

HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI DAN TEKANAN PEKERJAAN
DALAM KALANGAN PEKERJA INDUSTRI PEMBUATAN

NURUL FAREEZA BINTI MASURI

UNIVERSITI TUN HUSSEIN ONN MALAYSIA

HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI DAN TEKANAN PEKERJAAN
DALAM KALANGAN PEKERJA INDUSTRI PEMBUATAN

NURUL FAREEZA BINTI MASURI

Laporan projek ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian
daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Muda Teknologi Pengurusan dengan Kepujian

Fakulti Pengurusan Teknologi dan Perniagaan
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

JUN 2018

“Saya akui laporan projek ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali nukilan dan ringkasan yang tiap-tiap satunya telah saya jelaskan sumbernya.”

Pelajar :

NURUL FAREEZA BINTI MASURI

Tarikh :

Penyelia :

PROF. MADYA. DR. NOR HAZANA BINTI
ABDULLAH

DEDIKASI

*Buat penyelia yang dihormati dan dikasihi,
Prof. Madya. Dr. Nor Hazana binti Abdullah,
Terima kasih di atas segala tunjuk ajar dan bimbingan,
yang tidak pernah jemu-jemu memberi nasihat.*

*Untuk ayahanda dan ibunda yang tersayang,
Masuri bin Marikond dan Saripah binti Saleh,
Menjadi sumber kekuatan kepada anakanda untuk meneruskan perjuangan ini,
Berkat doa kalian telah menyuntik anakanda terus bersemangat menjalankan kajian ini,
Terima kasih atas dorongan kalian sepanjang hayatku.*

*Untuk sahabat-sahabat sekalian,
**Nur Farhana, Yong Siew Fong, Siti Nur Sua'da, Noorasmida,
Siti Noredzvana dan Siti Nurnadiah**
Terima kasih di atas segala nasihat dan dorongan selama kajian ini dijalankan,
Semoga persahabatan kita kekal hingga ke akhir hayat.*

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang Maha Pemurah Lagi Maha Pengasihani. Syukur ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah kurniaNya, kajian ilmiah ini telah sempurna disiapkan biarpun pelbagai cabaran dan dugaan telah ditempuhi sepanjang kajian ini dilakukan.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih ditujukan kepada Prof. Madya. Dr. Nor Hazana binti Abdullah, selaku penyelia bagi projek sarjana muda yang telah banyak membantu dan memberi tunjuk ajar, perhatian, semangat, dan nasihat di dalam menjalankan kajian ilmiah ini. Segala perkongsian, pengorbanan dan tunjuk ajar beliau akan dikenang selama-lamanya.

Jutaan kalungan kasih kepada keluarga tercinta, Ibu, Saripah binti Saleh dan ayah Masuri bin Marikon yang tidak jemu memberikan nasihat, semangat, sokongan fizikal serta mental dan juga kewangan sepanjang tempoh saya menyediakan kajian ini. Sahabat-sahabat seperjuangan, Farhana, Yong, Suada, Noorasmida, Nadiah dan Noredzvana, terima kasih kerana memahami serta memberi bantuan semasa menjalankan kajian ini dan rakan-rakan seperjuangan yang lain, terima kasih atas bantuan serta semangat yang dihulurkan. Jasa baik kalian amatlah dihargai dan akan dikenang sentisa.

Akhir kata, buat semua yang terlibat secara langsung dan tidak langsung terima kasih buat kalian. Semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang terbaik dan keberkatan hidup kalian. InsyaAllah.

