

Terima	Wasit	Muat Naik e-Jurnal
08 APRIL 2021	21 OKT 2021	15 NOV 2021

Hubungan diantara Kecerdasan Emosional dengan *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* dalam Kalangan Pegawai Sumber Manusia

Relationship between Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among Human Resource Officers

Fadillah Ismail¹, Nur Amalina Mohd Rosli²

ABSTRAK

Kecerdasan emosi memainkan peranan penting bagi seseorang yang bergelar pemimpin. Kejayaan mana-mana organisasi bergantung pada bagaimana organisasi memanfaatkan kecekapan emosi pekerja-pekerjanya. 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 sekiranya ia tidak diatasi secara proaktif. Kecerdasan emosi juga sangat penting untuk meningkatkan keberkesanan mana-mana individu. Walau bagaimanapun, sangat sedikit organisasi yang mempunyai pekerja yang dapat mengurus emosi mereka sendiri dan orang lain dengan mahir. Maka kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti 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. Analisis deskriptif menunjukkan hasil kajian terhadap tahap kecerdasan emosi dan tahap ocb. Manakala analisis korelasi menunjukkan 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

ABSTRACT

Emotional intelligence plays an important role for someone who is a leader. The success of any organization solely depends on how the organization harnesses the emotional competencies of its people. Emotional intelligence not only helps to create positive social relationships but also ensures the quality of well-being among subordinate employees to avoid conflicts and misunderstandings in carrying out their respective responsibilities. This is because failure to curb the situation will have a more negative impact on organizations if it is not addressed proactively. Emotional intelligence is also very critical for increasing the effectiveness of any individual. However, very few organizations have employees who can skillfully manage their own emotions and that of others. Therefore, this study aims to identify the relationship between emotional intelligence and citizenship behavior among human

¹ Fadillah Ismail, PhD, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan (FPTP), Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, fadillah@uthm.edu.my

² Nur Amalina Mohd Rosli, MA, Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan (FPTP), Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, fadillah@uthm.edu.my

resource officers in 17 organizations. A total of 94 sets of questionnaires were distributed to selected respondents through purposive sampling. Descriptive analysis showed the results of the study on the level of emotional intelligence and the level of ocb. While correlation analysis showed that there is a significant relationship with $r = 0.62$ between emotional intelligence and organizational citizenship behavior. Thus this study has shown that emotional intelligence has a significant relationship with organizational citizenship behavior.

Keywords: *Emotional Intelligence, Organizational Citizenship, Human Resource Officer*

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 sesebuah 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 sesebuah 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 emosional 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.

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

Kajian Literatur

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 tingkahlaku 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].

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 Shantzet 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.

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 kajian tinjauan.

Kajian tinjauan adalah kajian bukan eksperimental, yang paling banyak digunakan dan memudahkan pengumpulan data [28]. Manakala menurut Cresswell (2015), kajian tinjauan menggambarkan, membandingkan dan meramalkan sikap, pendapat, tingkah laku dan ciri-ciri populasi [29]. Menurut Fowler (2009) pula, tujuan kajian tinjauan dijalankan adalah untuk mendapatkan statistik dalam bentuk kuantitatif atau angka mengenai aspek yang dikaji dalam suatu populasi [30]. Cara utama mendapatkan data dalam kajian tinjauan adalah melalui soal selidik dan biasanya maklumat yang diperoleh adalah dari sampel kajian berbanding dengan tinjauan populasi [30]. Dalam kajian ini, sampel yang terlibat adalah daripada kalangan pegawai sumber manusia di 17 buah organisasi di mana sejumlah 94 set soal selidik telah diedarkan kepada responden yang dipilih melalui persampelan bertujuan dan persampelan mudah.

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 konteks 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 [31]. Maka analisis bagi dua pembolehubah dalam kajian ini (kecerdasan emosional, $\alpha = 0.733$; dan tingkah laku kewargaan organisasi, $\alpha = 0.820$) menunjukkan tahap kebolehppercayaan yang signifikan.

Seterusnya, data yang diperolehi melalui hasil boring soal selidik yang telah diisi dengan lengkap oleh responden telah dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis diskriptif yang menerangkan taburan kekerapan, peratusan, dan min skor bagi menjawab objektif satu dan dua. Manakala untuk menjawab objektif tiga, ujian pekali kolerasi Pearson telah digunakan untuk menentukan hubungan antara pembolehubah bersandar dan pembolehubah bebas.

Dapatan dan Perbincangan

Responden 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 (Jadual 1).

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

Mengenalpasti perbezaan tahap kecerdasan emosional antara jantina responden kajian

Jadual 2: Tahap kecerdasan emosional mengikut jantina responden

Jantina	Rendah	Sederhana	Tinggi
Lelaki	3	7	27
Perempuan	6	14	8
	9 (13%)	21(30.4%)	35 (50.7%)

Jadual 2 menunjukkan jadual silang tahap kecerdasan emosional mengikut jantina responden dalam kalangan pengurusan pertengahan di sektor perkilangan di mana didapati lelaki seramai 27 orang berbanding hanya 8 orang pengurus sumber manusia wanita yang berada ditahap kecerdasan emosional tinggi

Tahap kecerdasan emosional

Merujuk kepada Jadual 3 yang menunjukkan tahap kecerdasan emosional responden, kebanyakan responden iaitu seramai 35 orang (50.7%) berada pada tahap yang tinggi, hanya 9 orang responden (13%) berada pada tahap pembelajaran yang rendah. Manakala seramai 21 orang (30.4%) berada pada tahap sederhana.

