

**KAJIAN MENGENAI HUBUNGAN DI ANTARA KECERDASAN
EMOSI DAN PRESTASI KERJA GURU:
KAJIAN KES DI SK SEKSYEN 20, SHAH ALAM**

Che Amah@Asmah binti Saleh
(No.Matrik 1122541)

Latihan Ilmiah ini dikemukakan bagi memenuhi sebahagian syarat memperolehi
IJAZAH SARJANA MUDA PENDIDIKAN
(PENDIDIKAN ISLAM SEKOLAH RENDAH) DENGAN KEPUJIAN

Fakulti Pengajian Bahasa Utama
UNIVERSITI SAINS ISLAM MALAYSIA
Nilai

JULAI 2016

PENGAKUAN

Adalah dengan ini saya mengaku bahawa semua hasil tulisan dan tugas dalam kajian ini adalah hasil nukilan saya sendiri melainkan petikan dan ringkasan yang telah saya jelaskan sumbernya.

Tarikh: Julai 2016

Tandatangan :

Nama : Che Amah@Asmah bt. Saleh

No. Matrik : 1122541

Alamat : No.3, Lot 634, Lapis Dua Kiri

Jalan Kampung Sementa, Off

Jalan Kapar, 42100 Klang

Selangor Darul Ehsan.

PENGHARGAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani

Alhamdulillah, pada kesempatan ini, saya ingin mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan kurnia kepada saya kesihatan dan pemikiran yang baik untuk menyiapkan penulisan latihan ilmiah ini.

Ucapan setinggi-tinggi penghargaan dan terima kasih kepada Dr. Haliza bt. Harun selaku tutor pembimbing yang telah banyak mengorbankan masa memberi tunjuk ajar, bimbingan, nasihat, panduan dan pandangan untuk saya menyiapkan tesis ini.

Kalungan terima kasih juga kepada anak saya iaitu Nurul Hidayana bt Mohd Noor yang menjadi sumber rujukan saya dan pemberi semangat di sepanjang tempoh saya menyiapkan penulisan latihan ilmiah ini.

Tidak lupa juga ucapan terima kasih saya tujukan kepada guru besar, guru-guru dan murid-murid di SK Seksyen 20, Shah Alam, Selangor yang sudi memberikan kerjasama sepanjang penyelidikan ini dijalankan.

Akhir kata, ucapan terima kasih saya kepada Kementerian Pelajaran Malaysia yang telah mewujudkan Program Pensiswazahan Guru dalam memartabatkan Profesyen Keguruan di Malaysia.

Sekian, terima kasih.

ABSTRAK

Dengan menggunakan kaedah kajian campuran, tujuan pertama kajian ini ialah untuk mengkaji perhubungan di antara domain kecerdasan emosi (kesedaran emosi, penggunaan emosi, memahami emosi, dan menguruskan emosi) dengan prestasi kerja guru-guru. Kedua, ia bertujuan untuk mengenalpasti jenis domain kecerdasan emosi yang memberikan impak yang paling tinggi terhadap prestasi kerja. Ketiga adalah untuk mengenalpasti samaada terdapat perbezaan dalam tahap domain kecerdasan emosi dan prestasi kerja dari aspek jantina, bangsa, agama, status, tahap pendidikan, umur, pengalaman mengajar, kelayakan ikhtisas, jawatan atau peranan utama, dan bilangan waktu mengajar dalam seminggu. Sejumlah 85 orang guru (soal selidik) dan 5 orang guru (temu ramah) dari SK Seksyen 20 telah dipilih sebagai responden kajian ini. Dapatan kajian melalui analisis regresi berstruktur menunjukkan kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan prestasi kerja. Kemudian, kesedaran emosi dan memahami emosi dilihat sebagai domain yang positif dan signifikan. Manakala, penggunaan emosi dan menguruskan emosi menunjukkan korelasi yang positif tetapi tidak signifikan terhadap prestasi kerja. Akhir sekali, hasil analisis ANOVA mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan dari segi aspek status dan tahap pendidikan terhadap tahap beberapa domain kecerdasan emosi dan juga prestasi kerja. Beberapa implikasi dan cadangan diberikan di bab yang terakhir.

ABSTRACT

Employing a mixed method approach, the first aim of this study was to examine the relationships between four emotional intelligence domain (perceiving emotions, using emotions, understanding emotions, and managing emotions) towards teachers' job performance. Second, the study main purpose was to identify which emotional intelligence domain has the larger impact on job performance. Third, the study was established in order to identify whether there was any significance differences in emotional intelligence and job performance level due to several demopgraphic factors such as gender, race, religion, status, education level, age group, teaching experience, ikhtisas qualification, main role or position, and number of teaching duration per week. For the purpose of the study, 85 teachers (survey study) and 5 teachers (interview session) from SK Seksyen 20 have been selected. The findings of the study first, have revealed that emotional intelligence has significance and positive impacts towards job performance. Then, among the four domains, perceiving emotion and understanding emotion were seen as the most significance and positive variabel in determining job performance. On the other hand, using emotion and managing emotion were found to be positive but insignificance towards job performance. Lastly, based on ANOVA test, the study has found that there were significance differences in term of status and educational level towards certain emotional intelligence domains and job performance level. Several implications and recommendations have been proposed in the final chapter of this study.