ABSTRAK

Tekanan pekerjaan memberi implikasi negatif kepada prestasi kerja, kesihatan dan tahap produktiviti kepada pekerja dalam sektor pembuatan. Kecerdasan emosi adalah antara pembolehubah yang boleh mengurangkan tekanan pekerjaan di tempat kerja. Tujuan utama kajian ini adalah untuk mengukur tahap dan hubungan kecerdasan emosi dan tekanan kerja dalam kalangan industri pembuatan di kawasan Johor. Pembolehubah tidak bersandar dalam kajian ini adalah kecerdasan emosi yang terdiri daripada empat domain iaitu kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kesedaran sosial dan pengurusan hubungan. Manakala pembolehubah bersandar pula adalah tekanan kerja dalam kalangan pekerja industri pembuatan. Kajian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan soal selidik yang diedarkan kepada responden yang terdiri daripada pekerja di kalangan industri pembuatan di kawasan Johor. Populasi kajian ini seramai 6,700 pekerja. Kadar pulangan soal selidik yang diperolehi adalah 256 soal selidik daripada 361 soal selidik di sektor industri pembuatan. Pengkaji menggunakan *Statistical Packages for Social Science (SPSS)* versi 20.0 bagi menganalisis data dan ujian deskriptif dan kolerasi digunakan untuk menjawab persoalan. Hasil dapatan kajian menunjukkan tahap tekanan pekerjaan di sektor pembuatan berada tahap di tahap yang rendah (min = 1.97). Manakala tahap kecerdasan emosi mempunyai tahap yang tinggi (min=3.67). Hasil kolerasi menunjukkan terdapat hubungan signifikan yang positif di antara kecerdasan emosi dan tekanan pekerjaan ($p>0.315$). Analisis regrasi telah dilakukan untuk menguji hipotesis dengan keputusan kesedaran sendiri dan pengurusan hubungan mempunyai hubungan dengan tekanan pekerjaan. Manakala pengurusan sendiri dan kesedaran sosial tidak mempunyai hubungan dengan tekanan pekerjaan.

ABSTRACT

Occupational stress has a negative impact on work performance, health and productivity levels for workers in the manufacturing sector. Emotional intelligence is among the variables that can reduce occupational stress at work. The main purpose of this study is to measure the level and relationship of emotional intelligence and occupational stress among manufacturing industries in Johor. The independent variables in this study are emotional intelligence consisting of four domains namely self-awareness, self-management, social awareness and relationship management. While the dependent variable are the occupational stress among the manufacturing workers. This study was conducted quantitatively by using questionnaires distributed to respondents comprising workers among manufacturing industries in Johor. The population of this study was 6,700 workers. The return of the questionnaire was 256 questionnaires from 361 questionnaires in the manufacturing industry sector. The study uses *Statistical Packages for Social Science* (SPSS) version 20.0 to analyze data and descriptive and correlative tests used to answer questions. The results showed that the level of occupational stress in the manufacturing sector was at a low level (mean = 1.97). While the level of emotional intelligence has a high level (mean = 3.67). The result of correlation indicates there is a significant positive relationship between emotional intelligence and occupational stress ($p > 0.315$). Regression analysis has been done to test hypotheses with self-realization decisions and relationship management has relationships with occupational stress. While the self-management and social-awareness has no relation with the occupational stress

KANDUNGAN

	TAJUK	i
	PENGESAHAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	vi
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI RAJAH	xi
	SENARAI JADUAL	xii
	SENARAI SINGKATAN	xvi
	SENARAI LAMPIRAN	xv
BAB 1	PENDAHULUAN	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	2
	1.3 Penyataan Masalah	4
	1.4 Persoalan Kajian	5
	1.5 Objektif Kajian	5
	1.6 Skop Kajian	6
	1.7 Kepentingan Kajian	6
	1.8 Kesimpulan Bab	7

BAB 2	SOROTAN LITERATUR	8
2.2	Tekanan	9
2.3	Tekanan Pekerjaan	10
2.4	Teori Tekanan Pekerjaan	11
	2.4.1 Teori <i>Job-Demand-Control</i>	11
	2.4.2 Teori Lazarus	12
	2.4.3 Teori Person-Environment Fit (P-E)	13
	2.4.4 Teori Occupational Stress	13
2.5	Implikasi Tekanan Pekerjaan	14
2.6	Kecerdasan Emosi	15
2.7	Teori Kecerdasan Emosi	16
	2.7.1 Teori Mayer Dan Salovey	17
	2.7.2 Teori Goleman	17
	2.7.3 Model Bar-On	19
2.8	Perbandingan Domain Antara Teori-Teori Kecerdasan Emosi	21
2.9	Empat Domain Kecerdasan Emosi Goleman	21
	2.9.1 Kesedaran Kendiri	22
	2.9.2 Pengurusan Kendiri	22
	2.9.3 Kesedaran Sosial	23
	2.9.4 Pengurusan Hubungan	23
2.10	Kepentingan Kecerdasan Emosi	24
2.11	Hasil Kajian Lepas	25
2.12	Hipotesis	27
2.13	Kerangka Kajian	28
2.14	Kesimpulan Bab	28
BAB 3	METODOLOGI	29
3.2	Reka Bentuk Kajian	30
3.3	Kaedah Pengumpulan Data	32
	3.3.1 Data Primer	32

