

Hubungan di antara emosi pekerja dan luapan emosi: Kajian empirikal di sebuah universiti awam

Azman Ismail dan Andy Abdul Razak

*Fakulti Sains Sosial & Pembangunan Manusia
Universiti Malaysia Sarawak.*

iazman@fcs.unimas.my, azisma08@gmail.com

ABSTRAK

Literatur gelagat organisasi mengketengahkan bahawa emosi pekerja mempunyai dua ciri utama: emosi tersirat dan emosi tersurat. Kajian yang dilaksanakan baru-baru ini mendapati bahawa kebolehan pekerja mengurus kedua-dua elemen emosi tersebut secara teratur dapat mengurangkan luapan emosi. Sifat perhubungan ini adalah penting, tetapi peranan tekanan kerja sebagai peramal luapan emosi adalah kurang diberi penekanan dalam model emosi pekerja. Oleh itu, kajian ini dilaksanakan untuk mengukur kesan emosi pekerja ke atas luapan emosi menggunakan 103 borang soal selidik yang dikumpulkan daripada pensyarah yang berkhidmat di sebuah universiti awam, Malaysia Timur, Malaysia. Keputusan analisis korelasi Pearson menunjukkan dua dapatan penting: pertama, emosi tersirat tidak mempunyai korelasi yang signifikan dengan luapan emosi. Kedua, emosi tersurat mempunyai korelasi yang signifikan dengan luapan emosi. Dapatan kajian mengesahkan bahawa emosi tersirat tidak berupaya menjadi peramal yang berkesan untuk mengurangkan luapan emosi, manakala emosi tersurat berupaya menjadi peramal yang berkesan untuk mengurangkan luapan emosi. Justeru itu, perbincangan dan implikasi kajian turut dihuraikan dalam kertas kajian ini.

Kata Kunci: *Emosi Dalaman, Emosi Luaran, Luapan Emosi*

Pengenalan

Emosi merupakan konsep pelbagai dimensi dan penafsirannya boleh dibuat mengikut perspektif bahasa dan organisasi. Dari sudut bahasa, emosi (emotion) berasal dari kata Latin, iaitu *e'movere* yang bererti keluar (out) dan *movere* yang bermakna gerak (move) (Plutchik, 1980; Scherer, 2005; Solomon, 1993). Ia juga kerap didefinisikan sebagai perasaan (feeling), pengaruh (affect), watak (disposition) atau/dan situasi minda (mood) (Moore & Oaksford, 2002; Gardner, 1985; George, 1991). Dari perspektif gelagat individu, emosi merupakan reaksi yang bersifat organisamik, iaitu melibatkan keseluruhan diri individu dari segi biologi, psikologi dan sosial (Lazarus, 1991). Kebanyakan sarjana psikologi membezakan bentuk emosi kepada dua jenis: perasaan emosi (felt emotion) dan persembahan emosi (displayed emotion) (King, 1998; Tsai & Chentsove-Dutton, 2003). Sebagai contoh, perasaan emosi seringkali dilihat sebagai perasaan yang wujud dalam diri individu seperti berasa marah atau sayang. Persembahan emosi biasanya dikaitkan dengan individu yang menzahirkan perasaan marah atau sayang ketika melaksanakan tugas harian. Kedua-dua bentuk emosi ini dipengaruhi oleh matlamat individu (person's goals). Sebagai contoh, perasaan kekecewaan dan kegagalan akan mencetuskan emosi yang negatif manakala perasaan

hormat dan cinta akan mencorakkan emosi yang positif (DeSteno et al., 2004; King, 1998; Lazarus, 1991; Tsai & Chentsove-Dutton, 2003; Kreiner & Kinicki, 2006).

Beberapa kajian tentang keupayaan pekerja merancang, mengelola, memimpin dan mengawal emosinya akan memberi dua kebaikan utama, iaitu kesihatan diri dan kepuasan kerja. Dari segi kesihatan, pekerja dapat menghindari masalah koronari jantung dan hipertensi (Redford & Barefoot, 1988; Weidner et al., 1989), dan mengawal perkembangan sel-sel kanser dan jangkitan penyakit kronik (Grandey, 2000; Temoshok et al., 1985). Dari aspek kepuasan kerja, pekerja dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Cropanzano et al., 2004; Ryan & Ployhart, 2003; Tsai & Huang, 2002), mencapai sasaran kerja (Grandey, 2000; Morris & Fieldman, 1996; Ashforth & Humphrey, 1993), dan meningkat mutu perkhidmatan organisasi (Diefendorff & Gosserand, 2003; Parasuraman et al., 1985; Pugh, 2001; Tsai, 2001). Seterusnya, keadaan ini boleh membantu meningkatkan daya saing organisasi di pasaran ekonomi global (Anthony et al., 1996; Noe et al., 2004).