ISI KANDUNGAN

MUKA HADAPAN.....	i
PENGAKUAN.....	ii
PENGHARGAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
ISI KANDUNGAN.....	vi
SENARAI JADUAL.....	ix
SENARAI RAJAH.....	x
SENARAI LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENGENALAN.....	1
1.1 PENDAHULUAN.....	1
1.2 PERNYATAAN MASALAH.....	4
1.3 PERSOALAN KAJIAN.....	7
1.4 OBJEKTIF KAJIAN.....	8
1.5 SKOP KAJIAN.....	9
1.6 BATASAN KAJIAN.....	9
1.7 KEPENTINGAN KAJIAN.....	10
1.8 RUMUSAN.....	12
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR.....	13
2.1 PENDAHULUAN.....	13
2.2 KECERDASAN EMOSI.....	14
2.3 MODEL KECERDASAN EMOSI.....	16

2.4	PRESTASI KERJA.....	18
2.5	KECERDASAN EMOSI DAN IMPAK TERHADAP PRESTASI KERJA.....	21
2.6	RUMUSAN.....	27
BAB 3	KAEDAH KAJIAN.....	28
3.1	PENDAHULUAN.....	28
3.2	REKA BENTUK KAJIAN.....	28
3.3	POPULASI DAN SAMPEL KAJIAN.....	30
3.4	INSTRUMEN KAJIAN.....	31
3.4.1	Fasa Pertama: Borang Kaji Selidik.....	31
3.4.2	Fasa Kedua: Sesi Temu Ramah.....	32
3.5	PROSEDUR PENGUMPULAN DATA.....	34
3.5.1	Fasa Pertama: Borang Kaji Selidik.....	34
3.5.2	Fasa Kedua: Sesi Temu Ramah.....	35
3.6	TEKNIK PERSAMPELAN.....	36
3.7	KAJIAN RINTIS.....	37
3.8	ANALISIS DATA.....	38
3.8.1	Soal Selidik.....	38
3.8.2	Temu Ramah.....	42
3.9	RUMUSAN.....	43
BAB 4	DAPATAN KAJIAN.....	44
4.1	PENDAHULUAN.....	44
4.2	LATAR BELAKANG RESPONDEN.....	45
4.3	UJIAN KESAHIHAN DAN KEBOLEHPERCAYAAN.....	49
4.4	MIN, SISIHAN PIA WAI, DAN KORELASI PEARSON.....	53

4.5	ANALISIS REGRESI BERSTRUKTUR.....	55
4.6	ANALISIS T-TEST DAN ANOVA.....	57
4.7	HASIL KAJIAN TEMU RAMAH.....	69
	4.7.1 Kecerdasan Emosi.....	70
	4.7.2 Prestasi Kerja.....	73
	4.7.3 Hubungkait di antara Kecerdasan Emosi dan Prestasi Kerja.....	75
4.8	RUMUSAN.....	77
BAB 5	ANALISIS DAN PERBINCANGAN.....	78
	5.1 PENDAHULUAN.....	78
	5.2 PERSOALAN KAJIAN PERTAMA.....	79
	5.3 PERSOALAN KAJIAN KEDUA.....	80
	5.4 PERSOALAN KAJIAN KETIGA.....	83
	5.5 RUMUSAN.....	85
BAB 6	PENUTUP DAN CADANGAN.....	87
	6.1 PENDAHULUAN.....	87
	6.2 RUMUSAN.....	87
	6.3 IMPLIKASI KAJIAN.....	88
	6.4 CADANGAN KAJIAN LANJUTAN.....	91
	RUJUKAN.....	92
	LAMPIRAN.....	99

SENARAI JADUAL

Jadual 3.1:	Kandungan Soal Selidik	32
Jadual 4.1:	Latar Belakang Responden dari Aspek Jantina	45
Jadual 4.2:	Latar Belakang Responden dari Aspek Umur	45
Jadual 4.3:	Latar Belakang Responden dari Aspek Bangsa dan Agama	46
Jadual 4.4:	Latar Belakang Responden dari Aspek Kelayakan Pendidikan Tertinggi	46
Jadual 4.5:	Latar Belakang Responden dari Aspek Status	46
Jadual 4.6:	Latar Belakang Responden dari Aspek Pengalaman Bekerja sebagai Guru	47
Jadual 4.7:	Latar Belakang Responden dari Aspek Kelayakan Ikhtisas	47
Jadual 4.8:	Latar Belakang Responden dari Aspek Jawatan/Peranan Utama	48
Jadual 4.9:	Latar Belakang Responden dari Aspek Bilangan Waktu Mengajar dalam Seminggu	48
Jadual 4.10:	Indeks Kesahihan dan Kebolehpercayaan Faktor bagi Kesedaran Emosi	49
Jadual 4.11:	Indeks Kesahihan dan Kebolehpercayaan Faktor bagi Penggunaan Emosi	50
Jadual 4.12:	Indeks Kesahihan dan Kebolehpercayaan Faktor bagi Memahami Emosi	51
Jadual 4.13:	Indeks Kesahihan dan Kebolehpercayaan Faktor bagi Menguruskan Emosi	51
Jadual 4.14:	Indeks Kesahihan dan Kebolehpercayaan Faktor bagi Prestasi Kerja	52
Jadual 4.15:	Min, Sisihan Piawai, dan Korelasi Pearson	53
Jadual 4.16:	Analisis Regresi Berganda Pemboleh Ubah Kesedaran Emosi, Penggunaan Emosi, Memahami Emosi, dan Menguruskan Emosi Terhadap Prestasi Kerja Guru	55
Jadual 4.17:	Keputusan Ujian T-Test	57
Jadual 4.18:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Bangsa	59
Jadual 4.19:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Agama	60
Jadual 4.20:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Status	61
Jadual 4.21:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Tahap Pendidikan	62
Jadual 4.22:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Umur	63
Jadual 4.23:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Pengalaman Mengajar	64
Jadual 4.24:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Kelayakan Ikhtisas	65
Jadual 4.25:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Jawatan atau Peranan Utama	66
Jadual 4.26:	Ujian ANOVA dari Aspek Perbezaan Bilangan Waktu Mengajar Dalam Seminggu	67

SENARAI RAJAH

Rajah 2.1:	Kerangka Konseptual Kajian	26
Rajah 4.1:	Keputusan Model Kajian	68

SENARAI LAMPIRAN

Lampiran A	Soal Selidik	99
Lampiran B	Surat Kebenaran untuk di Temu Ramah	105
Lampiran C	Skrip Temu Ramah	106
Lampiran D	Maklumat Temu Ramah	109
Lampiran E	Surat Permohonan kepada Guru Besar	110