3.3.2	Design Sekunder	32
3.4	Kaedah Persampelan	33
3.4.1	Populasi Kajian	34
3.4.2	Saiz Persampelan	34
3.5	Instrumen Kajian	34
3.5.1	Borang Soal Selidik	35
3.5.2	Pengukuran Pembolehubah	36
3.5.3	Kesahan dan kebolehpercayaan	37
3.6	Kajian Rintis	38
3.7	Analisis Data	38
3.7.1	Statistik Deskriptif	39
3.7.2	Statistik Inferensi	40
3.8	Kesimpulan Bab	42
BAB 4	ANALISIS DATA	43
4.2	Kadar Pemulangan Soal Selidik	44
4.3	Hasil Kajian Rintis	44
4.4	Ujian Normaliti	45
4.5	Analisis Demografi Responden	46
4.5.1	Responden Mengikut Jantina	46
4.5.2	Responden Mengikut Umur	46
4.5.3	Responden Mengikut Bangsa	47
4.5.4	Responden Mengikut Tempoh Berkhidmat	48
4.6	Analisis Deskriptif Tahap Tekanan Pekerjaan	48
4.7	Analisis Deskriptif Tahap Kecerdasan Emosi	50
4.7.1	Kesedaran Kendiri	51
4.7.2	Pengurusan Kendiri	51
4.7.3	Kesedaran Sosial	52
4.7.4	Pengurusan Hubungan	53
4.7.5	Analisis Keseluruhan Tahap Tekanan Pekerjaan	54

4.8	Ringkasan Analisis Deskriptif	55
4.9	Analisis Inferensi Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Tekanan Pekerjaan	55
4.10	Analisis Ujian Regresi	56
4.11	Kesimpulan Bab	57
BAB 5	PERBINCANGAN, CADANGAN & KESIMPULAN	58
5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	59
5.2.1	Tahap Tekanan Pekerjaan	59
5.2.2	Tahap Kecerdasan Emosi	60
5.2.3	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Tekanan Pekerjaan	62
5.3	Limitasi Kajian	63
5.4	Cadangan Kajian	64
5.5	Cadangan Kajian Lanjutan	65
5.6	Kesimpulan	65
	Rujukan	67
	Lampiran	77

SENARAI RAJAH

2.1	Kerangka Kajian	28
3.1	Carta Aliran Metodologi Kajian	31

SENARAI JADUAL

2.1	Kepentingan Tekanan Pekerjaan	14
2.2	Goleman's (1998) Model Kecerdasan Emosi	18
2.3	Goleman (2001) Model Kecerdasan Emosi	19
2.4	Model Kecerdasan Emosi Bar-On (1997)	20
2.5	Perbezaan model kecerdasan emosi mengikut domain	21
3.1	Kaedah Instrumen Kajian	36
3.2	Lima Skala Likert kecerdasan emosi	36
3.3	Lima Skala Likert Tekanan Pekerjaan	37
3.4	Interpretasi skor min <i>Cronbach Alpha</i>	37
3.5	Jadual Interpretasi Tahap skor min tekanan pekerjaan	39
3.6	Jadual Interpretasi Tahap skor min kecerdasan emosi	39
3.7	Pekali hubungan positif	41
3.8	Pekali hubungan negatif	41
3.9	Keseluruhan Kaedah Analisis Data	41
4.1	Kadar Pemulangan Soal Selidik	42
4.2	Bilangan dan peratusan responden mengikut jantina	46
4.3	Bilangan dan peratusan responden mengikut umur	46
4.4	Bilangan dan peratusan responden mengikut bangsa	47
4.5	Bilangan responden mengikut tempoh berkhidmat	48
4.6	Skor min dan sisihan piawai tahap tekanan pekerjaan	48
4.7	Bilangan bagi tekanan pekerjaan	50
4.8	Skor min dan sisihan piawai tahap kecerdasan emosi bagi kecerdasan sendiri	51

