

UNIVERSITI MALAYSIA SARAWAK

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL : Tahap Pengaplikasian Kebolehan Kepintaran Emosi Di Kalangan
Pekerja Operasi : Satu Kajian Kes Di Poliklinik Komuniti Bintulu,
Bintulu.

SESI PENGAJIAN : 2002

Saya ABDUL RAHMAN BIN MUHAMMAD
(HURUF BESAR)

mengaku membenarkan tesis * ini disimpan di Pusat Khidmat Maklumat Akademik,
Universiti Malaysia Sarawak dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:

1. Tesis adalah hakmilik Universiti Malaysia Sarawak
2. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja
3. Membuat pendigitan untuk membangunkan Pangkalan Data Kandungan Tempatan
4. Pusat Khidmat Maklumat Akademik, Universiti Malaysia Sarawak dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi
5. ** sila tandakan (✓)

SULIT

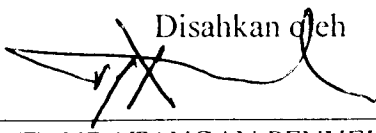
(mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan seperti termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)

TERHAD

(Mengandungi maklumat Terhad yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)

TIDAK TERHAD


(TANDATANGAN PENULIS)

Disahkan oleh 
(TANDATANGAN PENYELIA)

Alamat Tetap:

Quarters B, Kammerhan Persekutuan,
Kawasan A, Jalan Sultan Iskandar,
97000 Bintulu, Sarawak

Tarikh : 9 Mei 2005

Tarikh: 11.05.05

Catatan: * Tesis dimaksudkan sebagai tesis bagi Ijazah Doktor Falsafah, Sarjana dan Sarjana Muda
* Jika tesis ini SULIT atau TERHAD, sila lampirkan surat daripada pihak berkuasa/organisasi berkenaan dengan menyatakan sekali sebab dan tempoh tesis ini perlu dikelaskan sebagai SULIT atau TERHAD

P.KHIDMAT MAKLUMAT AKADEMIK
UNIMAS



1000144014

**TAHAP PENGAPLIKASIAN KEBOLEHAN KEPINTARAN EMOSI
DI KALANGAN PEKERJA OPERASI: SATU KAJIAN KES DI
POLIKLINIK KOMUNITI BINTULU, BINTULU**

ABDUL RAHMAN BIN MOHAMAD

**Projek ini merupakan salah satu keperluan bergraduat untuk
Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian
Pembangunan Sumber Manusia**

**Fakulti Sains Kognitif Dan Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak**

2005

Kajian kes terhadap tahap pengaplikasian kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi di Poliklinik Komuniti Bintulu telah disediakan oleh Abdul Rahman Bin Hj. Mohamad dan telah dihantar kepada Fakulti Sains Kognitif Dan Pembangunan Manusia sebagai memenuhi syarat untuk Ijazah Sarjana Muda Sains dengan Kepujian Pembangunan Sumber Manusia.

Diterima dan disemak oleh:



(Dr. Haji Rusli Haji Ahmad)

Tarikh:

11.05.05

PENGHARGAAN

Assalamualaikum W.B.T. dan selamat sejahtera. Terlebih dahulu, setinggi-tinggi syukur saya panjatkan ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurnia dan rahmat-Nya dapat juga saya menyiapkan Projek Tahun Akhir ini. Seterusnya, saya ingin mengucapkan jutaan terima kasih kepada penyelia saya iaitu Dr. Haji Rusli Haji Ahmad, kerana segala tunjuk ajar, nasihat dan bantuan yang beliau berikan. Segala pengalaman dan nasihat yang Dr. Rusli berikan tidak akan saya lupakan. Terima kasih.

Saya juga ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada pensyarah-pensyarah Program Pembangunan Sumber Manusia kerana pengetahuan, tunjuk ajar dan nasihat yang diberikan sepanjang proses menyiapkan Projek Tahun Akhir ini. Terima kasih juga kepada staf Fakulti Sains Kognitif dan Pembangunan Manusia lain kerana sudi membantu dan melayan kerenah pelajar yang berbagai-bagai.

