kesan negatif kepada sesebuah organisasi. Oleh itu, kajian ini dijalankan adalah bertujuan untuk mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dan tahap tekanan kerja dalam kalangan pekerja di sektor pembuatan serta mengenal pasti hubungan di antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja. Kajian ini merupakan kajian berbentuk kuantitatif di mana menggunakan

*Corresponding author: shazaitul@uthm.edu.my

kaedah borang soal kaji selidik sebagai instrumen utama untuk mendapatkan data. Responden dalam kajian ini terdiri daripada 283 orang pekerja di sektor pembuatan. Hasil kajian ini dianalisis secara deskriptif dan korelasi dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 20.0. Kajian ini menunjukkan tiada hubungan signifikan di antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja dalam kalangan pekerja di sektor pembuatan manakala tahap kecerdasan emosi pekerja di sektor pembuatan adalah tinggi dan tahap tekanan kerja adalah sederhana. Kepentingan kajian ini boleh dijadikan garis panduan serta rujukan kepada beberapa pihak tertentu iaitu pekerja serta pihak pengurusan agar dapat membantu para pekerja untuk lebih peka dan prihatin dalam mempersiapkan diri dari aspek emosi, mental, fizikal dan psikologi dalam menghadapi cabaran di masa hadapan. Dalam penyelidikan ini, data hanya dikumpulkan di kawasan Johor sahaja. Oleh itu, skop kajian ini harus diperluas lebih jauh lagi untuk mengurangkan *bias* pada data dan juga meningkatkan kebolehpercayaan dan ketepatan data.

Kata Kunci: Kecerdasan emosi, Tekanan kerja, Sektor pembuatan

1. Pengenalan

Kajian ini mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja. Dalam kajian ini akan merangkumi latar belakang kajian, objektif kajian, pernyataan masalah, skop kajian dan kepentingan kajian, kajian literatur, metodologi kajian dan hasil dapatan kajian.

1.1 Latar Belakang Kajian

Sejak beberapa dekad yang lalu, hampir 3 bilion pekerja di setiap organisasi di seluruh dunia menghadapi masalah tekanan yang serius yang boleh menjejaskan prestasi pekerja (Khuong & Yen, 2016). Pertumbuhan dalam persaingan boleh membawa kepada peningkatan dalam tahap tekanan dalam kalangan pekerja di tempat kerja. Masalah ini dapat dikenal pasti kerana tekanan kerja telah melebihi had yang boleh diterima dan memberi kesan negatif kepada pekerja. Oleh itu, untuk mewujudkan suasana kerja yang selesa, masalah tekanan kerja perlulah ditangani. Tekanan kerja boleh terjadi pada tahap-tahap yang berbeza. Apabila pekerja menghadapi atau berhadapan situasi tekanan, ia boleh menyebabkan pekerja mengalami kemurungan. Oleh itu, tekanan menjadi isu yang serius yang boleh mendatangkan kesan negatif kepada individu itu sendiri malahan kepada organisasi (Jalagat, 2017). Jelas disini, masalah tekanan perlu diatasi bagi mewujudkan produktiviti pekerja.

Di samping itu, tekanan boleh menjejaskan kesihatan, prestasi pekerja, kehidupan sosial dan hubungan keluarga. Emosi yang kompleks merupakan tindak balas terhadap tekanan yang menghasilkan fisiologi untuk menjadikan individu untuk berjuang atau menerima, yang bermaksud mempertahankan diri atau melarikan diri daripada masalah. Oleh itu individu dan organisasi perlu memahami tekanan dan kesannya. Tekanan kerja telah menjadi isu utama yang membimbangkan. Tambahan pula, ia adalah penting bagi setiap organisasi untuk mencegah serta menangani tekanan dengan cara mengurangkan, mencegah, meminimumkan dan juga mengatasi masalah ini (Deshpande, 2012; Jalagat, 2017).

Tekanan kerja dapat memberi kesan kepada pekerja tidak kira di mana-mana sektor dan masalah ini semakin berleluasa pada masa kini. Menurut Othman et al. (2017), sektor pembuatan di Malaysia juga sedang berusaha dalam menangani masalah pusing ganti kerja yang tinggi yang berpunca daripada masalah tekanan kerja. Hal ini telah memberi kesan serta tekanan kepada pihak pengurusan. Oleh hal yang demikian, masalah tekanan di tempat kerja jika tidak dibendung dan dikawal boleh menyebabkan produktiviti dan efisien sesuatu kerja yang dilakukan tidak mencapai tahap yang memuaskan.

Kesimpulannya, Malaysia tidak terkecuali daripada masalah tekanan di tempat kerja yang boleh mendatangkan kesan kepada pekerja. Tekanan kerja tidak hanya mempengaruhi diri mereka tetapi juga

kepada organisasi dan negara. Oleh itu, kajian ini akan mengenal pasti peranan kecerdasan emosi dalam menangani masalah tekanan kerja khususnya dalam sektor pembuatan di Malaysia.