BAB 1

PENGENALAN

1.1 PENDAHULUAN

Guru merupakan aspek yang penting di dalam sesebuah institusi pendidikan di mana mereka memainkan peranan utama sebagai penyampai ilmu dan pengetahuan ini kemudiannya adalah sangat penting sebagai ukuran bagi pembangunan bagi sesebuah masyarakat (Siti Noor Ismail, 2011). Oleh itu, guru yang berkualiti dan berkredibiliti adalah sangat penting dalam menyokong usaha-usaha kerajaan untuk menangani cabaran-cabaran abad ke-21 dan memenuhi aspirasi wawasan 2020. Sepertimana menurut Barber dan Mourshed (2007) dalam buku mereka iaitu "*How the World's Best Performing Systems Come Out on Top,*" guru yang berkualiti adalah penentu sistem pendidikan yang berkualiti dan bukannya sistem pendidikan itu semata-mata. Contohnya, jika terdapat kelengkapan dan kemudahan pendidikan yang hebat tanpa seorang guru yang berkualiti dan bermotivasi tinggi, maka segala usaha yang diinginkan sukar dicapai. Dalam erti kata lain, sebaik mana kualiti sesuatu sistem pendidikan itu dirangka dan dibangunkan, ia tidak memberi sebarang makna jika kualiti guru itu sendiri terlebih dahulu tidak dipertingkatkan. Namun, hakikat pada masa kini adalah tanggungjawab guru sememangnya semakin besar di tambah lagi dengan bebanan kerja dan cabaran-cabaran seperti masalah disiplin murid-murid, keupayaan menggunakan teknologi, pertambahan tugas, dan sebagainya yang

semakin hari semakin meningkat. Misalnya, guru-guru pada masa kini berhadapan dengan murid-murid yang jauh berbeza dengan murid-murid masa lalu. Murid-murid kini lebih terdedah dengan maklumat yang senang diperolehi melalui sumber Internet dan menjadikan mereka lebih cenderung untuk mengajukan soalan dan bertanya dengan lebih mendalam. Justeru itu, sebagai guru yang berwibawa, guru-guru perlu melengkapkan diri mereka dengan kemahiran-kemahiran tertentu bagi memudahkan mereka menghadapi cabaran pendidikan abad ke-21. Tambahan lagi, masalah-masalah dan cabaran-cabaran ini berkemungkinan juga akan menyebabkan seseorang guru itu mengalami tekanan perasaan dan ketidakstabilan emosi (Noriah Mohd. Ishak, 2003). Akibatnya, mereka akan melaksanakan kerja dengan sambil lewa dan menyebabkan kualiti kerja terjejas (Noah & Muhamad, 1999). Oleh itu, guru-guru perlu mempersiapkan diri mereka dengan kemahiran-kemahiran penting terutamanya kemahiran mengawal emosi bagi memastikan mereka dapat menyampaikan hasil kerja yang terbaik dan sempurna.

Berikutan dengan itu, pengkaji mendapati bahawa konsep kecerdasan emosi di kalangan guru semakin mendapat perhatian di kalangan golongan penyelidik. Kecerdasan emosi merupakan sejenis kemahiran sosial di mana mereka yang mempunyai kemahiran kecerdasan emosi yang baik dan tinggi bukan hanya mampu mengawal emosi mereka sendiri, namun mereka juga mampu mengawal emosi orang lain (Hashim et al., 2007). Kemahiran ini dapat menjadikan prestasi dan mutu kerja seseorang guru itu meningkat (Mehmood et al., 2013; Nurul Hudani Md. Nawi et al., 2013). Menurut Goleman (1995), kecerdasan emosi merujuk kepada keupayaan seseorang individu memberikan perhatian, mengawal diri, memberikan komitmen, dan berintegriti dalam tingkahlaku. Menurut kajian yang dijalankan oleh Bar-On

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

2.1 PENDAHULUAN

Terdapat pelbagai jenis kajian yang dijalankan dalam mengenalpasti impak kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja, namun, kajian yang melibatkan sektor pendidikan khususnya guru-guru dilihat masih tidak kukuh seperti kajian-kajian lain. Oleh itu, tujuan kajian ini adalah untuk menutup kelompongan kajian-kajian terdahulu dan masa kini di mana tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk menyiasat impak kecerdasan emosi guru terhadap prestasi kerja guru. Rujukan melalui kajian-kajian literatur adalah dari kajian-kajian tempatan dan luar negara. Bab ini membincangkan mengenai kajian-kajian terdahulu di mana pada mulanya ia merungkai apakah itu konsep kecerdasan emosi dan prestasi kerja. Ini diikuti dengan perbincangan mengenai impak kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja khususnya kepada guru-guru. Hasil daripada tinjauan literatur ini kemudiannya digunakan bagi membina model kajian.

2.2 KECERDASAN EMOSI

Menurut penulis buku “*Seven Habits of Highly Effective People*,” Dr. Stephen Covey mendakwa bahawa kecerdasan emosi adalah lebih penting dari kecerdasan intelektual (TalentSmart, 2009). Cooper (1997) pula mendakwa bahawa pekerja yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi mampu membantu sesebuah organisasi menghasilkan keputusan yang terbaik. Manakala, menurut kajian yang dijalankan oleh Van Rooy dan Viswesvaran (2004), mereka mendapati bahawa kecerdasan emosi mempunyai beberapa impak terhadap output pekerjaan. Secara spesifik, kajian ini mendapati bahawa kecerdasan emosi mempunyai korelasi yang positif terhadap prestasi kerja dan keupayaan mental. Oleh itu, semakin banyak organisasi mula menitikberatkan aspek kemahiran ini. Namun, apakah definisi sebenar kecerdasan emosi ini.