Setinggi-tinggi penghargaan juga saya ucapkan kepada Haji Mohamad Ahmad, Pegawai Kesihatan dari Poliklinik Komuniti Bintulu, kerana kerjasama dan bantuan beliau dalam menjayakan Projek Tahun Akhir ini. Penghargaan juga kepada ibubapa, ahli keluarga serta teman istimewa saya yang banyak memberikan dorongan, semangat dan bantuan, terutamanya bapa saya, Haji Mohamad Ahmad yang telah banyak membantu dalam mengedarkan borang soal selidik dan memberi maklumat tentang organisasi.

Penghargaan juga kepada rakan-rakan program yang sama yang secara tidak langsung turut berkongsi idea dan maklumat, berkongsi masalah dan membantu dalam menyiapkan Projek Tahun Akhir ini. Kenangan bersama kalian tidak akan saya lupakan sampai bila-bila. Terima kasih. Wassalam.

Abdul Rahman Bin Haji Mohamad
Program Pembangunan Sumber Manusia

ISI KANDUNGAN

Penghargaan	i
Isi Kandungan	ii
Senarai Rajah	iv
Senarai Jadual	v
Abstrak	vii
<i>Abstract</i>	viii
BAB 1 PENGENALAN	
1.0 Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Kajian	1
1.2 Kenyataan Masalah	5
1.3 Objektif Kajian	6
1.4 Rangka Kerja Kajian	9
1.5 Kepentingan Kajian	10
1.6 Definisi Istilah	12
1.7 Limitasi Kajian	14
1.8 Kesimpulan	15
BAB 2 KAJIAN PENULISAN LEPAS	
2.0 Pendahuluan	16
2.1 Emosi	17
2.2 Kepintaran Emosi	25
2.3 Kajian Lepas Dalam Kepintaran Emosi	38
2.4 Kepentingan Kepintaran Emosi Terhadap Organisasi	40
2.5 Kesimpulan	42
BAB 3 METODOLOGI KAJIAN	
3.0 Pendahuluan	44
3.1 Rekabentuk Kajian	44

3.2	Lokasi Kajian	45
3.3	Populasi dan Sampel Kajian	45
3.4	Instrumentasi Kajian	46
3.5	Penskalaan	49
3.6	Pengumpulan Data	50
3.7	Ujian Rintis	51
3.8	Penganalisaan Data	52
3.9	Kesimpulan	57

BAB 4 DAPATAN DAN PERBINCANGAN

4.0	Pendahuluan	58
4.1	Latarbelakang Responden	59
4.2	Taburan Data Deskriptif Borang Soal Selidik	64
4.3	Tahap Aplikasi Kepintaran Emosi	66
4.4	Dapatan Kajian	67
4.5	Perbincangan	72
4.6	Kesimpulan	75

BAB 5 RUMUSAN DAN CADANGAN

5.0	Pendahuluan	76
5.1	Rumusan Kajian	76
5.2	Implikasi Kajian	77
5.3	Cadangan Kajian	79
5.4	Kesimpulan	86

	Rujukan	87
--	---------	----

	Lampiran	98
--	----------	----

SENARAI RAJAH

Rajah 1

Rangka Kerja Kajian 9

Rajah 2

Teori James-Lange 21

Rajah 3

Teori Cannon-Bard 22

Rajah 4

Teori Penilaian Kognitif 23

SENARAI JADUAL

Jadual 1	49
Klasifikasi Borang Soal Selidik Elemen Kepintaran Emosi	
Jadual 2	50
Penskalaan Skala Likert	
Jadual 3	52
Keputusan Ujian Alpha Coefficient Ujian Rintis	
Jadual 4	54
Tahap Kebolehan Kepintaran Emosi	
Jadual 5	55
Interpretasi Nilai Korelasi Pearson	
Jadual 6	59
Taburan Jantina Responden	
Jadual 7	60
Taburan Umur Responden	
Jadual 8	61
Taburan Responden mengikut Tempoh Perkhidmatan	
Jadual 9	62
Taburan Responden mengikut Status Perkahwinan	
Jadual 10	63
Taburan Responden mengikut Tahap Pendidikan	

Jadual 11	65
Taburan Data Deskriptif Borang Soal Selidik	
Jadual 12	66
Tahap Aplikasi Kepintaran Emosi	
Jadual 13	67
Ujian-t tentang Jantina	
Jadual 14	68
Ujian Korelasi terhadap Umur	
Jadual 15	69
Ujian Korelasi terhadapTempoh Perkhidmatan	
Jadual 16	70
Ujian Korelasi terhadap Status Perkahwinan	
Jadual 17	71
Ujian ANOVA terhadap Tahap Pendidikan	

ABSTRAK

Tajuk: Tahap Pengaplikasian Kebolehan Kepintaran Emosi Di Kalangan Pekerja Operasi: Satu Kajian Kes Di Poliklinik Komuniti Bintulu, Bintulu.