1.2 Pernyataan Masalah

Antara isu yang mendorong kajian ini dijalankan adalah berikutan dengan tekanan kerja yang dihadapi oleh pekerja pada era kini. Ini dapat dibuktikan oleh Tan Sri Lee Lam Thye di mana masalah tekanan dan kemurungan akan menjadi masalah utama dalam kalangan rakyat Malaysia menjelang tahun 2020 dan dijangka mereka akan mengalami tekanan dan penyakit kesihatan mental yang tinggi akibat tekanan kerja dan keluarga (Berita Harian Online, 2020). Beban kerja yang berlebihan, kurangnya peranan dalam menguruskan masalah konflik, pengurusan organisasi yang tidak cekap, kurang sokongan daripada pengurusan yang lebih tinggi dan komunikasi yang kurang berkesan merupakan faktor utama yang menyumbang kepada berlakunya tekanan kerja (Yahya, 2019).

Masalah tekanan kerja jika tidak diurus dengan baik akan mengakibatkan masalah tidak hadir dan *presenteeism* (hadir bekerja walaupun dalam keadaan sakit). Tekanan kerja biasanya memberi kesan kepada pekerja di banyak sektor, dan ia menjadi semakin berleluasa pada masa kini. Sekiranya masalah tahap tekanan tinggi di tempat kerja tidak dapat dikawal dan diuruskan oleh pertubuhan-pertubuhan maka akan menghasilkan kesan negatif misalnya kadar pusing ganti kerja dan kadar ketidakhadiran yang tinggi (Alias et al., 2018). Industri pembuatan di Malaysia juga tidak terkecuali daripada untuk mengurangkan bilangan pusing ganti pekerja dan ia merupakan peristiwa yang menimbulkan tekanan kepada pihak pengurusan (Othman et al., 2017).

Di Malaysia, tidak kira sama ada mereka yang bekerja di sektor kerajaan mahupun swasta masalah tekanan masih lagi terjadi di tempat kerja dan telah melangkaui sempadan pelbagai jenis bidang pekerjaan. Hal ini kerana, Malaysia mencatatkan peningkatan yang tinggi pada kadar pusing ganti kerja dalam industri pembuatan iaitu dari 1.1% kepada 13.2% pada tahun 2014 dan pada tahun 2015 meningkat lagi pada 14.3% (Chin, 2018). Jika masalah tekanan kerja ini tidak diatasi masalah ini boleh menyebabkan kepada kadar pusing ganti kerja yang tinggi dalam sektor ini serta menjejaskan produktiviti sesebuah organisasi.

Oleh itu, tekanan di tempat kerja dapat diatasi dengan pelbagai cara. Walau bagaimanapun, kajian ini akan melihat dari segi kecerdasan emosi dalam menangani masalah tekanan di tempat kerja. Kecerdasan emosi merupakan keupayaan yang membolehkan seseorang untuk mengenali emosi mereka sendiri dan mengenali emosi orang lain, memahami kesannya dan menggunakan pengetahuan untuk membimbing pemikiran dan tingkah laku kita (Duggal, 2020). Kecerdasan emosi juga berperanan penting dalam menguruskan tekanan kehidupan peribadi dan menjadikan seseorang itu lebih fleksibel dan dapat mengawal isu-isu yang tidak berkenaan dengan kerja (Holland, 2019). Selain itu, kecerdasan emosi dapat membantu meningkatkan komunikasi, pengurusan, penyelesaian masalah, dan hubungan di tempat kerja (Cherry, 2019). Memupuk konsep kecerdasan emosi dalam suasana kerja merupakan usaha yang penting dalam mewujudkan kesejahteraan pekerja dan dapat mengurangkan kadar tekanan di tempat kerja. Secara tidak langsung, konsep ini dapat meningkatkan produktiviti, prestasi kerja serta kepuasan kerja di tempat kerja (Cherry, 2019).

1.3 Persoalan Kajian

- (i) Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di sektor pembuatan?
- (ii) Apakah tahap tekanan kerja dalam kalangan pekerja di sektor pembuatan?
- (iii) Apakah hubungan antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja?

1.4 Objektif Kajian

- (i) Untuk mengkaji tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja di sektor pembuatan.
- (ii) Untuk mengkaji tahap tekanan kerja dalam kalangan pekerja di sektor pembuatan
- (iii) Untuk mengenal pasti hubungan antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja.

1.5 Skop Kajian

Kajian ini dilakukan adalah untuk mengkaji peranan kecerdasan emosi dalam menangani masalah tekanan kerja serta membantu mewujudkan suasana kerja yang selesa dan fleksibel. Skop kajian ini tertumpu kepada golongan pekerja yang bekerja di dalam sektor pembuatan. Sasaran responden akan meliputi mereka yang bekerja di dalam sektor pembuatan di kawasan Johor. Kajian ini adalah kajian kuantitatif menggunakan borang soal kaji selidik bagi pengumpulan data.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini adalah untuk mengkaji tahap kecerdasan emosi dan tahap tekanan kerja dalam kalangan pekerja sektor pembuatan yang dihadapi oleh mereka di Johor. Oleh itu, kajian ini amat penting kerana dapat dijadikan garis panduan serta rujukan kepada beberapa pihak tertentu iaitu pekerja, pihak pengurusan serta penyelidikan masa hadapan.