Emosi pekerja

Emosi pekerja merupakan aspek yang kritikal dalam bidang psikologi industri (Cropanzano et al., 2004; Montgomery et al., 2005a, 2005b; Pugliesi, 1999), gelagat organisasi (Brotheridge & Lee, 2003; Kinicki & Kreitner, 2006;) kualiti perkhidmatan (Grayson, 1998; Parasuraman et al., 1985; Tsai & Huang, 2002), keseimbangan kerja dan kehidupan (Clark, 2000; Geurts & Demerouti, 2003; Montgomery et al., 2005a, 2005b), dan luapan emosi kerjaya (Jackson et al., 1986; Lee & Ashforth, 1996; Schaufeli & Enzmann, 1998). Emosi pekerja mengandungi dua elemen yang penting, iaitu emosi tersurat (surface acting) dan emosi tersirat (deep acting) (Grandey, 2000; Hochschild, 1983; Morris & Fieldman, 1996; Ashforth & Humphrey, 1993). Emosi tersurat seringkali ditakrifkan sebagai pekerja mengekspresi emosi yang baik secara zahir tetapi tidak menggambarkan perasaan hatinya yang sebenar (tidak ikhlas) ketika memberi layanan kepada pelanggan untuk mencapai matlamat organisasi, seperti bersandiwara, berlakon atau berpura-pura memperlihatkan sifat ramah mesra, prihatin, sukacita, ghairah atau/dan toleransi terhadap pelanggan (Hochschild, 1983; Wharton & Erickson, 1993). Sebaliknya, emosi tersirat biasanya ditafsirkan sebagai pekerja mengekspresikan emosi yang baik secara zahir tetapi menggambarkan perasaan hatinya yang sebenar (ikhlas) ketika memberi layanan kepada pelanggan untuk mencapai matlamat organisasi, seperti menunjukkan sikap prihatin dan empati yang ikhlas bagi memenuhi kehendak pelanggan yang berbeza-beza (Grandey, 2003; Gross, 1998).

Agak mengejutkan apabila beberapa kajian yang dilaksanakan baru-baru ini telah mendedahkan bahawa emosi pekerja dapat mempengaruhi luapan emosi (Brotheridge & Grandey, 2002; Pugliesi, 1999). Kebanyakan sarjana, seperti Lee dan Ashforth (1996), Jackson dan Schuler (1983), dan Jackson et al. (1986) menafsir luapan emosi sebagai sikap dan gelagat individu yang berada dalam persekitaran yang amat tertekan. Secara khususnya, luapan emosi ditafsirkan sebagai kelesuan tenaga dan sumber yang sangat teruk (Schaufeli & Enzmann, 1998), dan perasaan tertekan yang berada di tahap kemuncak (Freudenberger, 1980; Pines & Aronson, 1988), dan kegagalan mengawal masalah tekanan kerja secara total (Maslach, 1982; Maslach & Leiter, 1997). Dalam konteks kajian emosi pekerja, kebanyakan sarjana berpendapat bahawa emosi pekerja dan luapan emosi adalah konstruk yang berbeza tetapi saling berkaitan. Sebagai contoh, kebolehan pekerja merancang, mengelola, memimpin dan mengawalselia emosi tersurat dan tersirat dengan

teratur ketika bekerja dapat mengurangkan tahap luapan emosi (Brotheridge & Grandey, 2002; Goleman et al., 2001; Montgomery, 2005b).

Sungguhpun sifat perhubungan ini telah banyak dikaji pada masa lalu, namun sedikit sahaja diketahui tentang peranan emosi pekerja sebagai pembolehubah mencelah dalam literatur pengurusan emosi pekerja (Meijman & Mulder, 1998; Montgomery et al., 2005a; Montgomery et al., 2003). Kekurangan bukti empirik ini telah menarik minat penyelidik untuk mengkaji kesan emosi pekerja ke atas luapan emosi di sebuah universiti awam di Malaysia Timur, Malaysia. Nama sebenar organisasi ini dirahsiakan untuk menjaga nama baik organisasi kajian.