Oleh: Abdul Rahman Bin Hj. Mohamad

Kajian tahap pengaplikasian kebolehan kepintaran emosi ini dijalankan bertujuan untuk mengenalpasti tahap kebolehan kepintaran emosi dari segi kepintaran sosial, kemahiran empati, motivasi diri, kesedaran diri dan kebolehan mengawal emosi dan tekanan di kalangan pekerja. Kajian ini telah dijalankan terhadap pekerja operasi yang berkhidmat di Poliklinik Komuniti Bintulu. Instrumen kajian yang telah digunakan adalah berbentuk borang soal selidik yang telah diedarkan kepada seramai 45 orang responden. Data yang diperolehi dari borang soal selidik yang telah dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan perisian *Statistical Package For Social Sciences (SPSS) For Windows Version 12.0*. Data telah dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensi (kekerapan, peratusan, purata, ujian Korelasi Pearson, ujian-t dan ujian ANOVA). Hasil kajian mendapati bahawa tahap aplikasi kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi adalah pada tahap sederhana. Hasil kajian menunjukkan bahawa faktor umur, tempoh perkhidmatan dan status perkahwinan mempunyai hubungan yang signifikan dengan tahap aplikasi kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi. Namun, faktor jantina dan tahap pendidikan pula didapati tidak mempengaruhi tahap aplikasi kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi. Berdasarkan kajian, penyelidik mendapati perlunya tambahan beberapa perkara untuk penyelidikan akan datang iaitu menjalankan kajian secara menyeluruh bagi satu-satu sektor yang dikaji, menjalankan kajian melibatkan pelbagai sektor (awam dan swasta) dan melibatkan pelbagai kaedah perolehan maklumbalas. Hasil kajian ini dapat membantu organisasi dalam membangunkan kebolehan kepintaran emosi pekerja bagi meningkatkan prestasi kerja dan mutu perkhidmatan organisasi.

ABSTRACT

***Tilte: Application Level of Emotional Intelligence Amongst Operational Workers:
a case study in Poliklinik Komuniti Bintulu.***

By: Abdul Rahman Bin Hj. Mohamad

The research are done to recognize the application level of emotional intelligence among the operational workers in terms of their social skill, emphaty, self-motivation, self-awareness and stress and emotion management skill. It has been done at Poliklinik Komuniti Bintulu. The instrument used in the research are questionnaire which are distributed to 45 respodents from the organization. The data has been collected and analysed using the Statistical Package For Social Sciences (SPSS) For Windows Version 12.0. Data has been analysed using the descriptive and inference statistics (frequency, percentage, mean, Correlation Pearson's R test, t-test and ANOVA tes)t. The research found that the application level of emotional intelligence amongst the operational workers are moderate. The research shows that there are significant relationship among the application level of emotional intelligence with the respondents age, the length of service and marital status. But, the analysis also shows that gender and the level of education have no influence on the application level of emotional intelligence amongst the operational workers. This was because there are no significant differences exists amongst different age and the level of education. Through experience after conducting the research, the researcher finds that there are a few things should be added in the future research such as by doing the reseach throughly in any single sector, doing the research in many other sectors and varies the research instruments. The research findings can helps the organisation in developing the emotional intelligence amongst its workers to improve their work performance and the organisations' service quality.

BAB 1

Pengenalan

1.0 Pendahuluan

Bab ini menerangkan tentang latar belakang kajian, pernyataan masalah, dan objektif kajian. Bab ini juga menjelaskan tentang rangka kerja kajian, hipotesis kajian, kepentingan kajian, definisi istilah dan limitasi kajian. Bab ini menerangkan dengan mendalam tentang tujuan mengapa kajian ini dijalankan. Ia juga menerangkan tentang matlamat yang ingin dicapai dari kajian ini, keperluan menjalankan kajian dan halangan yang timbul sepanjang menjalankan kajian.