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%)

Seterusnya, jadual 4 di bawah 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.

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 stres 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

Dapatan kajian ini juga menunjukkan bahawa tahap kecerdasan emosional responden adalah di tahap sederhana tinggi. Ini menunjukkan bahawa responden dapat melihat, memahami, mengawal, dan menilai emosi mereka sendiri dan orang lain dengan baik untuk membimbing keputusan dan tindakan mereka terutama dalam pekerjaan mereka. Memiliki tahap kecerdasan emosional ini menunjukkan bahawa responden dapat merasakan dan menangani perasaan mereka dengan baik, memotivasi diri untuk menyelesaikan pekerjaan, melakukan kreativiti pada tahap sederhana, dan mengawal hubungan mereka dengan orang lain dengan baik [32]. Hasil kajian lepas menunjukkan bahawa responden mungkin dapat mengekalkan dan meningkatkan kesihatan dan kesejahteraan mental, fizikal, emosi mereka di tempat kerja [33, 34, 35]. Mereka juga akan berusaha untuk mengembangkan kecekapan yang membawa kepada kejayaan mengajar, keberkesanan, dan hasil positif dalam pekerjaan mereka [33]. Kecerdasan emosional responden yang tinggi dapat membantu memudahkan pertumbuhan dan peningkatan organisasi, oleh itu organisasi haruslah memainkan peranan penting bagi meningkatkan lagi tahap kecerdasan emosional dalam kalangan pekerja.

Tahap tingkah laku kewargaan organisasi

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 juga 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.

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%)

Hasil kajian menunjukkan bahawa tahap tingkah laku kewarganegaraan organisasi adalah berada di tinggi dalam kalangan responden. Somech dan Oplatka (2015) dalam kajian mereka mengenal pasti faktor-faktor yang mungkin sebahagian dan tidak langsung mempengaruhi hasil ini, seperti kepuasan kerja, kepercayaan organisasi yang dirasakan, dan sokongan daripada para majikan di dalam organisasi [36]. Dengan tahap tingkah laku kewarganegaraan organisasi yang berada di tahap tinggi, hasil kajian menunjukkan bahawa responden juga mempunyai tahap keberkesanan diri yang tinggi, rasa kepuasan diri, dan keberkesanan dan prestasi pekerjaan mereka [36, 37, 38, 39]. Dapatan juga menunjukkan bahawa responden mungkin menghasilkan kualiti kerja dan inovasi yang lebih banyak [40], perkongsian pengetahuan, kepuasan kerja, kesihatan mental, kesihatan fizikal, dan pengekaln pekerjaan [41, 42]. Tahap tingkah laku kewarganegaraan organisasi responden menunjukkan bahawa organisasi tempat mereka bekerja mungkin mempunyai kecekapan dan keberkesanan organisasi [38, 41, 42] dan produktiviti yang lebih tinggi dan kualiti perkhidmatan yang lebih baik [36].

Hubungan antara kecerdasan emosional dan tingkah laku kewargaan organisasi

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.

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

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

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

** korelasi adalah signifikan pada aras 0.01

Akhir sekali, kajian ini juga menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi responden. Ia menyokong kajian sebelumnya Turnipseed (2017), Turnipseed dan Vandewaa (2012), Chehrazi, Shakib, dan Azad (2014), dan Bighami, Soltani, Panah, dan Abdi (2013) di mana hubungan positif antara kecerdasan emosional dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi adalah terhasil pada tahap yang berbeza [43, 44, 45, 46]. Dalam kajian Turnipseed dan Vandewaa (2012), misalnya, didapati bahawa pekerja yang mempunyai kecerdasan emosional tinggi cenderung menunjukkan sikap altruisme, kebajikan sivik, dan kepatuhan terhadap kewarganegaraan organisasi [44]. Juga didapati bahawa hubungan antara kecerdasan emosional dan tingkah laku kewarganegaraan organisasi lebih kuat dalam sektor penjagaan kesihatan dan perkhidmatan. Hasil kajian ini dilihat sangat penting dalam membantu responden menguruskan emosi mereka secara efektif bagi mencapai hasil yang diharapkan oleh organisasi.

Kesimpulan

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 sektor 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 yang dibentuk oleh Daniel Goleman. 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 dan Warsindah yang menyatakan bahawa tingkah laku kewargaan organisasi dapat membantu meningkatkan produktiviti pekerja dan pengurusan. Selain itu, menurut kajian lepas 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. Beberapa kajian lepas juga menyatakan kecerdasan emosi dikaitkan dengan tingkah laku kewarganegaraan organisasi. 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.