Kajian literatur

Konteks kajian

Organisasi kajian adalah sebuah universiti yang ditubuhkan oleh Kerajaan Malaysia untuk melahirkan tenaga kerja profesional bagi mencapai matlamat utama Wawasan 2020, iaitu menjadikan Malaysia sebagai sebuah negara industri mengikut acuan sendiri. Temuduga mendalam telah dilaksana dengan melibatkan enam kakitangan akademik bagi memahami ciri-ciri emosi, gangguan kerjaya-keluarga dan luapan emosi pensyarah di organisasi kajian. Dapatan temuduga ini melaporkan bahawa tugas-tugas utama pensyarah adalah pengajaran, penyeliaan, pentadbiran, pembangunan pelajar, penyelidikan, pembangunan produk, perundingan dan penulisan ilmiah. Kebanyakan pensyarah merasakan bahawa pengajaran, penyeliaan, pentadbiran, pembangunan pelajar, dan khidmat nasihat adalah tugas-tugas rasmi yang mendesak mereka mengekspresikan emosi tersurat dan emosi tersirat secara berhemat terhadap pelajar. Manakala, penulisan ilmiah, penyelidikan dan perundingan adalah tugas-tugas rasmi yang mendesak mereka mengekspresi emosi tersurat dan emosi yang tersirat secara berhemat terhadap individu-individu yang mempunyai status dalam masyarakat, seperti pengurus syarikat dan pegawai pentadbiran kanan kerajaan.

Dalam mengurus emosi di tempat kerja, kebanyakan pensyarah terpaksa memperuntukan banyak waktu, tenaga dan minda bagi mengekspresi emosi tersurat dan emosi tersirat secara baik agar dapat memuaskan kehendak pelanggan dalaman universiti (seperti, pelajar, pentadbiran akademik, dan pentadbiran bukan akademik) dan pelanggan luar universiti (seperti, pengurus syarikat, pegawai kanan kerajaan dan ahli-ahli politik). Sebagai contoh, mereka perlu berwaspada dalam menggunakan emosi tersurat dan emosi tersirat ketika bekerja bagi menjaga nama baik profesion dan menjayakan sasaran kerja tahunan. Tuntutan kerja yang semakin bertambah mendorong mereka meningkatkan penggunaan emosi dalam melaksanakan tugas secara profesional. Bagi pensyarah yang tidak berkeupayaan mengurus emosi bagi mengendalikan kerja harian boleh meningkatkan masalah luapan emosi. Sungguhpun sifat perhubungan ini telah banyak dikaji, namun sedikit sahaja diketahui peranan emosi pekerja sebagai pembolehubah peramal (predicting variable) kepada luapan emosi di organisasi kajian (Abdul Razak, 2008). Oleh itu, kajian selanjutnya terhadap isu ini adalah sangat penting.

Kaitan antara emosi pekerja dan luapan emosi

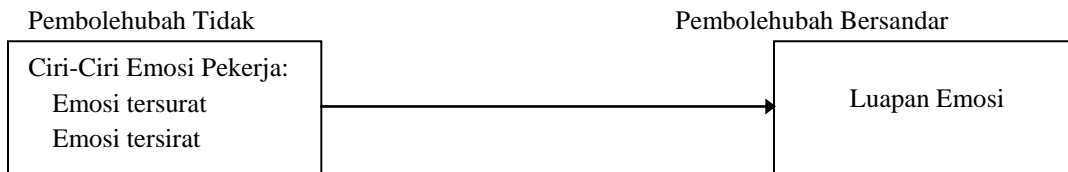
Peranan emosi pekerja sebagai pembolehubah peramal kepada luapan emosi di organisasi kajian adalah konsisten dengan literatur kajian gelagat organisasi yang kebanyakannya diterbitkan di negara Barat. Sebagai contoh, kajian empirikal tentang aktiviti emosi pekerja telah dilaksanakan berdasar saiz sampel 500 orang pekerja di organisasi berkaitan kerajaan Dutch, Ireland (Montgomery et al., 2005b), dan 162 doktor perubatan Greece yang menghadiri kursus pembangunan kemahiran bagi matapelajaran pengkaedahan penyelidikan di Universiti Perubatan, Greece (Montgomery et al., 2005a). Kajian ini mendapati bahawa kebolehan pekerja mengekspresi emosi tersurat dan emosi tersirat secara teratur ketika melayani kehendak pelanggan yang berlainan telah berjaya mengurangkan masalah ketidakseimbangan hidup. Seterusnya, keadaan ini boleh meningkatkan luapan emosi di organisasi tersebut. Sebaliknya, ketidakupayaan pekerja mengendalikan emosi tersurat dan tersirat secara bersungguh-sungguh ketika menjalankan tugas harian (seperti melakukan pekerjaan lebih masa, memotivasi pesakit agar mengikuti perawatan dan memperlihatkan sifat mesra pelanggan) telah mengganggu keseimbangan hidup mereka. Akibatnya, keadaan ini boleh meningkatkan luapan emosi di organisasi tersebut.