1.1 Latar Belakang Kajian

Pekerja bahagian operasi merupakan salah satu aset utama dalam sebuah organisasi. Mereka merupakan nadi penggerak jentera dalam sesebuah organisasi (Ahmad Sarji Abdul Hamid, 1992). Pekerja-pekerja ini akan memastikan kadar produktiviti sesebuah organisasi sama ada menurun atau meningkat. Oleh yang

demikian, adalah penting bagi sesebuah organisasi mengambil berat akan kemahiran mengawal emosi dan kebajikan pekerja di samping memberikan latihan untuk pembangunan diri pekerja-pekerja mereka.

Latihan yang diberikan bertujuan untuk memastikan pekerja operasi dapat menjalankan tugas dengan lebih baik dan lebih mahir. Ia juga bertujuan untuk memastikan pekerja sentiasa berada pada tahap prestasi yang cemerlang. Prestasi organisasi adalah bergantung sepenuhnya pada produktiviti pekerjanya. Namun, pekerja yang lemah dalam kebolehan kepintaran emosi tidak mungkin dapat menghasilkan produktiviti yang baik. Perkara ini biasanya berlaku di organisasi kerana aspek kebolehan kepintaran emosi kurang mendapat perhatian dari pihak pengurusan. Kebolehan kepintaran emosi dapat membantu pekerja-pekerja dalam menghasilkan produktiviti yang tinggi dan prestasi kerja yang cemerlang (Cherniss, 2000).

Pengurusan emosi yang baik adalah perlu bagi memastikan pekerja dapat memberikan perkhidmatan yang cemerlang, dapat membentuk disiplin kerja yang baik dan dapat mengawal emosi dan tingkah laku bagi mengelakkan sesuatu yang tidak diingini daripada berlaku. Justeru itu, ia akan dapat memberikan imej yang baik kepada organisasi dan dapat menarik lebih ramai pelanggan serta meningkatkan produktiviti organisasi.

Kepintaran Emosi (Emotional Intelligence, EI) merupakan salah satu bidang kepintaran yang telah mula dikaji dengan meluas sejak awal tahun 1940-an lagi. Antara pakar psikologi yang mula mengkaji EI pada ketika itu adalah seperti Wechsler (1958), Thorndike (1921), Gardner (1983), Salovey dan Mayer (1990) dan ramai psikologis yang lain, termasuk juga psikologis Daniel Goleman yang telah mengarang buku "Emotional Intelligence" pada tahun 1995.

Kepintaran emosi merujuk kepada gabungan dari perkataan kepintaran dan emosi. Kepintaran merujuk kepada kapasiti menyeluruh seseorang individu untuk bertindak berdasarkan tujuan tertentu, untuk berfikir secara lebih rasional dan untuk berhadapan dengan suasana persekitaran dengan lebih efektif (Wechsler, 1958). Kepintaran juga boleh didefinisikan sebagai kebolehan kognitif seseorang untuk belajar melalui pengalaman, membuat keputusan dan untuk menghadapi pelbagai kemungkinan atau tuntutan dalam kehidupan seharian (Lahey, 1983).

Emosi pula mempunyai banyak definisi yang meliputi pelbagai aspek seperti aspek fisiologi, kefungsiian dan fenomena sosial (Reeve, 1992). Selain itu, emosi juga boleh didefinisikan sebagai suatu rangkaian psikologikal yang mempengaruhi perasaan dan tingkah laku yang bertindak balas dengan pengalaman lepas (McNaughton, 1992). Hearn (1993) pula mendefinisikan emosi sebagai sesuatu yang responsif, perasaan dalaman individu yang sebenar, perasaan mengenai 'perasaan', boleh dianggap sebagai orientasi seseorang terhadap sesuatu, sebagai tingkahlaku

yang penuh perasaan, sebagai satu situasi di mana emosi dapat dirasai dan sebagai suatu struktur sosial.

Gabungan daripada kedua-dua istilah ini maka terhasilnya kepintaran emosi yang didefinisikan sebagai kebolehan untuk memantau emosi, menilai dan menjaga emosi dalam membantu proses pemikiran dan membuat keputusan, untuk memahami emosi tersebut dan pengetahuan emosi, dan untuk mengawal emosi dalam usaha memperkembangkan kemahiran intelektual dan emosi (Salovey dan Mayer, 1990). Secara saintifiknya pula, kepintaran emosi boleh didefinisikan sebagai satu rangkaian kebolehan yang melibatkan dua proses berlaku serentak secara tidak langsung iaitu tindakbalas otak dan tindakbalas emosi, keupayaan dan kecekapan yang mempengaruhi kebolehan seseorang untuk menghadapi cabaran persekitaran (Neely, 1997).