2. Kajian Literatur

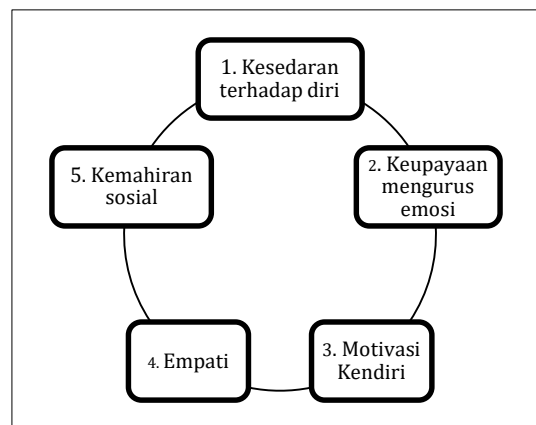
2.1 Tekanan Kerja

Tekanan didefinisikan sebagai ketat atau tegang yang berasal dari perkataan Greek iaitu *stringere* (Cox, 1987). Tekanan juga didefinisikan sebagai tidak balas fizikal badan apabila terdapat permintaan sama ada positif atau negatif (Seyle, 1976). Reaksi daripada badan akan terhasil apabila terdapat permintaan.

Manakala menurut Mustafa (2005), terdapat beberapa keadaan yang boleh menyebabkan tekanan kerja. *Stressor* merupakan situasi atau punca berlakunya tekanan kerja. Faktor seperti bebanan kerja, tekanan masa kualiti penyeliaan yang kurang efektif, konflik di tempat kerja, nilai-nilai yang berbeza diantara organisasi dan pekerja serta kekecewaan merupakan antara faktor yang menyebabkan berlakunya tekanan kerja.

2.2 Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (1995), kecerdasan emosi merupakan satu sifat kecerdasan emosi iaitu termasuk kebolehan seseorang individu dapat memotivasikan diri sendiri, mengawal naluri, mengawal perasaan dan mengelakkan tekanan daripada mengganggu pemikiran, mempunyai rasa empati dan mempunyai harapan. Kecerdasan emosi dapat dibahagikan kepada lima domain iaitu kesedaran sendiri (*self-awareness*), pengurusan emosi sendiri (*self-regulation*), motivasi sendiri (*motivation*), empati (*empathy*) dan kemahiran sosial (*social skill*). Model kecerdasan emosi dapat dilihat seperti dalam Rajah 1.



Rajah 1: Model kecerdasan emosi (Goleman, 1995)

2.3 Kecerdasan Emosi dan Tekanan Kerja

Kanellakis et al. (2018) telah mengkaji mengenai kajian peranan tekanan kerja dan kecerdasan emosi dalam sektor kesihatan. Seramai 67 orang pekerja kesihatan yang terdiri daripada 30 lelaki dan 37 perempuan telah diambil untuk dijadikan sebagai responden. Hasil kajian mendapati tahap kecerdasan emosi dan tekanan kerja menunjukkan hubungan negatif.

Selain itu, Rashid et al. (2016) telah mengkaji kecerdasan emosi terhadap tekanan kerja, kepuasan kerja dan komitmen organisasi dalam kalangan pekerja bank. Seramai 330 pekerja bank dari Multan telah diambil untuk menjadi responden dengan menggunakan borang soal kaji selidik. Soal selidik termasuk skala kecerdasan emosi (Schutte et al., 1998), kerja generic Skor kepuasan (Macdonald & MacIntyre, 1997), tekanan kecemasan kuesioner (House & Rizzo, 1972), dan komitmen organisasi skala (Mowday, Steers & Porter, 1979). Hasil kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi kecerdasan emosi tidak mempunyai kesan yang signifikan terhadap tekanan kerja di kalangan pekerja.

Gangai & Agrawal (2013) mengkaji mengenai peranan kecerdasan emosi dalam mengurus tekanan dalam kalangan pekerja di tempat kerja. Seramai 60 pekerja termasuk lelaki dan perempuan telah dipilih secara rawak dari AonHewitt sebagai responden dengan menggunakan borang soal kaji selidik. Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan dua soal kaji selidik iaitu untuk mengukur *Emotional Intelligence Scale & Stress Inventory*. Hasil dapatan kajian menunjukkan hubungan korelasi adalah negatif di antara kecerdasan emosi dan tekanan. Kecerdasan emosi menyederhanakan kesan menguruskan tekanan dalam kalangan pekerja di tempat kerja.

Seterusnya, King & Gardner (2006) telah mengkaji hubungan kecerdasan emosi dan tekanan kerja dalam kalangan pekerja profesional di New Zealand iaitu seramai 157 responden pekerja profesional termasuk kakitangan bergaji, pengurus, pembantu pengurus, pengarah dan ketua pegawai eksekutif telah menjadi telah dipilih dengan menggunakan soal kaji selidik atas talian. Kajian mendapati bahawa kecerdasan emosi terdiri daripada tiga faktor iaitu pengurusan diri emosi (*emotional self-management*), keupayaan untuk memahami emosi orang lain (*understand others' emotions*) dan menggunakan emosi dalam membuat keputusan. Hasil kajian menunjukkan hubungan adalah signifikan diantara tekanan kerja, kreativiti pekerja dan kecerdasan emosi.