4.9	Skor min dan sisihan piawai tahap kecerdasan emosi bagi pengurusan sendiri	52
4.10	Skor min dan sisihan piawai tahap kecerdasan emosi bagi kesedaran sosial	52
4.11	Skor min dan sisihan piawai tahap kecerdasan emosi bagi pengurusan hubungan	53
4.12	Ringkasan tahap kecerdasan emosi	54
4.13	Bilangan dan peratusan bagi keseluruhan kecerdasan emosi	54
4.14	Analisis keputusan tahap tekanan pekerjaan dan kecerdasan emosi	55
4.15	Kolerasi Pearson hubungan di antara kecerdasan emosi dan tekanan pekerjaan	56
4.16	Model Summary antara kecerdasan emosi dan tekanan pekerjaan	56
4.17	Coefficient antara domain kecerdasan emosi dan tekanan pekerjaan	57

SENARAI SINGKATAN

- EI* - Kecerdasan emosi
- P-E fit* - Person-Environment fit
- SPSS* - Statistical Packages for Social Sciences
- UTHM* - Universiti Tun Hussein Onn Malaysia

SENARAI LAMPIRAN

A	Jadual Krejcie & Morgan (1970)	77
B	Borang Soal Selidik	78
C	Analisis Data	85
D	Surat kebenaran Untuk Mendapatkan Maklumat Projek Sarjana Muda	92

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pekerja merupakan permata yang bernilai dalam sesebuah organisasi. Ia juga merupakan modal insan dalam menentukan sama ada syarikat meraih keuntungan yang tinggi ataupun sebaliknya (Utusan Online, 2014). Dengan adanya pelbagai skop pekerjaan yang digalas oleh pekerja, ia sedikit sebanyak memberi kesan tekanan terhadap pekerja semasa melaksanakan tanggungjawab tersebut. Justeru itu, pentingnya pekerja dalam mengawal tekanan yang datang agar tidak menjejaskan kualiti dan prestasi kerja dalam sesebuah syarikat.

Tekanan adalah berkait rapat dengan emosi. Menurut Goleman (1995) emosi dapat menimbulkan perasaan kegembiraan, kebimbangan, kasih sayang, benci, takut, keseronokan dan sebagainya. Tekanan ataupun stres dapat didefinisikan melalui suatu keadaan dimana seseorang yang mengalami tekanan atas sebab-sebab tertentu yang mempengaruhi dirinya (Gill *et al.*, 2006). Dengan ini, dapat kita lihat bahawa tekanan yang datang merupakan hasil daripada persekitaran yang mampu mempengaruhi emosi seseorang sama ada ianya memberikan tekanan yang baik mahupun sebaliknya.

Stres dapat di kategorikan kepada dua iaitu tekanan yang baik dan juga tekanan tidak baik. 'Eustress' dikenali sebagai tekanan yang positif. Ia juga merupakan

bahagian penting yang bertindak dalam mendorong untuk mencapai matlamat, mengubah persekitaran mereka untuk berjaya dalam cabaran hidup. Menurut McShane dan Glinow (2007) stres biasanya dapat digambarkan sebagai pengalaman negatif iaitu yang tidak baik. Ia dikenali sebagai '*distress*' yang merupakan tahap fisiologi, psikologi dan perilaku dari fungsi yang tidak sihat. Namun terdapat beberapa penyelidikan telah dilakukan tentang tekanan kerja boleh diatasi dengan kecerdasan emosi (McShane & Glinow, 2007).

Salovey dan Mayer (1990) telah memperkenalkan 'Kecerdasan Emosi' yang merujuk kepada suatu pemprosesan maklumat emosi yang merangkumi penilaian yang tepat terhadap emosi diri dan orang lain. Beliau juga menjelaskan bahawa kecerdasan emosi membolehkan pekerja mampu menyelesaikan masalah dengan bijaksana dan lebih berfikiran kreatif. Terdapat juga hasil dapatan kajian daripada Goleman (1996) yang mendapati sebanyak 80 peratus kejayaan seseorang bergantung kepada kecerdasan emosi dan selebihnya 20 peratus hanya di dorong oleh kecerdasan intelek. Kajian ini menyokong kajian Azhar (2004) yang menyatakan bahawa kecerdasan emosi memainkan peranan penting bagi menjamin kejayaan hidup seseorang.

Kajian ini mengupas tentang kecerdasan emosi yang dikemukakan oleh Goleman (2001) melalui teori Kecerdasan Emosi. Individu yang mempunyai tahap kecerdasan yang tinggi mampu mengawal tekanan kerja yang menjurus kepada kebimbangan, kemurungan dan ketegangan yang terhasil daripada keadaan tempat kerja dan aspek yang berbeza (Salami, 2010). Hal ini selari dengan saranan Goleman (1996) yang mengatakan seseorang yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi, individu tersebut dapat mengawal perasaan, boleh mengurus perasaan negatif, mempunyai daya ketahanan untuk mencapai matlamat hidup yang lebih baik.