Kepintaran emosi umumnya mempunyai lima elemen utama iaitu motivasi diri, kemahiran interpersonal, kemahiran intrapersonal, kemahiran empati dan kemahiran mengurus emosi dan tekanan (Neely, 1997). Secara ringkasnya, kepintaran emosi yang mantap akan lahir daripada motivasi diri yang tinggi, kemahiran interpersonal dan intrapersonal yang cemerlang, kemahiran empati yang baik dan kebolehan mengawal keadaan yang memuaskan.

Secara kesimpulannya, kepintaran emosi merupakan satu aspek dalam kehidupan yang amat penting dan berguna dalam sesebuah organisasi. Oleh yang

demikian, kesedaran pihak pengurusan mengenai kebolehan kepintaran emosi pekerjanya adalah sangat penting bagi mempertingkatkan produktiviti, prestasi dan mutu kerja seseorang pekerja.

1.2 Kenyataan Masalah

Kebolehan kepintaran emosi sememangnya wujud dalam diri setiap individu. Setiap pekerja harus tahu akan kebolehan kepintaran emosi dalam diri masing-masing kerana ia boleh mempengaruhi produktiviti. Pekerja yang mampu menguasai kepintaran emosi diri akan dapat menjalankan tugas dan tanggungjawab dengan lebih baik.

Pihak pengurusan seringkali lupa akan kepentingan kebolehan kepintaran emosi yang seharusnya ada di kalangan pekerja. Pihak pengurusan lebih mementingkan latihan kemahiran daripada kemahiran mengawal emosi pekerja mereka. Mereka tidak sedar bahawa kebolehan pekerja dalam menguasai dan mengawal emosi mereka semasa menjalankan tugas akan dapat meningkatkan produktiviti dan prestasi pekerja secara individu dan organisasi.

Para pekerja yang sentiasa berdepan dengan pelanggan seringkali berhadapan dengan kerenah pelanggan yang bermacam-macam ragam dan pelbagai tekanan kerja yang lain. Tekanan kerja merupakan suatu perkara yang tidak dapat dielakkan daripada berlaku. Namun, jika seseorang pekerja mempunyai kebolehan kepintaran

emosi yang meluas, perkara yang tidak diinginkan akan dapat dielakkan. Sekiranya pekerja lemah dalam mengawal emosi mereka, terutamanya perasaan marah, perkara buruk pasti akan berlaku. Perkara ini pasti akan memberikan kesan yang buruk kepada organisasi.

Sungguhpun tidak terdapat rungutan dan aduan yang jelas daripada pelanggan Poliklinik Komuniti Bintulu terhadap mutu perkhidmatan pekerja operasi, pihak pengurusan organisasi boleh mengambil langkah proaktif dalam memperbaiki dan mengembangkan lagi kemahiran kepintaran emosi di kalangan pekerja. Langkah awal ini bukan sahaja dapat memberikan pandangan yang baik di kalangan masyarakat, malah ia juga dapat meningkatkan mutu perkhidmatan yang ditawarkan oleh organisasi. Melalui kajian ini, beberapa persoalan kajian telah dikenalpasti iaitu:

- i. Apakah persepsi pekerja operasi terhadap kebolehan kepintaran emosi?
- ii. Apakah terdapat perkaitan yang signifikan di antara kebolehan kepintaran emosi dengan faktor demografi terpilih seperti umur, jantina, tempoh perkhidmatan, status perkahwinan dan tahap pendidikan pekerja?

1.3 Objektif Kajian

Objektif kajian merupakan matlamat yang hendak dicapai dalam menjalankan kajian. Objektif kajian yang jelas adalah perlu bagi memastikan prosedur penyelidikan yang dijalankan adalah bersesuaian dengan matlamat yang hendak dicapai. Ia juga

merupakan garis panduan kepada penyelidik supaya penyelidik dapat menumpukan perhatian kepada perkara sebenar yang hendak dikaji. Kajian ini mempunyai dua objektif, iaitu objektif umum dan objektif khusus.