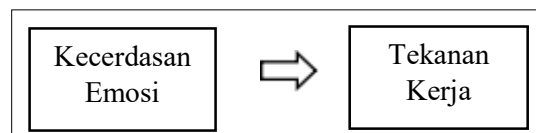
2.4 Hipotesis Kajian

Berdasarkan kajian literatur yang telah dilakukan penyelidik membina hipotesis kajian seperti yang berikut:

H1: Terdapat hubungan negatif antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja.

2.5 Kerangka Konseptual

Berdasarkan Rajah 2, kerangka konseptual dapat ditunjukkan seperti rajah berikut, yang menunjukkan pembolehubah tidak bersandar dengan pembolehubah ubah bersandar. Kajian ini menunjukkan hubungan di antara pembolehubah tidak bersandar iaitu kecerdasan emosi dengan pembolehubah bersandar iaitu tekanan kerja.



Rajah 2: Kerangka konseptual

3. Metodologi Kajian

Kajian ini menggunakan reka bentuk kuantitatif dengan mengedarkan borang soal selidik kepada responden yang bekerja di sektor pembuatan. Responden kajian ini terdiri daripada 382 pekerja di sektor pembuatan di Johor, yang mewakili sejumlah populasi seramai 473,278 orang (Jabatan Perangkaan Malaysia, 2019). Saiz sampel kajian tersebut dipilih berdasarkan jadual saiz sampel oleh Krejcie & Morgan (1970). Soal selidik bagi kajian ini terdiri daripada tiga bahagian iaitu Bahagian A, demografi responden, Bahagian B soalan berkaitan kecerdasan emosi yang mengguna pakai instrumen oleh Goleman (1998), dan Bahagian C merupakan soalan berkaitan tekanan kerja di mana mengguna pakai instrumen *Occupational Stress Indicator* (OSI) yang dibangunkan oleh Cooper, Sloan & William (1988).

Dalam kajian ini, pengkaji telah memilih dua jenis sumber yang digunakan untuk proses pengumpulan data iaitu data primer dan data sekunder. Bagi mendapatkan data, borang soal selidik telah diedarkan kepada responden iaitu kepada pekerja-pekerja yang bekerja dalam sektor pembuatan di Johor. Kajian ini juga menggunakan jurnal, internet, tesis dan surat khabar sebagai rujukan bagi mendapatkan gambaran awal dan meningkatkan pemahaman mengenai kajian yang ingin dijalankan iaitu dengan membuat data penyelidikan melalui kajian literatur semasa awal kajian dijalankan. Sebelum kajian sebenar dijalankan, pengkaji telah menjalankan kajian rintis terhadap 30 orang responden untuk kajian ini. Jadual 1 menunjukkan *Cronbach Alpha* terbahagi kepada dua bahagian iaitu kecerdasan emosi dan tekanan kerja. *Cronbach Alpha* yang diperoleh bagi kecerdasan emosi adalah 0.891 manakala tekanan kerja adalah 0.810. Ini bermaksud soal selidik diterima dan kajian sebenar dapat dilakukan dengan mengedarkan soal selidik kepada responden.

Jadual 1: Analisis rintis

Faktor	Jumlah responden	Bilangan item	<i>Cronbach Alpha</i>
Kecerdasan Emosi	30	20	0.891
Tekanan Kerja	30	27	0.810

Analisis data adalah bertujuan untuk menyusun data yang diperolehi daripada kajian yang telah dijalankan. Setelah semua data diperolehi, data-data ini dianalisis bagi mendapatkan jawapan persoalan kajian serta bagi mencapai objektif kajian. Hasil data yang diperolehi akan dianalisis dengan menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* versi 20.0. Dengan menggunakan SPSS, data yang kompleks dapat dianalisis dengan cepat dalam waktu yang singkat. Analisis deskriptif bagi kajian ini menggunakan peratusan, min dan sisihan piawai. Perisian SPSS juga akan digunakan untuk mengukur dalam analisis deskriptif. Manakala analisis korelasi telah digunakan untuk mengenal pasti hubungan di antara kecerdasan emosi dengan tekanan kerja dalam kalangan pekerja di sektor pembuatan di Johor. Terdapat dua jenis ujian normal iaitu Pearson dan Spearman untuk mengetahui data tersebut normal ataupun tidak normal. Korelasi Pearson akan digunakan sekiranya data adalah normal dan Spearman sekiranya data tidak normal.