Kajian empirik di atas adalah selari dengan saranan-saranan yang diutarakan oleh teori gelagat organisasi. Sebagai contoh, teori perlindungan dan sumber (Hobfoll & Freedy, 1993) menerangkan secara jelas tentang perhubungan antara tuntutan pekerjaan, sumber yang bernilai dalam diri individu dan luapan emosi. Aplikasi teori ini dalam konteks kajian emosi pekerja menunjukkan bahawa tuntutan pekerjaan yang terlalu tinggi akan mendorong pekerja menggunakan emosi tersirat dan tersurat secara aktif boleh menyebabkan pekerja kehilangan sumber bernilai dalam dirinya (seperti, waktu dan tenaga). Seterusnya, keadaan ini boleh meningkatkan luapan emosi.

Selain itu, teori sempadan kerjaya-keluarga (Clark, 2000) mengutarakan perhubungan di antara keseimbangan tuntutan kerjaya dan tuntutan keluarga, emosi pekerja dan luapan emosi. Aplikasi teori ini dalam kajian emosi pekerja menunjukkan bahawa kebolehan seseorang pekerja menguruskan emosi dengan baik ketika melaksanakan tugas harian dapat membantu beliau menyeimbangkan tuntutan hidup. Seterusnya, keadaan ini boleh mengurangkan berlakunya luapan emosi.

Seterusnya, teori pemulihan daya (Meijman & Mulder, 1998) menfokuskan kepada perhubungan di antara kehendak pekerjaan, gangguan kerjaya-keluarga dan reaksi tekanan. Aplikasi teori ini dalam bidang emosi pekerja menunjukkan bahawa kebolehan seseorang pekerja mengurus emosi yang tertekan di tempat kerja melalui terapi pemulihan yang teratur (seperti, menenangkan minda sejenak sebelum pulang ke rumah) akan dapat mengurangkan gangguan hidup. Akibatnya, keadaan ini boleh mengurangkan emosi negatif, seperti luapan emosi.

Berdasarkan literatur di atas, adalah diandaikan bahawa emosi pekerja boleh bertindak sebagai pembolehubah peramal kepada luapan emosi dalam model emosi pekerja di organisasi kajian sebagaimana ia berlaku di negara Barat. Andaian ini telah digunakan untuk membentuk kerangka konseptual kajian seperti yang ditunjukkan dalam Rajah 1.



Rajah 1:

Kaitan antara Ciri-Ciri Emosi Pekerja dan Luapan Emosi

Kerangka konseptual ini memberi panduan kepada penyelidik untuk membina dan menguji hipotesis-hipotesis berikut:

H1: Terdapat perhubungan yang signifikan di antara emosi tersurat dengan luapan emosi.

H2: Terdapat perhubungan yang signifikan di antara emosi tersurat dengan luapan emosi.