1.3.1 Objektif Umum

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengenalpasti tahap kebolehan kepintaran emosi dari segi kepintaran sosial, kemahiran empati, motivasi diri, kesedaran diri dan kebolehan mengawal emosi dan tekanan di kalangan pekerja operasi di Poliklinik Komuniti Bintulu.

1.3.2 Objektif Khusus

Kajian ini mempunyai dua objektif khusus iaitu:

1. Mengetahui persepsi pekerja operasi terhadap tahap kepintaran emosi di tempat kerja.

Objektif khusus di atas cuba dijawab melalui soalan kajian berikut:

Apakah persepsi pekerja operasi terhadap kebolehan kepintaran emosi?

2. Mengenalpasti perkaitan di antara kebolehan kepintaran emosi dengan faktor demografi terpilih (umur, jantina, tempoh perkhidmatan, status perkahwinan dan tahap pendidikan).

Beberapa hipotesis kajian telah dibentuk untuk mencapai objektif di atas iaitu:

Hipotesis Nul

Ho1: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tahap kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi mengikut jantina.

Ho2: Tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap tahap kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi mengikut umur.

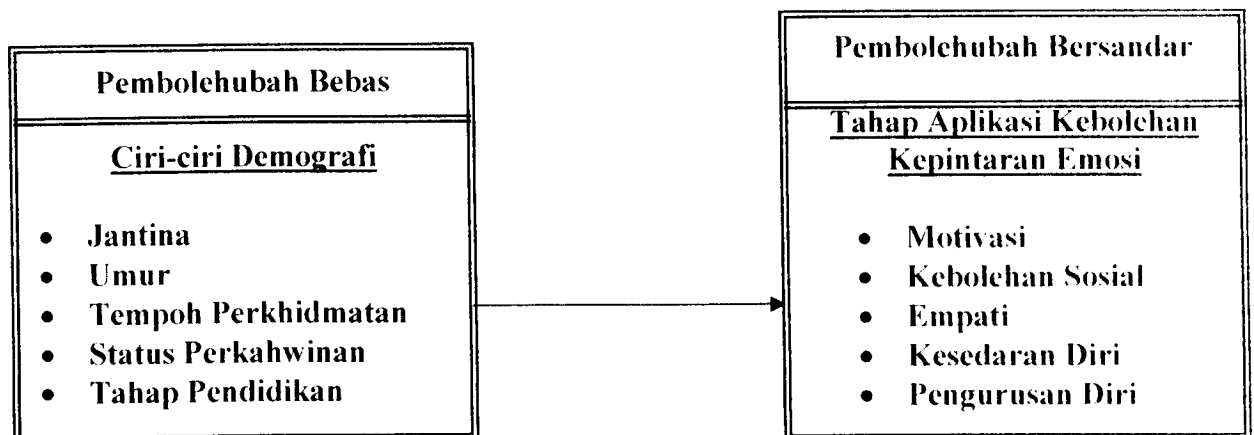
Ho3: Tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap tahap kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi mengikut tempoh perkhidmatan.

Ho4: Tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap tahap kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi mengikut status perkahwinan.

Ho5: Tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tahap kepintaran emosi di kalangan pekerja operasi mengikut tahap pendidikan.

1.4 Rangka Kerja Kajian

Rangka kerja kajian merupakan gambaran keseluruhan terhadap penyelidikan yang dijalankan (Songan, 2003). Terdapat dua pembolehubah yang digunakan, iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Pembolehubah bebas dalam kajian ini adalah ciri-ciri demografi terpilih seperti jantina, umur, tempoh perkhidmatan, status perkahwinan dan tahap pendidikan. Pembolehubah bersandar pula adalah tahap aplikasi kepintaran emosi yang melibatkan elemen-elemen kepintaran emosi seperti motivasi, kebolehan sosial, empati, kesedaran diri dan pengurusan diri. Rangka kerja kajian ini adalah seperti dalam Rajah 1.



Rajah 1: Rangka Kerja Kajian

1.5 Kepentingan Kajian

Kajian ini memberikan kesan kepada beberapa pihak seperti kepada organisasi, anggota pekerja dan penyelidik akan datang.