4. Dapatan Kajian dan Perbincangan

4.1 Analisis Deskriptif

(a) Analisis Deskriptif (Demografi)

Majoriti responden terdiri dari kalangan pekerja perempuan (62%) iaitu seramai 175 orang, manakala selebihnya adalah pekerja lelaki. Ini menunjukkan jantina perempuan mendominasi sampel kajian ini. Umur responden terbahagi kepada lima kategori iaitu 20 tahun ke bawah, 21 - 30 tahun, 31 - 40 tahun, 41 - 50 tahun dan 51 tahun ke atas. Seramai 7 responden yang berumur 20 tahun ke bawah

atau 3%, 116 responden yang berumur 21 - 30 tahun atau 41%, 68 responden yang berumur 31 - 40 tahun atau 24%, 77 responden yang berumur 41 - 50 tahun atau 27% dan 15 responden yang berumur 51 tahun ke atas atau 5%. Bangsa responden terbahagi kepada empat iaitu Melayu, Cina, India dan lain-lain. Majoriti responden beragama Islam iaitu 87%, Hindu 5%, Buddha 5% dan Kristian 3%. Ini menunjukkan responden beragama Islam mendominasi sampel kajian ini. Seterusnya, status responden terbahagi kepada dua bahagian iaitu bujang dan berkahwin di mana 41% responden masih bujang iaitu seramai 116 dan 59% responden telah berkahwin iaitu seramai 167. Majoriti bagi taraf pendidikan responden adalah Ijazah Sarjana Muda (36%) iaitu seramai 101. Manakala, responden yang mempunyai taraf pendidikan SPM adalah (29%) iaitu seramai 81 orang. STPM/Diploma adalah seramai 97 orang (34%) dan Ijazah Sarjana hanya 4 orang iaitu 1%.

(b) Analisis Demografi (Pembolehubah)

Analisis deskriptif dilakukan menggunakan frekuensi untuk menentukan min, sisihan piawai (σ) dan pengukuran tahap kecenderungan pusat untuk setiap faktor yang dikaji. Nilai min rendah jika tahap antara 1.00-2.33. Selain itu, min dikategorikan sebagai sederhana jika tahapnya antara 2.34-3.67. Seterusnya, julat min rata-rata tinggi jika nilai tahap antara 3.68-5.00.

(c) Tahap Kecerdasan Emosi

Hasil daripada analisis skor min bagi tahap kecerdasan emosi pekerja di sektor pembuatan secara keseluruhan menunjukkan berada pada tahap tinggi ($\mu=3.84$, $\sigma=0.18$). Hal ini menunjukkan bahawa pekerja di sektor pembuatan mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi. Tahap kecerdasan emosi yang tinggi mampu menjadikan seseorang individu mempunyai kebolehan memahami serta mengawal emosi mereka dalam keadaan baik walaupun berada dalam tekanan. Berdasarkan tahap kecerdasan emosi bagi dimensi kesedaran terhadap diri menunjukkan nilai paling tinggi adalah 4.03 iaitu kebanyakan pekerja di sektor pembuatan sedar akan perasaan mereka mampu mempengaruhi prestasi mereka ($\mu=4.03$, $\sigma=0.04$). Manakala nilai min paling rendah ialah item mereka sedar situasi yang boleh menyebabkan mereka berfikir negatif hingga boleh menjejaskan kerja mereka ($\mu=3.64$, $\sigma=0.77$). Purata min bagi dimensi kesedaran terhadap diri ialah 3.92.

Selain itu, nilai min paling tinggi bagi dimensi kemampuan mengurus emosi adalah 3.99 iaitu kebanyakan pekerja dapat mengekalkan emosi mereka dalam keadaan positif ($\mu=3.99$, $\sigma=0.01$). Nilai min paling rendah pula 2.99 iaitu mereka dapat membincang masalah peribadi pada orang lain ($\mu=2.99$, $\sigma=0.96$). Purata min bagi dimensi kemampuan mengurus emosi adalah 3.65. Bagi dimensi motivasi sendiri pula, kebanyakan pekerja di sektor pembuatan di Johor menunjukkan dapat meneruskan melakukan kerja mereka walaupun terdapat halangan yang juga merupakan nilai min paling tinggi untuk dimensi motivasi sendiri iaitu ($\mu=3.99$, $\sigma=0.00$). Purata min bagi dimensi motivasi sendiri ialah 3.81.

Seterusnya, pada dimensi empati pula menunjukkan nilai min tertinggi iaitu 4.03 pada item kebanyakan pekerja di sektor pembuatan menunjukkan bahawa mereka akan membantu rakan sekerja dalam melaksanakan tugas berdasarkan ketidakfahaman mereka ($\mu=4.03$, $\sigma=0.04$). Manakala, nilai min paling rendah ialah mereka dapat memahami perasaan sekerja mereka yang menghadapi masalah. Oleh itu, purata min bagi dimensi empati menunjukkan nilai 3.74. Hasil daripada analisis tahap kecerdasan emosi berdasarkan dimensi kemahiran sosial menunjukkan bahawa skor min paling tinggi adalah 4.06 di mana sebahagian besar pekerja sektor pembuatan di Johor akan pandangan orang lain terlebih dahulu sebelum membuat sesuatu keputusan ($\mu=4.06$, $\sigma=0.67$). Dalam kajian ini, nilai purata min bagi dimensi kemahiran sosial adalah 4.02.