Menurut Mayer dan Salovey (1990), kecerdasan emosi merujuk kepada keupayaan untuk mengawal emosi diri dan orang lain, untuk membezakan antara emosi tersebut, dan menggunakan kefahaman itu untuk memantau pemikiran dan tindakan diri. Secara spesifiknya, ia mengandungi empat keupayaan asas iaitu 1) keupayaan memahami emosi dengan jelas, 2) keupayaan menggunakan emosi untuk membantu berfikir, 3) keupayaan untuk memahami makna emosi, dan 4) keupayaan untuk menguruskan emosi. Melalui adaptasi model Salovey dan Mayer (1990), Goleman (1995) telah mengemukakan lima domain kecerdasan emosi iaitu 1) kesedaran emosi sendiri, 2) mengurus emosi sendiri, 3) motivasi diri, 4) empati, dan 5) kemahiran sosial. Beliau juga menyatakan bahawa seseorang individu yang tidak

BAB 3

KAEDAH KAJIAN

3.1 PENDAHULUAN

Bab ini merangkumi kaedah kajian yang digunakan bagi menjawab persoalan-persoalan dan mencapai objektif-objektif kajian. Secara khusus, bab ini membincangkan mengenai reka bentuk kajian (Bahagian 3.2), populasi dan sampel kajian (Bahagian 3.3), instrumen kajian (Bahagian 3.4), prosedur pengumpulan data (Bahagian 3.5), teknik persampelan (Bahagian 3.6), kajian rintis (Bahagian 3.7), analisis data (Bahagian 3.8), dan rumusan (Bahagian 3.9).

3.2 REKA BENTUK KAJIAN

Kajian ini menggunakan kaedah kajian campuran. Pengkaji memilih teknik kajian campuran kerana kaedah ini lebih menyeluruh berbanding melihat dapatan hanya melalui satu perspektif (Nueman, 2011). Menurut Creswell (2014), kajian campuran ini merujuk kepada penggabungan data kuantitatif dan kualitatif dalam menerangkan masalah kajian. Manakala, menurut Creswell dan Plano Clark (2007), kajian campuran merupakan satu prosedur pengumpulan data, analisis, dan gabungan kedua-dua kajian kuantitatif dan kualitatif dalam satu kajian untuk memahami dan menjawab persoalan kajian. Bentuk kajian ini juga mampu meningkatkan kredibiliti sebuah

kajian kerana dapatan dari kedua-dua kajian boleh digunakan untuk menutup kelemahan kajian (Tashakkori & Teddlie, 1998). Misalnya, kajian kuantitatif mampu memberikan maklumat data yang menyeluruh (saiz sampel besar), namun kajian ini tidak mampu merungkaikan fenomena kajian secara mendalam. Oleh itu, dapatan kajian kualitatif mampu membantu dalam menyelesaikan masalah ini.

Melalui kajian yang pengkaji telah jalankan, pengkaji mengumpul data soal selidik (kajian kuantitatif) mengenai perhubungan di antara domain-domain kecerdasan emosi dan prestasi kerja guru, namun, data kuantitatif ini hanya mampu menerangkan hasil dapatan melalui analisis statistik sahaja dan tidak mampu menerangkan hasil dapatan dengan lebih mendalam. Contohnya, hasil analisis regresi berstruktur membuktikan bahawa domain kecerdasan emosi yang pertama iaitu kesedaran emosi menunjukkan impak yang paling tinggi terhadap prestasi kerja guru-guru berbanding domain-domain lain, namun, sebab dan mengapa ia terjadi tidak mampu dirungkaikan oleh data kuantitatif. Oleh itu, melalui temu ramah bersama beberapa orang guru, pengkaji dapat memahami dengan lebih lanjut mengenai hasil dapatan data soal selidik (data kuantitatif).

Secara spesifiknya, menurut pengkaji-pengkaji terdahulu seperti Creswell (2014), Johnson dan Onwuegbuzie (2004), dan Tashakkori dan Teddlie (1998), terdapat beberapa jenis kaedah kajian campuran. Kaedah kajian ini boleh diklasifikasikan berdasarkan status dominan dan cara kajian dikendalikan (serentak atau berperingkat). Misalnya, terdapat kajian yang dijalankan secara serentak dan terdapat kajian dijalankan secara berperingkat di mana soal selidik dijalankan terlebih dahulu dan diikuti oleh temu ramah. Bagi tujuan kajian ini, pengkaji memilih untuk

BAB 4

DAPATAN KAJIAN

4.1 PENDAHULUAN

Objektif kajian ini adalah untuk (a) mengkaji perhubungan di antara domain kecerdasan emosi (kesedaran emosi, penggunaan emosi, memahami emosi, dan menguruskan emosi) dengan prestasi kerja guru-guru SK Seksyen 20, (b) mengenalpasti jenis domain kecerdasan emosi yang memberikan impak yang paling tinggi terhadap prestasi kerja guru-guru SK Seksyen 20, dan (c) mengenalpasti samaada terdapat perbezaan dalam tahap domain kecerdasan emosi (kesedaran emosi, penggunaan emosi, memahami emosi, dan menguruskan emosi) dan prestasi kerja dari aspek jantina, bangsa, agama, status, tahap pendidikan, umur, pengalaman mengajar, kelayakan ikhtisas, jawatan atau peranan utama, dan bilangan waktu mengajar dalam seminggu. Oleh itu, pada bab ini, pengkaji membincangkan dapatan kajian berdasarkan analisis data yang telah ditetapkan. Data yang diperolehi telah dianalisis dengan menggunakan perisian IBM SPSS Version 20. Pertama sekali, berdasarkan statistik dekriptif, pengkaji menyentuh aspek latar belakang responden (profil demografi). Seterusnya, pengkaji membincangkan mengenai hasil analisis ujian kesahihan dan juga ujian kebolehpercayaan, dan ini diikuti dengan analisis hubungan korelasi Pearson, ujian regresi berstruktur, dan akhir sekali analisis t-test dan ANOVA.

4.2 LATAR BELAKANG RESPONDEN

Jadual 4.1: Latar Belakang Responden dari Aspek Jantina

Jantina	Frekuensi (n)	Peratusan (%)
Lelaki	15	17.6
Perempuan	70	82.4

Berdasarkan hasil soal selidik yang dijalankan, kajian ini telah melibatkan seramai 85 guru. Merujuk kepada Jadual 4.1, di dalam kajian ini, seramai 70 orang guru (82.4%) adalah guru wanita dan selebihnya adalah guru lelaki (n=15, %=17.6).