Rujukan

- 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
- Galaskiewicz J 2016 *Social organization of an urban grants economy: A study of business philanthropy and nonprofit organizations* Elsevier
- Yusof A A 2003 *Gelagat organisasi: Teori, isu dan aplikasi* Prentice Hall Petaling Jaya
- 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
- Organ D W 1988 *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome* Lexington Books/DC Heath and Com
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- Rizki V L, Titisari P, & Prihatini D 2019 The Role of Emotional Intelligence and Organizational Commitment in Increasing OCB and Employee Performance
- 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
- Ceriani C, & Warsindah L 2018 Hubungan Emotional Intelligence Dengan Organizational Citizenship Behavior In *Prosiding Seminar Nasional Cendekiawan* pp 895-899
- 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
- Mayer, Caruso D R, & Salovey P 2016 The ability model of emotional intelligence: Principles and updates *Emotion review* vol 8 p 290-300
- 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.
- 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.
- 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
- Pastor I 2014 Leadership and emotional intelligence: the effect on performance and attitude *Procedia Economics and Finance* vol 15 p 985-992

- 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.
- Rohany N, Mohammadi M S, Shahrazad W W S, Fatimah O, Khairudin R, & Halim F 2011 Relationship between organizational citizenship behavior and task performanc *The Soc. Sciences* Vol 6 No. 4 p 307-312
- Shantzet A, Alfesb K, Trussc 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
- 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
- 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.
- 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
- McKenney S E, & Reeves T C 2012 *Conducting educational research design: What, why and how* Taylor & Francis
- Maxwell J A 2013 Applied social research methods series: Vol. 41. *Qualitative research design: An interactive approach.*
- Tayie P D S 2005 *Research Methods and Writing Research Proposals.* Cairo: Center for Advancement of Postgraduate Studies and Research in Engineering Sciences.
- Creswell J W 2015 *Educational Research: Planning, Conducting, and Evaluating Quantitative and Qualitative Research.* United States: Pearson Education, Limited
- Fowler F J 2009 *Survey Research Methods.* United States of America: SAGE Publications.
- Sekaran U 2010 *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach.* 4th Ed. John Wiley & Sons UK
- Ahad R Mustafa M Z Mohamad S Abdullah N H S & Nordin M N 2021 Work Attitude, Organizational Commitment and Emotional Intelligence of Malaysian Vocational College Teachers. *Journal of Technical Education and Training*, Vol 13, No 1, 15-21.
- Yang, R Díaz V G & Hsu C H 2021 Use of emotional intelligence to promote innovation among employees in the work environment through qualitative and quantitative analysis. *Aggression and Violent Behavior*, 101589.
- Aqqad N Obeidat B Tarhini A & Masa'deh R E 2019 The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. *International Journal of Human Resources Development and Management*, Vol 19, No 3, 225-265.
- Supriyanto A S Ekowati V M & Masyhuri M 2019 The relationship among spiritual intelligence, emotional intelligence, organizational citizenship behaviour, and employee performance. *Etikonomi*, Vol 18, No 2, 249-258.
- Somech A & Oplatka I 2015 *Organizational citizenship behavior in schools: Examining the impact and opportunities within educational systems.* Oxford: Routledge.
- Mallick E Pradhan R K Tewari H R & Jena L K 2014 Organizational citizenship behaviour, job performance and HR practices: A relational perspective. *Management and Labour Studies*, Vol 39, No 4, 449-460.

- Organ DW 2018 Organizational citizenship behavior: Recent trends and developments. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 80, 17.1-17.12. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032117-104536>
- Wei Y C 2014 The benefits of organizational citizenship behavior for job performance and the moderating role of human capital. *International Journal of Business and Management*, Vol 9 No 7, 87-99. <https://dx.doi.org/10.5539/ijbm.v9n7p87>
- Yaakobi E & Weisberg J 2020 Organizational citizenship behavior predicts quality, creativity, and efficiency performance: The roles of occupational and collective efficacies. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-18. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00758>
- De Geus CJC & Ingrams A Tummers L & Pandey SK 2020 Organizational citizenship behavior in the public sector: A systematic literature review and future research agenda. *Public Administration Review*, Vol 80 No 2, 259-270.
- Hazzi OO 2018 Organizational citizenship behavior: A holistic review. In A. Farazmand, (ed.), *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance* (pp. 1-12). Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_3677-1
- Turnipseed DL 2017 Emotional intelligence and OCB: The moderating role of work locus of control. *The Journal of Social Psychology*, Vol 158, No 3, 322-336. <https://doi.org/10.1080/00224545.2017.1346582>
- Turnipseed DL & Vandewaa EA 2012 Relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior. *Psychological Reports*, Vol 110 No 3, 899-914. <https://doi.org/10.2466/01.09.20.21.PR0.110.3.899-914>
- Chehrizi S Shakib MH Azad MHA 2014 A study on the relationship between emotional intelligence, organizational commitment, and organizational citizenship behavior. *Management Science Letters*, 4, 1103-1106. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2014.5.022>
- Bighami MK Soltani HK Panah M & Abdi F 2013 The relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behavior: Testing the mediating effect of job satisfaction. *Organization Behavior Studies Quarterly*, Vol 2, No. 3, 167-182. Retrieved from http://obs.sinaweb.net/article_12071.html