Metodologi***Rekebentuk kajian***

Kajian ini menggunakan kaedah keratan rentas yang membenarkan penyelidik mengumpul data melalui kajian literatur, temuduga secara mendalam, kajian rintis dan pengedaran borang soal selidik. Kebaikan utama kaedah ini ialah dapat membantu pengumpulan data secara tepat, mengurangkan pilih kasih, meningkatkan kualiti data dan membentuk skala pengukuran yang sah dan boleh dipercayai (Leedy & Ormrod, 2005, Sekaran, 2000; Van Maanen, 1983). Pada peringkat awal pengumpulan data, temuduga mendalam telah dilaksana dengan melibatkan empat kakitangan akademik dari fakulti berasaskan sains dan teknologi (FBST) dan fakulti berasaskan sains sosial dan kemanusiaan (FBSSK). Mereka ini dipilih berdasarkan teknik persampelan purposif, iaitu mempunyai pengetahuan dan pengalaman kerja dalam bidang akademik lebih daripada lima tahun di organisasi kajian. Tujuan temuduga ini dijalankan untuk memahami secara mendalam tentang ciri-ciri emosi pekerja dan sifat-sifat luapan emosi, serta perhubungan antara pembolehubah tersebut di organisasi kajian. Maklumat temuduga ini telah digunakan untuk membentuk kandungan dan format borang soal selidik bagi kajian rintis. Selanjutnya, kajian rintis telah dijalankan melalui perbincangan dengan kakitangan akademik tersebut untuk mengenalpasti item-item yang penting dan relevan, kejelasan ayat-ayat dan kesesuaian format borang soalselidik secara keseluruhannya. Maklumat ini telah digunakan untuk menambahkan kandungan dan format borang soal selidik bagi kajian sebenar. Kaedah terjemahan balik (*back translation*) telah digunakan untuk menterjemah borang kaji selidik bagi memastikan kesahan dan kebolehpercayaan instrumen kajian (Sekaran, 2000; Wright, 1996).

Skala pengukuran

Borang kaji selidik kajian ini mengandungi dua seksyen. Pertama, emosi tersurat diukur menggunakan 7 item, dan emosi tersirat diukur menggunakan 8 item yang telah diubahsuai daripada literatur emosi pekerja (Brotheridge & Grandey, 2002; Brotheridge & Lee, 2003; Cropanzano et al., 2004; Morris & Fieldman, 1996; Zammuner & Lotto, 2001; Zammuner & Galli, 2005a, 2005b). Item yang digunakan untuk mengukur emosi tersurat ialah (1) saya berusaha memperlihatkan keramahan ketika memberi kuliah agar pelajar-pelajar merasa selesa, (2) saya memperlihatkan keramahan ketika berinteraksi dengan pelajar kerana mematuhi polisi/peraturan kerja universiti, (3) saya tidak menggelabah ketika menjawab pertanyaan-pertanyaan sukar daripada pelajar, (4) saya mengendalikan kuliah dengan baik walaupun persediaan tidak mencukupi, (5) saya kerap menampilkan kewibawaan di hadapan pelajar agar mereka menghormati saya, (6) saya menyembunyikan perasaan gugup saya ketika sedang berucap

dalam mesyuarat/ bengkel /seminar, dan (7) saya menutupi perasaan kesal saya ketika berhadapan dengan pelajar yang bermasalah disiplin. Item yang digunakan untuk mengukur emosi tersirat ialah (1) saya mencuba bertenang seketika sebelum memberi kuliah untuk memastikan keberkesanan penyampaian, (2) saya mengurus emosi dalaman saya dengan baik agar sentiasa berpenampilan ceria di hadapan pelajar, (3) saya turut merasa simpati apabila melihat pelajar saya sedang ditimpa musibah (contoh, kematian saudara mara/keluarga), (4) saya mencuba berfikir positif bagi mempamerkan keceriaan diri ketika sedang mengendalikan kuliah, (5) saya mencuba menyelami perasaan mentee/pelajar yang menceritakan masalah peribadi mereka, (6) saya mencuba bersabar dengan pelajar yang suka mengkritik kaedah pengajaran saya, (7) saya kerap memperlihatkan keprihatinan kepada pelajar atas kerelaan saya sendiri (bukan atas paksaan), dan (8) saya mencuba untuk memberikan senyuman yang tulus kepada pelajar/tetamu universiti ini dalam apa jua keadaan.

Kedua, luapan emosi diukur menggunakan 4 item yang telah diubahsuai daripada literatur luapan emosi (Lee et al., 1996; Schaufeli et al., 1996; Barnett et al., 1999). Item yang digunakan untuk mengukur pembolehubah ini ialah (1) saya merasa kemahuan saya untuk melaksanakan tugas yang diberi kian berkurang, (2) saya kurang menghiraukan nilai/hasil akhir pekerjaan yang saya lakukan sejak kebelakangan ini, (3) saya tidak begitu mengambil peduli perihal prestasi cemerlang yang di perolehi oleh rakan sekerja, (4) desakan waktu untuk menyiapkan sesebuah pekerjaan yang diberikan membuatkan saya merasa tertekan. Kesemua item telah diukur menggunakan skala 7 item yang bermula dari “sangat tidak setuju/tidak pernah sama sekali” (1) hingga “sangat setuju/sangat kerap” (6). Ciri-ciri responden kajian ini digunakan sebagai pembolehubah kawalan kerana kajian ini menfokuskan kepada sikap pekerja.