Jadual 4.2: Latar Belakang Responden dari Aspek Umur

Umur	Frekuensi (n)	Peratusan (%)
18 – 28	13	15.3
29 – 39	60	70.6
40 – 50	6	7.1
51 – 61	6	7.1

Seterusnya, berdasarkan Jadual 4.2, majoriti guru-guru berada di dalam kelompok umur 29 – 39 iaitu seramai 60 orang (70.6%). Ini diikuti oleh kelompok umur 18 – 28 (n=13, %=15.3), 40 – 50 (n=6, %=7.1), dan 51 – 61 (n=6, %=7.1).

BAB 5

ANALISIS DAN PERBINCANGAN

5.1 PENDAHULUAN

Di dalam bab ini, pengkaji membincangkan dan merumuskan dapatan kajian kuantitatif dan kualitatif seperti yang telah dianalisis di dalam Bab 4. Hasil rumusan ini turut disokong dengan beberapa dapatan kajian lain. Objektif utama kajian ini adalah untuk menilai impak domain-domain kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja guru-guru SK Seksyen 20, mengetahui domain manakah yang paling memberikan impak yang besar terhadap prestasi kerja, dan juga menilai faktor demografi dan impaknya terhadap tahap domain-domain kecerdasan emosi dan prestasi kerja. Bagi mencapai objektif-objektif tersebut, pengkaji telah menjalankan kajian dengan menggunakan kaedah campuran. Setiap perbincangan digariskan mengikut setiap persoalan kajian bagi memudahkan kefahaman.

5.2 PERSOALAN KAJIAN PERTAMA

Adakah terdapat perhubungan di antara domain kecerdasan emosi (kesedaran emosi, penggunaan emosi, memahami emosi, dan menguruskan emosi) dengan prestasi kerja guru-guru SK Seksyen 20?

Dapatan kajian menunjukkan wujudnya hubungan di antara domain-domain kecerdasan emosi iaitu kesedaran emosi, penggunaan emosi, memahami emosi, dan menguruskan emosi dengan prestasi kerja guru-guru. Keputusan ini membuktikan bahawa semakin tinggi tahap kecerdasan emosi maka semakin tinggi prestasi kerja seseorang. Misalnya, mereka yang memiliki kesedaran emosi yang baik akan menyempurnakan kerja dengan lebih baik berbanding dengan mereka yang tidak. Secara keseluruhannya, keempat-empat domain kecerdasan emosi mempengaruhi prestasi kerja sebanyak 75% dan impak ini adalah dianggap besar. Dapatan kajian ini juga dilihat hampir sama dengan dapatan kajian baru yang telah diterbitkan di dalam Jurnal Aplikasi Psikologi (*Journal of Applied Psychology*), di mana kajian yang melibatkan seramai 2,168 pekerja telah mendapati bahawa elemen-elemen kecerdasan emosi mempengaruhi prestasi kerja sebanyak 62% dan ini adalah dikira impak yang besar (Bailey, 2015). Dapatan kajian ini juga selari dengan beberapa kajian yang dihasilkan, contohnya kajian Shooshtarian et al. (2013), Shamsuddin dan Rahman (2014), Al Ali et al. (2012), Kauts dan Saroj (2012), Mousavi et al. (2012), dan Khadijah Alavi et al. (2012).

Dapatan data kuantitatif ini turut disokong dengan dapatan data kualitatif. Kesemua lima responden yang di temu ramah turut bersetuju dengan dapatan data kuantitatif. Misalnya, seorang responden bersetuju bahawa kecerdasan emosi lebih penting dari kecerdasan intelek dan beranggapan bahawa guru bekerja di dalam

BAB 6

PENUTUP DAN CADANGAN

6.1 PENDAHULUAN

Di dalam bab akhir ini, pengkaji telah merumuskan hasil dapatan kajian kepada tiga tema utama. Kemudiannya, pengkaji memberikan beberapa cadangan agar pihak-pihak yang berkenaan dapat memperoleh manfaat daripada kajian ini. Kemudian, pengkaji memberikan beberapa cadangan kepada kajian masa depan agar limitasi kajian ini dapat diatasi.

6.2 RUMUSAN

Secara keseluruhannya dapatan kajian menunjukkan bahawa domain-domain kecerdasan emosi merupakan pembolehubah yang penting dalam mempengaruhi prestasi kerja. Secara spesifiknya, terdapat tiga rumusan utama kajian. Pertama sekali, kecerdasan emosi secara keseluruhannya memberikan impak yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja. Kedua, hasil analisis bagi setiap domain menunjukkan bahawa hanya domain kesedaran emosi dan memahami emosi mempunyai impak yang signifikan terhadap prestasi kerja. Akhir sekali, hasil analisis ANOVA mendapati bahawa terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap dua domain kecerdasan emosi iaitu kesedaran emosi dan penggunaan emosi dari segi

aspek status dan juga terdapat perbezaan yang signifikan dalam tahap kesedaran emosi, menguruskan emosi, dan prestasi kerja dari segi aspek tahap pendidikan.

Oleh itu, secara keseluruhannya dapatlah dirumuskan bahawa kecerdasan emosi merupakan aspek yang sangat penting dalam institusi perguruan kerana ia dapat mempertingkatkan prestasi bekerja dalam kalangan para guru di sekolah. Walaupun pada masa kini guru terpaksa berdepan dengan tugas dan cabaran, namun dengan memiliki kecerdasan emosi yang tinggi, ia akan dapat membantu dalam meningkatkan tahap prestasi kerja. Sepertimana, menurut kajian yang dijalankan oleh AT&T, kecerdasan emosi mampu membantu untuk mempertingkatkan tahap produktiviti pekerja sebanyak 20% berbanding dengan mereka yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah. Kajian ini turut mendapati bahawa 91% pekerja yang mempunyai tahap pencapaian yang tinggi mempunyai pencapaian kecerdasan emosi yang tinggi (Bradberry, 2003). Oleh itu, maka tidak dapat disangkal lagi bahawa kecerdasan emosi adalah amat penting kepada semua jenis profesyen termasuklah bidang perguruan.