1.2 Latar belakang kajian

Sektor pembuatan merupakan antara penyumbang utama kepada ekonomi negara (Kementerian Kewangan Malaysia, 2017). Kini, sektor pembuatan merupakan medan

penting buat negara terus maju dan mampan. Bermula dari awal 1980an lagi, industri pembuatan Malaysia berkembang pesat dengan peralihan ekonomi yang berasaskan pertanian kepada industri. Industri pembuatan merupakan sektor terpenting dalam pertumbuhan ekonomi negara yang berasaskan teknologi bagi menjamin kejayaan ekonomi negara. Secara rasionalnya, penggubalan dasar perindustrian ini melambangkan keazaman dalam mempergiatkan sektor pembuatan menjadi sumber utama pertumbuhan ekonomi negara (Jabatan Penerangan Malaysia, 2017).

Sektor pembuatan di Malaysia terbahagi kepada dua industri iaitu industri berasaskan sumber industri dan industri bukan sumber. Industri yang berasaskan sumber terdiri industri berasaskan sumber kayu, getah, kelapa sawit dan pemprosesan makanan. Manakala industri berasaskan bukan sumber adalah terdiri daripada elektrik dan elektronik, peralatan perubatan, tekstil dan pakaian, logam dan kelengkapan pengangkutan (Hasnah, 2009). Justeru itu, sektor pembuatan dilihat sebagai sektor pemangkin industri di Malaysia. Umumnya, negara-negara perindustrian kini seperti Jepun, Korea, mahupun di sekitar Eropah merupakan negara yang berjaya dalam bidang perindustrian yang menjadi contoh kepada negara kita dalam menggerakkan pembangunan negara agar dapat bergerak seiring dengan kemajuan negara mereka.

Dalam sektor pembuatan, kita dapat melihat pentingnya pekerja dalam melaksanakan tugas dengan berkesan dalam meraih keuntungan bukan sahaja untuk diri malahan keuntungan yang syarikat perolehi memberikan kesan yang positif dalam setiap diri pekerja. Inti patinya, tenaga buruh merupakan faktor yang penting dalam menjana kepesatan sektor industri pembuatan di Malaysia (Hasnah *et al.*, 2009). Selain itu, kerja yang berkualiti juga memberikan sektor pembuatan dapat memberikan impak yang positif kepada sektor pembuatan. Dengan adanya pekerja yang memberikan kualiti kerja yang baik, ia dapat meningkatkan mutu syarikat industri pembuatan sekaligus memberikan syarikat terus berkembang maju.

Namun, pekerja sering dikaitkan dengan masalah tekanan atau stres di tempat kerja yang mampu menjejaskan kualiti kerja. Bagi kepentingan sektor pembuatan pula, stres memberikan kepentingan kepada pekerja di mana pekerja akan lebih fokus dalam menjalankan tugas yang diberi, meningkat kepuasan pekerja dan juga memberikan

motivasi diri pekerja dalam meningkatkan mutu kerja dalam syarikat industri pembuatan.

Malahan, sektor pembuatan akan lebih maju ke hadapan dengan adanya pekerja-pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi kerana mereka mampu meningkat mutu kerja, lebih berinovasi, bersemangat, proaktif dan berdaya saing dalam menjalankan tugas. Seterusnya, kelebihan pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi dapat meningkat kestabilan dan mampu mencapai matlamat syarikat pembuatan.

1.3 Penyataan masalah

Pelbagai sektor industri bukan sahaja di Malaysia, malah di luar negara seperti Indonesia, Greece, Iran, Hong Kong, Denmark, Singapura dan lain-lain mengalami masalah yang sama iaitu pekerja mengalami stres atau tekanan pekerjaan. Menurut *The Star* (2013), hampir 70% pekerja di Malaysia mengalami stres akibat masalah di tempat kerja. Selain itu, 48% merasakan bahawa tahap stres semakin meningkat dan selebihnya pula mengalami kekurangan tidur akibat daripada kerisauan tentang kerja.