Sampel kajian

Populasi kajian ini ialah 662 kakitangan akademik yang berkhidmat di organisasi kajian. Prosedur persampelan berlapis telah digunakan untuk memilih responden dalam kajian ini. Langkah pertama, penyelidik mengkelaskan fakulti pengajian kepada dua jenis, iaitu fakulti berasaskan sains dan teknologi (FBST) dan fakulti berasaskan sains sosial dan kemanusiaan (FBSSK). Kedua, berdasarkan kekangan masa dan kewangan, penyelidik telah menggunakan teknik persampelan kuota untuk menetapkan jumlah sampel kajian seramai 140 orang, iaitu 80 orang daripada FBST dan 60 orang daripada FBSSK. Kuota ini ditentukan berdasar kesesuaian tempoh kajian, kekurangan tenaga kerja dan jumlah belanjawan tanggungan sendiri yang terhad. Ketiga, borang kajiselidik telah diedarkan ke dalam kotak surat kakitangan akademik di fakulti berkenaan. Daripada jumlah tersebut, 103 borang soal selidik yang diisi dengan lengkap telah dikembalikan kepada penyelidik, menunjukkan kadar maklumbalas kajiselidik ialah 74 peratus. Responden kajian telah menjawab borang kaji selidik berdasarkan kerelaan dan persetujuan mereka. Dari perspektif statistik, jumlah sampel kajian ini adalah melebihi jumlah sampel minimum, iaitu 30 orang dan ini membolehkan hipotesis-hipotesis kajian diuji menggunakan analisis statistik inferensi (Leedy & Ormrod, 2005; Salkind, 2003). Pakej statistik sains sosial (SPSS versi 16.0) telah digunakan untuk memeriksa tahap kesahan dan kebolehpercayaan skala pengukuran, dan seterusnya menguji hipotesis-hipotesis kajian.

Analisa data

Pakej Statistik untuk Sains Sosial (SPSS) versi 14.0 telah digunakan untuk menganalisis tahap psikometrik dari data soal selidik berdasarkan garis panduan yang disyorkan oleh Hair, Anderson, Tatham, dan Black (1998), dan Nunally dan Bernstein (1994). Bagaimanapun, sebelum analisis faktor dilakukan ke atas data tersebut, satu ujian bagi mengenalpasti kecukupan saiz sampel kajian perlu dilakukan (Hair et al. 1998; dan Nunally dan Bernstein, 1994). Di sini, ujian Kaiser-Meyer-Olkin telah dilakukan bagi menunjukkan item-item dalam analisis mencapai nilai 0.6 dan lebih, serta *Bartlett's test of sphericity* adalah signifikan, supaya saiz sampel kajian diyakini adalah mencukupi untuk dilakukan ujian kesahan dan kebolehpercayaan bagi skala pengukuran. Selain itu, usaha memeriksa kesahan data borang soalselidik melalui teknik *direct oblimin* juga telah dilakukan. Ini bertujuan untuk mengenalpasti item-item yang mewakili setiap pembolehubah kajian telah mencapai nilai 0.40 dan lebih. Seterusnya, dilakukan penilaian ke atas setiap pembolehubah kajian bagi menentukan sama ada setiap pembolehubah ujian telah mencapai nilai *eigenvalue* 1 dan lebih, serta nilai alpha Cronbach mencapai 0.70 dan lebih. Ini dilakukan dengan tujuan untuk memastikan sama ada pembolehubah kajian adalah sah dan boleh dipercayai. Lanjutan daripada ujian di atas, analisis korelasi Pearson juga telah digunakan untuk memeriksa masalah kolineariti dan menganggangkan tahap kebolehpercayaan di antara pembolehubah kajian. Seterusnya, analisis regresi "stepwise" digunakan untuk mengukur darjah keteguhan dan arah perhubungan di antara pembolehubah tidak bersandar dan pembolehubah bersandar. Seterusnya, ia juga dapat menentukan faktor-faktor peramal yang dominan dalam mempengaruhi pembolehubah bersandar (Berenson & Levine, 1992; Foster et al., 1998).

Dapatan kajian

Profil sampel

Jadual 1 menunjukkan taburan sampel kajian. Peratusan kumpulan terbesar adalah 62.1% perempuan, 46.6% berumur sekitar 26 hingga 30 tahun, 47.6% responden berbangsa Melayu, 69.9% memiliki kelulusan sarjana, 66.7% pensyarah, 21.4% dari fakulti FSGK, 57.3% berstatus sudah berkahwin, 52.4% tidak mempunyai anak dan 42.7% responden mempunyai jumlah tanggungan 1 hingga 3 orang.