6.3 IMPLIKASI KAJIAN

Berdasarkan hasil yang diperoleh maka dapat disampaikan beberapa saranan yang diharapkan berguna untuk kepentingan praktis. Pertama sekali, pengkaji ingin mencadangkan agar kementerian pelajaran dan juga pihak sekolah untuk menyediakan latihan atau kursus mengenai kecerdasan emosi kepada guru-guru memandangkan kecerdasan emosi secara keseluruhannya dapat memberikan impak terhadap prestasi

RUJUKAN

- Abraham, R. 2000. "The Role of Job Control as a Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence – Outcome Relationship". *The Journal of Psychology*. Vol. 134. p. 169-184.
- Al Ali, O.E., Garner, I. & Magadley, W. 2012. "An Exploration of the Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance in Police Organizations". *Journal of Police and Criminal Psychology*. Vol. 27. (1): p. 1-8.
- Ang, R.P. 2005. "Development and Validation of the Teacher-Student Relationship Inventory using Exploratory and Confirmatory Factor Analysis". *Journal of Experimental Education*. Vol. 74. (1): p. 55-73.
- Bailey, S. 5 March 2015. "Emotional Intelligence Predicts Job Performance: The 7 Traits That Help Managers Relate". <<http://www.forbes.com/sites/sebastianbailey/2015/03/05/emotional-intelligence-predicts-job-performance-the-7-traits-that-help-managers-relate/#5a732e881eff>>. Diakses: 29 April 2016.
- Barber, M. & Mourshed, M. 2007. "How The World's Best-Performing School Systems Come Out On Top". McKinsey & Company. <<http://mckinseysociety.com/how-the-worlds-best-performing-schools-come-out-on-top/>>. Diakses: 29 April 2016.
- Bar-On, R. 1997. *The Emotional Intelligence Inventory (EQ-i): Technical Manual*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.
- Berliner, D.C. (1983). "Developing Concpetions of Classroom Environment". *Educaitional Psychologist*. Vol. 18. p. 1-3.
- Bernardin, H.J., Kane, J.S., Ross, S., Spina, J.D. & Johnson, D.L. 1995. "Performance Appraisal Design, Development, and Implementation" dalam *Handbook of Human Resource Management*. G.R. Ferris, S.D. Rosen & D.T. Barnum (eds.). Cambridge, Massachusetts: Blackwell Publishers, Inc. p. 462-493.
- Block, J. 1995. "On the Relation between IQ, Impulsivity and Delinquency". *Journal of Abnormal Psychology*. Vol. 104.
- Bommer, W.H., Johnson, J.L., Rich, G.A., Podsakoff, P.M. & MacKenzie, S.B. 1995. "On the Interchange Ability of Objective and Subjective Measures of Employee Performance". *Personnel Psychology*. Vol. 48. p. 587-605.
- Borman, W.C. & Motowidlo, S.J. 1997. "Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research". *Human Performance*. Vo. 10. (2): p. 99-109.

- Bardzil, P. & Slaski, M. 2003. "Emotional Intelligence: Fundamental Competencies for Enhanced Service Provision". *Managing Service Quality*. Vol. 13. p. 97-104.
- Bradberry, T. 2003. *Emotional Intelligence Quick Book*. Mc Edition.
- Brody, L.R. & Hall, J.A. 1993. *Gender and Emotion*. New York, NY: Guilford Press.
- Brophy, J. 1983. "Conceptualizing Student Motivation". *Educational Psychologist*. Vol. 18. p. 200-215.
- Brophy, J. & Good, T. 1992. *Handbook of Research on Teaching*. New York, NY: Macmillan Publishing Company.
- Bryman, A. & Cramer, D. 1997. *Quantitative Data Analysis with SPSS for Windows*. London, UK: Routledge.
- Campbell, J.P. 1990. "Modelling the Performance Prediction Problem in Industrial and Organizational Psychology" dalam *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. M.D. Dunnette & L.M. Hough (eds.). Palo Alto, GA: Consulting Psychologists Press. p. 687-732.
- Carmeli, A. & Josman, Z. 2006. "The Relationship among Intelligence, Task Performance, and Organizational Citizenship Behaviors". *Human Performance*. Vol. 19. (4): p. 403-419.
- Catano, V.M. 2001. "Empirically Supported Interventions and HR Practice". *HRM Research Quarterly*. Vol. 5. (1).
- Cherniss, C. 2001. "Emotional Intelligence and Organizational Effectiveness" dalam *The Emotionally Intelligent Workplace: How to Select for Measure and Improve Emotional Intelligent in Individuals, Groups and Organizations*. C. Cherniss & D. Goleman (eds.). San Fransisco: Jossey-Bass.
- Cherniss, C. & Goleman, D. 7 Oktober 1998. "Bringing Emotional Intelligence to the Workplace". <www.eiconsortium.org>. Diakses: 29 April 2016.
- Coffey, A. & Atkinson, P. 1996. *Making Sense of Qualitative Data: Complementary Research Strategies*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Collins, J.K. & Harpes, J.F. 1974. "Problems of Adolescent in Sydney, Australia". *Journal of Genetic Psychology*. Vol. 125. (2): p. 189-194.
- Cooper, R. 1997. "Applying Emotional Intelligence in the Workplace". *Training and Development*. Vol. 51. (12): p. 31-35.
- Cooper, C.L., Cooper, R.D. & Eaker, L.H. 1988. *Living With Stress*. United State: Penguin Books.