(d) Tahap Tekanan Kerja

Hasil analisis tahap tekanan kerja secara keseluruhan menunjukkan skor min pada tahap sederhana ($\mu=3.41$, $\sigma=0.30$). Hal ini menunjukkan bahawa pekerja di sektor pembuatan terdapat tekanan dalam

bebanan kerja kerana tanggungjawab dalam melaksanakan tugas mereka. Seterusnya, bagi dimensi bebanan kerja menunjukkan bahawa skor min tertinggi adalah 4.25 di mana sebahagian besar pekerja di sektor pembuatan harus melakukan banyak kerja ($\mu=4.25$, $\sigma=0.52$). Dalam dimensi ini purata min adalah 3.44 iaitu menunjukkan skor min adalah sederhana.

Selain itu, skor nilai min tertinggi bagi tahap tekanan kerja berdasarkan dimensi kekaburan peranan menunjukkan pada item objektif peranan kerja yang terancang iaitu ($\mu=3.96$, $\sigma=0.06$). Manakala, nilai terendah bagi skor min ialah ($\mu=2.56$, $\sigma=0.94$) iaitu pada item pekerja di beri arahan yang bertentangan dengan skop tugas mereka. Purata nilai min skor bagi dimensi kekaburan peranan adalah 3.06. Hasil analisis bagi dimensi konflik dan ketidakpastian pula menunjukkan skor min tertinggi pada ($\mu=3.43$, $\sigma=0.82$) iaitu terdapat sebahagian besar pekerja di sektor pembuatan di Johor menghadapi masalah untuk membuat penyesuaian di antara tekanan politikal/kumpulan dan peraturan formal dan arahan. Manakala nilai skor min terendah pada ($\mu=2.85$, $\sigma=1.07$) iaitu terdapat sesetengah pekerja tidak diberi arahan yang jelas dan kemudahan yang mencukupi mengenai tugas baru yang perlu dilakukan oleh saya. Purata nilai min skor bagi dimensi ini ialah 3.14.

Seterusnya, bagi dimensi kebajikan pekerja pula menunjukkan nilai skor min tertinggi pada item tugas lebih masa dibayar mengikut ketetapan Akta undang-undang Pekerja iaitu ($\mu=4.20$, $\sigma=0.58$). Manakala nilai terendah ialah sesetengah pekerja di sektor pembuatan memperoleh gaji yang tidak setanding dengan tugas yang diberi. Purata skor min bagi dimensi ini ialah 3.56. Hasil analisis bagi dimensi hubungan pekerja pula menunjukkan nilai skor min tertinggi pada majikan mereka menjaga kebajikan mereka ($\mu=3.97$, $\sigma=0.05$). Manakala, keputusan dan arahan mengenai pengedaran tugas di kalangan pekerja diikuti dengan betul menunjukkan nilai skor min terendah bagi dimensi ini ($\mu=3.62$, $\sigma=0.65$). Oleh itu, nilai purata skor min untuk dimensi ini adalah 3.81.

4.2 Analisis Korelasi

Kajian ini menggunakan korelasi Spearman dalam mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja. Jadual 2 menunjukkan analisis korelasi antara tahap kecerdasan emosi dan tekanan kerja. Dua daripada enam dimensi kecerdasan emosi, iaitu empati ($p<0.05$) dan kemahiran sosial ($p<0.00$) mempunyai hubungan yang signifikan dengan tekanan kerja. Walau bagaimanapun, empat dimensi lain tiada hubungan dengan tekanan kerja, maka hipotesis H1 ditolak.

Jadual 2: Analisis korelasi

		Tahap Tekanan Kerja
Kesedaran terhadap diri	Correlation coefficient	.007
	Sig. (2 tailed)	.913
	N	283
Keupayaan mengurus emosi	Correlation coefficient	.063
	Sig. (2 tailed)	.293
	N	283
Motivasi diri	Correlation coefficient	-.105
	Sig. (2 tailed)	.079
	N	283
Empati	Correlation coefficient	.118*
	Sig. (2 tailed)	.047
	N	283
Kemahiran sosial	Correlation coefficient	.284**
	Sig. (2 tailed)	.000
	N	283
Kecerdasan Emosi	Correlation coefficient	.081
	Sig. (2 tailed)	.173
	N	283

4.3 Perbincangan

(a) Mengkaji Tahap Kecerdasan Emosi dalam Kalangan Pekerja Sektor Pembuatan

Majoriti responden mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi di mana mereka dapat mengurus serta mengenal emosi mereka dengan baik dalam melakukan tugas mereka. Seterusnya, tahap kecerdasan emosi bagi dimensi kemahiran sosial juga menunjukkan berada pada tahap tinggi. Dapatan kajian tersebut memberi indikator bahawa pekerja di sektor pembuatan mampu untuk mengurus emosi orang sekeliling mereka iaitu dengan menjalin perhubungan secara lebih berkesan dan sentiasa bersedia dengan situasi sosial serta interaksi dengan orang lain.