<p><u>Jantina (%)</u> Lelaki= 62.1 Perempuan= 37.9</p>	<p><u>Pendidikan (%)</u> Sarjana muda= 1.0 Sarjana= 89.0 PhD= 10.0</p>	<p><u>Taraf Perkahwinan (%)</u> Sudah berkahwin= 57.3 Belum berkahwin= 41.7 Bercerai= 1.0</p>
<p><u>Umur (%)</u> Kurang dari 25 tahun= 8.7 26-30 tahun= 46.6 31-35 tahun= 25.2 41-45 tahun= 3.9 Lebih dari 46 tahun= 5.8</p>	<p><u>Jawatan (%)</u> Pensyarah kanan= 12.7 Pensyarah=66.7 Tutor= 20.6</p>	<p><u>Bilangan Anak (%)</u> Tiada anak= 52.4 1 - 3 orang= 42.7 4 - 6 orang= 4.9</p>
<p><u>Bangsa (%)</u> Melayu= 47.6 Cina= 20.4 India= 15 Iban= 16.5</p>	<p><u>Fakulti (%)</u> FSS= 5.8 FSKPM= 17.5 FSGK= 21.4 FSKTM= 19.4 FSTS= 9.7 FEB= 7.8 FK= 18.4</p>	<p><u>Bilangan Tanggungan (%)</u> Tiada tanggungan= 17.5 1 - 3 orang= 42.7 4 - 6 orang= 35.0 Lebih dari 7 orang= 4.9</p>

Jadual 1: Profil Sampel Kajian (N=103)

Ujian kesahan dan kebolehpercayaan skala pengukuran

Jadual 2 menunjukkan kesahan dan kebolehpercayaan skala pengukuran. Analisis faktor telah dilaksanakan mengguna “*direct oblimin*” bagi menentukan tahap kesahan 19 item yang mewakili tiga pembolehubah, iaitu emosi tersurat (7 item), emosi tersirat (8 item), dan luapan emosi (4 item). Kemudian, “Kaiser Meyer-Olkin” (KMO) dan ujian sferasiti Bartlett’s dilaksanakan untuk memeriksa tahap kecukupan sampel kajian sama ada wajar atau tidak wajar bagi menjalankan ujian kesahan dan kebolehpercayaan terhadap skala pengukuran. Secara khusus, keputusan ujian statistik mengesahkan bahawa (1) semua item mempunyai nilai muatan faktor melebihi 0.40, menunjukkan bahawa item-item mempunyai tahap kesahan yang tinggi, (2) semua pembolehubah mempunyai nilai KMO yang melebihi 0.60, dengan ujian sferasiti Bartlett’s yang signifikan bagi semua pembolehubah, 3) semua pembolehubah mempunyai nilai Eigen lebih dari 1 dengan nilai penerangan varian lebih dari 45 peratus (Hair et al., 1998), dan (4) semua pembolehubah mempunyai nilai alpha Cronbach lebih daripada 0.70, menunjukkan bahawa pembolehubah kajian mempunyai tahap kebolehpercayaan yang tinggi (Nunnally & Bernstein, 1994). Keputusan ujian statistik di atas menunjukkan bahawa skala pengukuran kajian mencapai tahap kesahan dan kebolehpercayaan yang memuaskan untuk tujuan analisis.

Jadual 2: Keputusan ujian kesahan dan kebolehpercayaan skala pengukuran

Pembolehubah	Bil. Item	Nilai Kesahan	KMO	Ujian Bartlett Sferasiti	Nilai Eigen	Penerangan Varian	Nilai Alpha Cronbach
Emosi Tersurat	7	0.51-0.60	0.79	162.32 p=.000	3.03	43.39	0.77
Emosi Tersirat	8	0.52-0.71	0.76	306.25 p=.000	3.91	48.97	0.84
Luapan Emosi	4	0.50-0.59	0.65	58.36 p=.000	1.99	49.82	0.70

Analisa konstruk

Jadual 3 menunjukkan min, sisihan piawai dan korelasi di antara pembolehubah kajian. Nilai min bagi pembolehubah kajian berada di antara 3.0 dan 5.0, bererti tahap emosi pekerja, gangguan kerjaya-keluarga dan luapan emosi adalah berada dari tahap sederhana tinggi (3) dan sangat tinggi (7). Korelasi di antara pembolehubah tak bersandar (emosi pekerja) dan pembolehubah bersandar (luapan emosi) mempunyai nilai yang kurang daripada 0.90, bererti data kajian ini adalah bebas daripada masalah kolineariti (Hair et. al, 1998; Sekaran, 2000).