- Creswell, J.W. 2009. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: Sage.
- Creswell, J.W. 2014. *Research design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell, J.W. & Plano Clark, V.L. 2007. *Designing and Conducting Mixed Methods Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Dhamodharan, V. & Ravikumar, T. 2014. "Relationship among Emotional Intelligence, Spiritual Intelligence, and Psychological Resilience of Corporate Executives in India". *Indian Journal of Appiled Research*. P. 349-352.
- Fabio, A.D. & Palazzeschi, L. 2008. "Emotional Intelligence and Self-Efficacy in a Sample of Italian High School Teachers". *School Behavior and Personality*. Vol. 36. (3): p. 315-326.
- Field, A. 2005. *Discovering Statistics Using SPSS*. London, UK: Sage.
- Gibbs, N. 1995. "The EQ Factor". *Time*. Vol. 146. (14): p. 60-68.
- Goleman, D. 1995. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York, NY: Bantam Book.
- Goleman, D. 1999. *Working with Emotional Intelligence*. New York, NY: Bantam Books.
- Hair.Jr., J.F., Black., W.C., Babin., B.J., Anderson., R.E. & L.Tatham., R. 2006. *Multivariant Data Analysis*. New Jersey, NJ: Pearson International Edition.
- Hargreaves, A. 2000. "Mixed Emotions: Teachers Perceptions of Their Interactions with Students". *Teaching and Teacher Education*. Vol. 16. (8): p. 811-826.
- Hashim, S., Razali, M. & Jantan, R. (2007). *Psikologi Pendidikan*. Kuala Lumpur: PTS Profesional Sdn. Bhd.
- Hummayoun, N., M. Iqbal, S. & Wajeeha, K. 2008. "Emotional Intelligence and its Impact on Service Quality – Empirical evidence from the Pakistani Banking Sector". *International Business & Economics Research Journal*. Vol. 7. (12).
- Jaafar, M. 2003. *Kelakuan Organisasi*. Kuala Lumpur: Leeds Publications.
- Johnson, R.B. & Onwuegbuzie, A.J. 2004. "Mixed Methods Research: A Research Paradigm whose Time has come". *Educational Researcher*. Vol. 33. (7): p. 14-26.
- Khadijah Alavi, Rahim M. Sail, Lukman Abdul Mutalib, Anwar Ahmad, Shamsul Shah Trajo & Nor Ellina Abdul Razak. 2012. "Kecerdasan Sosial dan Emosi Guru Cemerlang Pendidikan Islam dalam Meningkatkan Prestasi Pelajar". *e-*

Bangi Journal of Social Sciences and Humanities. Vol. 7. (1) p. 94-104.

- Liamputtong, P. & Ezzy, D. 2005. *Qualitative Research Methods*. South Melbourne: Oxford University Press.
- Lunerbrug F.C. 1996. *Educational Administration*. Belmont, CA: Wardsworth Publishing Co.
- Mayer, J.D. & Geher, G. 1996. "Emotional intelligence and the Identification of Emotion". *Intelligence*. Vol. 22. P. 89-113
- Mayer, J.D. & Salovey, P. 1997. *What is Emotional Intelligence?*. New York, NY: Basic Books.
- Mayer, J.D., Salovey P., Caruso, D.R. & Sitarenios, G. 2003. "Measuring Emotional Intelligence with the MSCEIT V2.0". *Emotion*. Vol. 3. p. 97-105.
- McGarvey, R. 1997. "Final Score: Get More From Employees by Upping Your EQ". *Entrepreneur*. Vol. 25. (7): p. 78-81.
- McNulty, R.J. & Quaglia, R.J. 2007. "Rigor, Relevance, and Relationships". *School Administrator*. Vol.64. (8): p. 6.
- Mehmood, T., Qasim, S. & Azam, R. 2013. "Impact of Emotional Intelligence on the Performance of University Teacher". *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol. 3. (18): p. 300-307.
- Mohamad, J. 2013. "Kajian Tentang Kepuasan Bekerja dalam kalangan Guru-Guru Pendidikan Khas (A Study on Job Satisfaction among Special)". *Asia Pacific Journal of Educators and Education*. Vol. 28. p. 103-115.
- Mok Soon Sang. 2010. *Kompetensi Kecerdasan Emosi*. Selangor: Penerbitan Multimedia Sdn.Bhd.
- Mondal, N.K., Paul, P.K & Bandyopadhyay, A. 2012. "A study of Emotional Intelligence Level between Secondary School Teachers: A Study in Burdwan District in West Bengal". *International Journal of Social Science Tomorrow*. Vol.1. (4): p. 1-6.
- Mousavi, H.S., Yarmohammadi, S., Nosrat, B.A. & Tarasi, Z. 2012. "The Relationship between Emotional Intelligence and Job Satisfaction of Physical Education Teachers". *Scholars Research library, Annals of Biological Research*. Vol. 3. (2): p. 780-788.
- Mstar. 8 April 2016. "Guru Terlibat Kes Pukul Pelajar Diberhentikan Serta-Merta". <<http://www.mstar.com.my/berita/berita-semasa/2016/04/08/guru-pukul-pelajar-diberhentikan/>>. Diakses: 29 April 2016.