Kesan tekanan yang terlampau di tempat kerja, mampu membawa kepada sakit mental. Statistik yang didapati dari Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM) mengenai peningkatan pesakit mental pada tahun 2010 seramai 400,227 orang pesakit mental dikenal pasti dan peningkatan yang berlaku sebanyak 15.6% saban tahun semakin membimbangkan di Malaysia. Malahan, pekerja yang mengalami stres yang berpanjangan juga boleh menyebabkan seseorang mengalami penyakit kemurungan. Dijangka penyakit kemurungan menduduki tempat kedua dari segi beban penyakit selepas penyakit jantung menjelang tahun 2020 (Kosmo Online, 2011)

Menerusi Berita Harian Online, (2016) stres yang berpanjangan boleh menjejaskan masalah fizikal seperti penyakit kardiovaskular dan gangguan muskulosketel. Pertubuhan Kesihatan Sedunia (WHO) mentakrifkan sihat mental sebagai keadaan seseorang individu boleh mencapai potensi diri, mampu menghadapi

tekanan setiap hari, bekerja secara produktif dan menyumbang kepada masyarakat. Menurut hasil kajian Aris *et al.*, (2012) tekanan pekerjaan di Malaysia berada di tahap sederhana dengan mendapati 43.1% pekerja kerap mengalami perasaan emosi cepat marah, muram dan sedih sebanyak 33.1% serta kerap hilang kawalan 15.9% kesan daripada stres dalam diri. Manakala 12.1% mempunyai pemikiran 'berasa seolah-olah' mahu memukul atau mencederakan orang yang menyakitkan hati, 4.3% mempunyai pemikiran kerap timbul rasa ingin membunuh diri dan 10.8% perasaan kadang-kadang rasa untuk membunuh diri akibat dari faktor tekanan diri. Ini menunjukkan masalah tekanan boleh menjadi tahap yang serius jika tidak ditangani dengan baik.

Berapa kajian mendapati tekanan pekerjaan mampu diatasi dengan kecerdasan emosi. Menurut hasil kajian Syed Salim dan Nasir (2010) elemen dalam kecerdasan emosi seperti mengenal emosi diri, pengurusan diri, kesedaran sosial dan pengurusan hubungan sangat penting dan memberikan kesan yang besar terhadap tekanan pekerjaan dan niat berhenti kerja. Nilai-nilai yang positif yang diterapkan dalam diri pekerja melalui kecerdasan emosi dapat memberi semangat kepada pekerja agar terus menjadi pekerja yang berwibawa, berinovasi, positif dan mampu menjadi tenaga mahir kepada syarikat.

1.4 Persoalan kajian

Berdasarkan permasalahan kajian, persoalan kajian adalah seperti berikut:

- i. Apakah tahap tekanan pekerjaan di kalangan pekerja dalam industri pembuatan?
- ii. Apakah tahap kecerdasan emosi di kalangan pekerja dalam industri pembuatan?
- iii. Apakah hubungkait hubungan antara kecerdasan emosi dan tekanan pekerjaan dalam industri pembuatan?

1.5 Objektif kajian

Tujuan kajian ini dijalankan adalah untuk mengkaji tekanan kerja di industri. Oleh yang demikian, bagi mencapai tujuan tersebut beberapa objektif telah dikenalpasti. Antaranya ialah:-

- i. Mengenalpasti tahap tekanan pekerjaan di kalangan pekerja dalam industri pembuatan
- ii. Mengenalpasti tahap kecerdasan emosi di kalangan pekerja dalam industri pembuatan.
- iii. Mengenalpasti hubungkait hubungan antara kecerdasan emosi dan tekanan pekerjaan dalam industri pembuatan.

1.6 Skop kajian

Kajian ini dijalankan dan diberi tumpuan di sekitar Johor iaitu Batu Pahat, Tangkak dan Muar. Selain itu, kajian ini menfokuskan sektor pembuatan berasaskan elektrik dan elektronik. Sebanyak enam buah syarikat multinational telah dipilih dalam sektor industri pembuatan. Kajian ini akan di lakukan secara kuantitatif iaitu soal selidik yang akan melibatkan staf dan juga pekerja di setiap sektor pembuatan.

1.7 Kepentingan kajian

Kepentingan kajian ini adalah bagi menangani masalah stres dalam pekerjaan di dalam sektor industri pembuatan Malaysia. Penekanan terhadap kecerdasan emosi kepada pekerja mahupun dalam pemilihan pekerja baru perlu dititik beratkan dalam usaha untuk meningkatkan kualiti dan prestasi di sesebuah syarikat.