1.5.1 Kesan Kepada Organisasi

Hasil kajian ini nanti diharap dapat memberikan maklumat dan pengetahuan tambahan tentang kepintaran emosi kepada organisasi dalam usaha mempertingkatkan lagi produktiviti organisasi. Ini kerana kebolehan kepintaran emosi memainkan peranan yang penting dalam mempengaruhi tingkah laku pekerja semasa bertugas. Dengan yang demikian, pihak pengurusan organisasi dapat mengambil langkah yang sewajarnya dalam usaha untuk memperbaiki dan meningkatkan tahap kebolehan kepintaran emosi di kalangan pekerjanya.

Selain itu, pihak organisasi dapat mengetahui apakah kelemahan yang ada dalam organisasi dari segi kebajikan pekerjanya. Organisasi juga dapat mengetahui apakah faktor yang boleh menggalakkan pekerja untuk bekerja dengan lebih efektif dan efisien.

Di samping itu, kajian ini juga dapat memberikan gambaran sama ada organisasi mengamalkan interaksi secara terbuka atau tertutup dengan pekerja-

pekerjanya. Ini akan dapat membantu pihak organisasi memperbaiki hubungan dan komunikasi dikalangan pihak atasan dan kakitangan bawahan.

1.5.2 Kesan Kepada Anggota Pekerja

Kajian ini berupaya menunjukkan tahap aplikasi kebolehan kepintaran emosi yang ada dalam diri seseorang pekerja di organisasi. Ini bermakna, kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti sejauh mana seseorang pekerja itu dapat mengawal emosi dalam pelbagai situasi yang berlaku semasa bertugas. Kemahiran ini perlu diasah dan dikuasai sepenuhnya bagi melahirkan pekerja yang lebih produktif, kreatif, rasional, bijak dalam mengawal emosi dan menyelesaikan masalah, dan dapat meningkatkan komitmen dan prestasi kerja. Selain itu, pekerja juga dapat mengetahui kelebihan dan kelemahan diri. Daripada kelemahan yang didapati, pekerja akan dapat memperbaiki kelemahan yang ada bagi memastikan mereka dapat bekerja dengan lebih baik sepanjang karier mereka.

1.5.3 Kesan Kepada Penyelidik Akan Datang

Selain untuk memberi maklumat dan pengetahuan yang berguna kepada organisasi dan kakitangan di organisasi, hasil kajian ini juga penting kepada penyelidik yang akan datang. Ia boleh dijadikan sumber rujukan dan panduan untuk menjalankan kajian yang berkaitan dengan aspek kebolehan kepintaran emosi di tempat kerja.

1.6 Definisi Istilah

Bahagian ini akan menjelaskan tentang definisi bagi terma-terma yang digunakan dalam kajian ini. Terma-terma akan didefinisikan dalam 2 bentuk, iaitu konseptual dan operasional. Definisi konseptual merujuk kepada definisi terma mengikut teori dan kajian lepas. Manakala definisi operasional merujuk kepada definisi terma oleh pengkaji berpandukan objektif kajian (Songan, 2003).

1.6.1 Kepintaran Emosi

1.6.1.1 Konseptual

Kepintaran emosi didefinisikan sebagai kebolehan untuk memantau emosi, menilai dan menjana emosi dalam membantu proses pemikiran dan membuat keputusan, untuk memahami emosi tersebut dan pengetahuan emosi, dan untuk mengawal emosi dalam usaha memperkembangkan kemahiran intelektual dan emosi (Salovey & Mayer, 1990).

1.6.1.2 Operasional

Kepintaran emosi di Poliklinik Bintulu merujuk kepada kemahiran mengenalpasti dan mengawal emosi dalam diri pekerja operasi ketika berhadapan dengan pelbagai situasi yang genting dan tekanan ketika bertugas.

1.6.2 Pekerja Operasi

1.6.2.1 Konseptual

Pekerja operasi merujuk kepada pekerja yang ditempatkan di barisan hadapan untuk memberi perkhidmatan secara terus kepada pelanggan dan sentiasa berkomunikasi dengan pelanggan untuk mencapai kehendak pelanggan (Lim, 1993).

1.6.2.2 Operasional

Pekerja-pekerja yang tidak terlibat dengan pengurusan iaitu pekerja yang terlibat secara terus berinteraksi dengan pesakit. Mereka adalah seperti doktor, pembantu perubatan, pembantu tadbir, pembantu farmasi, jururawat, juruteknologi makmal perubatan dan atendan kesihatan di Poliklinik Bintulu, Bintulu.