- Nasir, W.M. & Rahman, W.A. 2002. *Faktor-Faktor Stres Pekerjaan Pensyarah Politeknik: Satu Kajian Kes Di Politeknik Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah*. (Tesis Master). Universiti Utara Malaysia.
- Neuman, W.L. 2011. *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Boston, MA: Pearson.
- Noah, S.M. & Muhamad, M. 2005. *Kepuasan Bekerja di Kalangan Pegawai Tadbir Universiti Putra Malaysia*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Noriah Mohd. Ishak, Siti Rahayah & Syed Najamuddin Syed Hassan. 2003. "Hubungan antara Faktor Kecerdasan Emosi, Nilai Kerja, dan Prestasi Kerja di Kalangan Guru Maktab Rendah Sains Mara". *Jurnal Teknologi*. Vol. 39. (E): p. 75-82.
- Nurul Hudani Md. Naw, Marof Redzuan & Noor Hisham Md. Naw. 2013. "Pengaruh Aspek Kecerdasan Emosi terhadap Tingkah Laku Kepimpinan Transformasi dalam Kalangan Pemimpin Pendidik Sekolah". *Akademika*. Vol. 83. p. 3-11.
- Othman, A.K., Abdullah, H.S. & Ahmad, J. 2008. "Emotional Intelligence, Emotional Labor, and Work Effectiveness in Service Organizations: A Proposed Model". *Vision-The Journal of Business Perspective*. Vol. 12. (1): p. 31-42.
- Reis, D.L., Brackett, M.A., Shamosh, N.A., Kiehl, K.A., Salovey, P. & Gray J.R. 2007. "Emotional Intelligence Predicts Individual Differences in Social Exchange Reasoning". *Neuroimage*. Vol. 35. (3): p. 1385-1391.
- Restak, R. 1979. *The Brain: The Last Frontier*. Garden City, NY: Doubleday & Company.
- Rorlinda. 2009. *Kecerdasan Emosi, Efikasi Kendiri dan Sumbangannya terhadap Komitmen Tugas Guru Kaunseling Sekolah Menengah*. (Tesis PhD). Fakulti Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Roscoe, J.T. 1975. *Fundamental Research Statistics for the Behavioural Sciences*. New York, NY: Holt Rinehart & Winston.
- Rotundo, M. & Sackett, P.R. 2002. "The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Polycy capturing Approach". *The Journal of Applied Psychology*. Vol. 87. (1): p. 66-80.
- Rubin, L. 1984. *Artistry in Teaching*. New York, NY: Random House.
- Salovey, P. & Mayer, J.D. 1990. "Emotional Intelligence". *Imagination, Cognition, and Personality*. Vol. 9. p. 185-211.

- Sapora Sipon. 27 Julai 2007. "Pendidik Mesti Bijak Kawal Emosi". Utusan Malaysia. <1.utusan.com.my/utusan/info.asp?y=2007&dt=0723&pub=Utusan_Malaysia&sec=Rencana&pg=re_07.htm>. Diakses: 29 April 2016.
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. 2009. *Research Methods for Business Students*. Essex: Person Education Limited.
- Schein, E.H. 1980. *Organizational Psychology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Sekaran, U. & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business – A Skill Building Approach*. West Sussex, UK: John Wiley & Sons.
- Shamsuddin, N. & Rahman, R.A. 2014. "The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents". *Procedia-Social and Behavioral Sciences*. Vol. 129. p. 75-81.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F. & Aminilari, M. (2013). "The Effect of Labor's Emotional Intelligence on their Job Satisfaction, Job Performance, and Commitment". *Iranian Journal of Management Studies*. Vol. 6. (1): p. 29.
- Siti Noor Ismail. 2011. *Hubungan antara Amalan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) dengan Iklim Sekolah dalam kalangan Sekolah-Sekolah Menengah Berprestasi Tinggi, Sederhana dan Rendah Di Negeri Kelantan*. (Tesis PhD). Universiti Utara Malaysia.
- Siti Nor Afzan, K. 6 Februari 2016. "Profesion Perguruan Terdedah kepada Risiko Tinggi untuk Mengalami Tekanan Mental". Kosmo. <http://www.kosmo.com.my/kosmo/content.asp?y=2009&dt=0322&pub=Kosmo&sec=Rencana_Utama&pg=ru_02.htm#ixzz3zL0jAjK0>. Diakses: 29 April 2016.
- Stewart, C.J & Cash, W.B. 2000. *Interviewing: Principles and Practices*. USA: McGraw Hill Company.
- Syafrimen. 2004. *Profil Kecerdasan Emosi Guru-Guru Sekolah Menengah Zon Tengah Semenanjung Malaysia*. (Kertas Projek Penyelidikan Sarjana). Fakulti Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Syed Ismail Syed Mustapa & Ahmad Subki Miskon. 2013. *Guru dan Cabaran Semasa*. Puchong: Penerbitan Multimedia Sdn. Bhd.
- Syed Najmuddin. 2005. *Faktor Kecerdasan Emosi serta Hubungan dengan Nilai Kerja dan Prestasi Kerja Guru Maktab Rendah Sains MARA*. (Tesis PhD). Fakulti Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- TalentSmart. 2009. "The Business Case for Emotional Intelligence". TalentSmart. <<http://www.TalentSmart.com>>. Diakses: 29 April 2016.

- Tashakkori, A. & Teddlie, C. 1998. *Mixed Methodology: Combining Qualitative and Quantitative Approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Trapp, C.S. 2010. *The Association among Emotional Intelligence, Resilience, and Academic Performance of Preservice Teachers*. (Tesis PhD). University of Phoenix.
- Utusan Online. 13 Desember 2012. "530 Guru Dikenal Pasti Berdepan Masalah Mental". Utusan Online. <
http://ww1.utusan.com.my/utusan/Parlimen/20121213/pa_03/530-guru-dikenal-pasti-berdepan-masalah-mental>. Diakses: 29 April 2016.
- Van Rooy, D.L. & Viswesvaran, C. 2004. "Emotion Intelligence: A Meta-Analytic Investigation of Predictive Validity and Nomological Net". *Journal of Vocational Behavior*. Vol. 65. p.71-95.
- Viswesvaran, C. & Ones, D.S. 2000. "Perspectives on Models of Job Performance". *International Journal of Selection and Assessment*. Vol. 8. (4): p. 216-226.
- Welbourne, T.M. & Gomez-Mejia, L.R. 1995. "Gainsharing: A Critical Review and a Future Research Agenda". *Journal of Management*. Vol. 21. p. 559-609.
- Welbourne, T.M., Johnson, D.E., & Erez, A. (1998). "The Role-Based Performance Scale: Validity Analysis of a Theory-Based Measure". *Academy of Management Journal*. Vol. 41. (5), p. 540-555.
- Winters, C. 2009. "Emotional Intelligence and Teaching" dalam *Proceedings of the 2004-2005 Midwest Philosophy of Education Society*. J. Helfer (ed.). Bloomington, IN: Authorhouse.
- Zeidner, M., Roberts, R.D. & Matthews, G. 2002. "Can Emotional Intelligence be Schooled? A Critical Review". *Educational Psychology*. Vol. 37. P. 215-231.