Selain itu, ia juga dapat menyumbang kepada kemajuan dalam sesebuah syarikat. Demikian, pihak industri dapat meningkatkan kualiti kerja, mengurangkan kos pengambilan pekerja baru, masalah kesihatan seperti penyakit migrain dan masa untuk melatih pekerja untuk menjadi tenaga mahir. Justeru itu, dengan adanya pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi, ia mendorong syarikat industri agar dapat mencapai matlamat yang diinginkan.

Kajian ini juga dapat membantu pengkaji luar untuk menjalankan kajian yang berkaitan dengan kajian ini. Diharapkan bahawa kajian ini akan memberi sedikit sebanyak maklumat yang penting kepada pengkaji lain dalam menyempurnakan kajian mereka.

1.8 Kesimpulan

Secara keseluruhan bab 1 ini merangkumi pengenalan, latar belakang kajian, pernyataan masalah, persoalan kajian, objektif kajian, skop kajian dan kepentingan kajian. Ia memberikan gambaran dan pemahaman yang ringkas tentang hubungan dan tahap antara kecerdasan emosi dan tekanan pekerjaan dalam sektor pembuatan. Selain itu, pemerhatian dan penyelidikan di jalan terhadap masalah yang dihadapi, maka timbul kenyataan isu untuk melaksanakan kajian dengan lebih mendalam.

BAB 2

SOROTAN LITERATUR

2.1 Pengenalan

Bab ini akan membincangkan tentang kajian literatur. Kajian akan menfokuskan tentang maklumat penting yang sahih berkaitan dengan kajian-kajian yang terdahulu. Selain itu, bab ini juga mengandungi definisi bagi istilah-istilah penting yang berkaitan dengan kajian yang dilakukan. Kajian ini juga akan menghurai kajian lepas tentang hubungan antara tekanan pekerjaan dan kecerdasan emosi. Rujukan melalui kajian-kajian literatur sama ada dari dalam dan luar negara akan digunakan dalam kajian ini.

2.2 Tekanan

Menurut Cox (1978) tekanan atau stres berasal dari perkataan Latin iaitu '*stringere*' yang bermaksud ketat atau tegang. Manakala, menurut Selye (1950) yang merupakan pelapor dalam kajian mengenai tekanan telah mendefinisikan bahawa 'tekanan' sebagai suatu gerak balas fizikal badan terhadap permintaan sama ada positif atau negatif.

Selain itu, Diana (2011) mentakrifkan tekanan sebagai tindak balas emosi yang tidak spesifik disebabkan oleh desakan dari faktor orang lain atau dalam diri individu. Kesibukan dalam kehidupan yang sentiasa dipenuhi dengan tekanan adalah suatu yang normal pada masa kini. Setiap individu akan mengalami tekanan dalam kehidupan seharian mereka dan ia mampu memberikan gangguan kepada kesihatan mental mahupun kesihatan fizikal jika mereka mengalami tekanan yang berterusan dan keterlaluan.

Melalui kajian Subramaniam (2015) tekanan atau stres ditakrifkan sebagai suatu tindak balas tubuh yang dipaksa, di mana ia boleh mengganggu *homeostasis* fisiologi yang normal. Ia juga merupakan '*stressor*' atau penyebab psikologi tekanan dari dalam diri individu yang bersifat negatif. Terdapat dua jenis tekanan iaitu tekanan baik dan juga tekanan yang tidak baik. Tekanan yang baik dipanggil '*eustress*' yang merupakan bahagian yang positif bertindak untuk mencapai matlamat, mengubah persekitaran mereka dengan lebih positif dan berjaya dalam cabaran hidup (McShane & Glinow, 2007). Menurut McShane dan Glinow (2007), tekanan yang tidak baik pula dipanggil '*distress*' yang merupakan fungsi kepada tiga bahagian yang dikenali sebagai fisiologi, psikologi dan perilaku seseorang. Walaubagaimanapun, hasil kajian Kamarudin (2013) pula mendapati di mana tekanan memberi kesan negatif kepada pekerjaan. Secara keseluruhannya, dapat disimpulkan bahawa tekanan merupakan perkara negatif yang boleh memberikan impak kepada seseorang.