Selain itu, tahap kecerdasan pada dimensi kesedaran diri juga berada pada tahap yang tinggi, menunjukkan responden mampu mengenal emosi mereka sendiri. Ini dapat dijelaskan bahawa dengan adanya tahap kecerdasan emosi yang tinggi ia menjadikan seseorang itu mampu memahami dan menilai keadaan emosi mereka dengan tepat serta tahap kecerdasan emosi yang tinggi dapat mewujudkan keupayaan untuk mengawal situasi yang tertekan. Hasil kajian ini disokong dengan kajian oleh Yamani et al. (2014) dan Rakhshani et al. (2018), yang mendapati bahawa tahap kecerdasan emosi berada pada tahap yang tinggi.

(b) Mengkaji Tahap Tekanan Kerja dalam Kalangan Pekerja Sektor Pembuatan

Secara keseluruhannya, tahap tekanan kerja dalam kalangan pekerja di sektor pembuatan menunjukkan berada pada tahap sederhana. Hasil kajian selari dengan dapatan kajian oleh Yahaya et al. (2011). Kajian yang dilakukan oleh Naser et al. (2017) turut menunjukkan dapatan yang sama. Ini menunjukkan bahawa pekerja di sektor pembuatan masih lagi berusaha untuk menangani masalah tekanan kerja.

(c) Mengenalpasti Hubungan antara Kecerdasan Emosi dan Tekanan Kerja di Sektor Pembuatan

Kajian ini menunjukkan bahawa tiada hubungan signifikan terhadap kecerdasan emosi dan tekanan kerja di sektor pembuatan. Ini dapat menunjukkan dengan adanya tahap kecerdasan emosi yang tinggi dapat membantu seseorang untuk mengawal tekanan kerja mereka. Hal ini kerana, seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi yang lebih tinggi lebih berjaya mengatasi tekanan kerana mereka lebih mampu memahami dan menilai keadaan emosi mereka dengan tepat. Mereka juga mampu mengawal perasaan mereka dengan berkesan. Hasil kajian ini juga terdapat sokongan daripada kajian (Yamani et al., 2014) yang mendapati bahawa tiada hubungan signifikan di antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja. Selain itu, kajian daripada (Por et al., 2011) juga menyokong dapatan kajian ini.

5. Kesimpulan

Berdasarkan data analisis, tahap kecerdasan emosi berada pada tahap tinggi manakala tahap tekanan kerja berada pada tahap sederhana. Selain itu, tiada hubungan yang di antara kecerdasan emosi dan tekanan kerja di kalangan pekerja sektor pembuatan. Hasil kajian yang diperoleh menunjukkan bahawa kecerdasan emosi dapat membantu memahami dan menilai keadaan emosi mereka secara tidak langsung masalah tekanan kerja dapat dikurangkan. Selain itu, kajian ini diharapkan dapat menyumbang kepada pihak pengurusan serta individu untuk mengatasi masalah tekanan kerja yang berlaku di tempat kerja.

Penghargaan

Penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada Kumpulan Fokus Pengurusan Teknologi dan Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan, Universiti Tun Hussein Onn Malaysia untuk segala sokongan yang diberi.

Rujukan

- Alias, N. E., Rohmanan, N. H., Ismail, S., Koe, W.-L., & Othman, R. (2018). Factors Influencing Turnover Intention in a Malaysian Manufacturing Company. *KnE Social Sciences*, 3(10), pp. 771-787. <https://doi.org/10.18502/kss.v3i10.3171>
- Berita Harian Online. (2020). Hampir setengah juta rakyat Malaysia alami simptom depresi. Diperolehi pada Ogos 29, 2021, daripada, <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2020/10/740400/hampir-setengah-juta-rakyat-malaysia-alami-simptom-depresi>
- Cherry, K. (2019). Utilizing Emotional Intelligence in the Workplace. Verywellmind. Diperolehi pada Ogos 29, 2021, daripada, <https://www.verywellmind.com/utilizing-emotional-intelligence-in-the-workplace-4164713>
- Chin, C. L. (2018). The Influence of Job Satisfaction on Employee Turnover Intention in the Manufacturing Industry of Malaysia. *Journal of Arts and Social Sciences*, 1(2), pp. 53–63.
- Cooper, C. L., Sloan, S. J. & Williams, S. (1988). Occupational Stress Indicator Management Guide: NFER-Nelson Publishing Company Limited. Oxford.
- Cox, T. (1987). Stress, Coping and Problem Solving. *Work and Stress*, 1(1), pp. 5–14. <https://doi.org/10.1080/02678378708258476>
- Deshpande, R. C. (2012). A Study on Seasonal Variations of Benthic Community and Biodiversity Indices in Relation to Environmental Variables in Disturbed Ponds. *Agris On-Line Papers in Economics and Informatics*, 2(4), pp. 2139–2144. <https://doi.org/10.6088/ijes.00202030097>
- Duggal, N. (2020). Importance of Emotional Intelligence in the Work Place. Diperolehi pada Ogos 29, 2021, daripada, <https://www.simplilearn.com/emotional-intelligence-what-why-and-how-article>
- Gangai, K. N. & Agrawal, R. (2013). Role of Emotional Intelligence in Managing Stress Among Employees at Workplace. *International Journal of Innovative Research and Studies*, 2(3), pp. 1-27.
- Goleman, D. (1995). Emotional Intelligence at Workplace. New York: Sage Pub.
- Goleman, D. (1998). Emotional Intelligence and Job Satisfaction: The Role of Organizational Learning Capability. *Personnel Review*, 37(6), pp. 680-701.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2019). Poket Stats Negeri Johor ST2 2019. Diperolehi pada Ogos 29, 2021, daripada, https://www.dosm.gov.my/v1/uploads/files/7_Publication/Infographic/PocketStats/Negeri/Johor/Q2-2019/Poket_Stats_Johor_ST2_2019.pdf
- Jalagat, R. (2017). Determinants of Job Stress and Its Relationship on Employee Job Performance. *American Journal of Management Science and Engineering*, 2(1), pp. 1-10. <https://doi.org/10.11648/j.ajmse.20170201.11>
- Holland, A. (2019). Council Post: The Role of Emotional Intelligence in Managing Workplace Stress and Burnout. Forbes. Diperolehi pada Ogos 29, 2021, daripada, <https://www.forbes.com/sites/forbescoachescouncil/2019/06/26/the-role-of-emotional-intelligence-in-managing-workplace-stress-and-burnout/#605346c435e5>
- House, R. J. & Rizzo, J. R. (1972). Toward the Measurement of Organizational Practices: Scale Development and Validation. *Journal of Applied Psychology*, 56(5), pp. 388–396. <https://doi.org/10.1037/h0033444>
- Kanellakis, K., Karakasidou, E., & Koutsoukis, N.-S. (2018). The Role of Occupational Stress and Emotional Intelligence in Working Healthcare and Medical Environments. *Psychology*, 9(6), pp. 1516–1529. <https://doi.org/10.4236/psych.2018.96091>
- Khuong, M. N., & Yen, V. H. (2016). Investigate the Effects of Job Stress on Employee Job Performance — A Case Study at Dong Xuyen Industrial Zone, Vietnam. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 7(2), pp. 31–37. <https://doi.org/10.18178/ijtef.2016.7.2.495>
- King, M. & Gardner, D. (2006). Emotional intelligence and occupational stress among professional staff in New Zealand. *International Journal of Organizational Analysis*, 14(3), pp. 186-203.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), pp. 607–610. <https://doi.org/10.1177/001316447003000308>
- Macdonald, S. & MacIntyre, P. (1997). The Generic Job Satisfaction Scale: Scale Development and its Correlates. *Employee Assistance Quarterly*, 13(2), pp. 1-16. http://dx.doi.org/10.1300/J022v13n02_01

- Mowday, R. T., Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), pp. 224-247.
- Mustafa, A. (2005). Tekanan dan kepuasan kerja di kalangan kakitangan Pusat Serenti. Latihan Ilmiah yang tidak diterbitkan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Naser, H., Alireza, C., Ghanavati, F. K., Sareh, K. & Hosseini, A. A. (2017). The Impact of Job Stress and Job Satisfaction on Workforce Productivity in an Iranian Petrochemical Industry. *Safety and Health at Work* 8(1), pp. 67–71.
- Othman, R., Alias, N. E., Ariadi, N. S., Abdullah, A., Koe, W. L., & Ridzuan, A. R. (2017). Employee retention in Emerging Economy: A Case of Gen Y in Malaysian Manufacturing Company. *Advanced Science Letters*, 23(8), pp. 7637–7640. <https://doi.org/10.1166/asl.2017.9541>
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J. & Roberts, J. (2011). Emotional Intelligence: Its Relationship to Stress, Coping, Well-Being and Professional Performance in Nursing Students. *Nurse Education Today*, 31(8), pp. 855–60.
- Rashid, A., Bajwa, R., S. & Batool, I. (2016). Effect of Emotional Intelligence on Job Stress, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Bank Employees. *Pakistan Journal of Social Sciences (PJSS)*, 36(1), pp. 141-149.
- Rakhshani, T., Zahra, M., Vahid, B., Marzieh, R. & Mostafa, R. (2018). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Stress among Nurses in Shiraz, Iran. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 25(6), pp. 100–109.
- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Hall, L. E., Haggerty, D. J., Cooper, J. T., Golden, C. J. and Dornheim, L. (1998). Development and Validation of a Measure of Emotional Intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25(2), pp. 167-177.
- Selye, H. (1976). *Stress in Health and Disease*. Butterworth, Stoneham, MA.
- Yahaya, A., Yahaya, N., Bon, A. T., Ismail, S. & Ing, T. C (2011). Stress Level and Its Influencing Factors among Employees in a Plastic Manufacturing and the Implication towards Work Performance. *Psychology*, 41(2011), pp. 5932-5941.
- Yahya, H. (2019). Kaji punca stres kakitangan awam – CUEPACS. Diperolehi pada Ogos 29, 2021, daripada <https://www.bharian.com.my/berita/nasional/2019/01/521912/kaji-punca-stres-kakitangan-awam-cuepacs>
- Yamani, N., Maryam S. & Faribai H. (2014). The Relationship between Emotional Intelligence and Job Stress in the Faculty of Medicine in Isfahan University of Medical Sciences. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 2(9), pp. 20-26.