Jadual 3: Korelasi matrik yang menunjukkan min, sisihan piawai dan korelasi di antara pembolehubah kajian.

Pembolehubah	Min	Sisihan Piawai	Kolerasi Pearson (r)		
			1	2	3
1. Emosi Tersurat	4.4	0.81	1		
2. Emosi Tersirat	5.0	0.67	.68**	1	

3. Luapan Emosi	3.0	1.02	.22*	.00	.58**
-----------------	-----	------	------	-----	-------

Nota: Tahap Signifikan pada *p<0.05, **p<0.01 Anggaran kebolehpercayaan ditunjukkan secara diognal (1)

Jadual 4: Keputusan ujian analisis regresi stepwise

Pembolehubah	Pembolehubah Bersandar (Luapan Emosi)	
	Langkah 1	Langkah 2
<u>Pembolehubah Kawalan</u>		
Jantina	.14	.14
Umur	-.12	-.05
Bangsa	-.14	-.15
Tahap Pendidikan	.04	-.02
Jawatan	-.35**	-.35**
Fakulti	-.01	.01
Taraf Perkahwinan	.24	.18
Bilangan Anak	.21	.18
Bilangan Tanggungan	.20	.22
<u>Pembolehubah Tidak Bersandar</u>		
Emosi Tersurat		.35**
Emosi Tersirat		-.35**
R Kuasa Dua	.25	.33
R Kuasa Dua Terlaras	.18	.24
F	3.48*	3.97*
Perubahan R Kuasa Dua	.25	.07
Perubahan F Dalam R Kuasa Dua	3.48*	4.84*

Nota: Signifikan pada *p<0.05; **p<0.01; ***p<0.001

Jadual di atas menunjukkan keputusan pengujian hipotesis. Langkah 1 menerangkan bahawa jawatan mempunyai hubungan yang signifikan dengan luapan emosi ($\beta = -.35$, $p < 0.01$), manakala ciri-ciri demografi responden yang lain tidak mempunyai hubungan yang signifikan dengan luapan emosi. Keputusan ini menunjukkan bahawa pangkat merupakan peramal yang penting kepada luapan emosi. Kemasukan pembolehubah ciri-ciri demografi responden dalam Langkah 1 telah menyumbang sebanyak 25% kepada perubahan dalam pembolehubah bersandar. Sebaliknya, Langkah 2 mengketengahkan bahawa emosi pekerja (emosi tersurat dan emosi tersirat) mempunyai hubungan yang signifikan dengan luapan emosi ($\beta = .35$, $p < 0.01$; $\beta = -.35$, $p < 0.01$), bermakna emosi pekerja adalah faktor yang penting dalam mempengaruhi luapan emosi. Kemasukan pembolehubah pembolehubah emosi pekerja dalam Langkah 2 telah menyumbang sebanyak 33% kepada perubahan dalam pembolehubah bersandar. Keputusan statistik ini mengesahkan bahawa emosi pekerja telah bertindak sebagai pembolehubah peramal yang penting kepada luapan emosi di organisasi kajian.

Perbincangan dan implikasi

Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa emosi pekerja adalah pembolehubah yang berupaya mengurangkan luapan emosi di organisasi kajian. Dalam konteks organisasi kajian, pekerja mengekspresi emosi tersirat dan emosi tersirat secara teratur ketika melaksanakan tugas harian di fakulti. Responden yang ditemuduga merasakan bahawa kebolehan mereka mengekspresi emosi tersebut dapat mewujudkan keseimbangan hidup. Keadaan ini telah mengurangkan tahap luapan emosi di tempat kerja.

Implikasi kajian ini boleh dibahagikan kepada tiga kategori iaitu: teori, pengkaedahan penyelidikan dan pengamal. Dari segi sumbangan kepada teori, kajian ini telah menunjukkan dua penemuan yang penting iaitu: pertama, pelaksanaan emosi tersurat dengan baik berupaya mengurangkan masalah luapan emosi. Kedua, pelaksanaan emosi tersirat dengan baik berupaya mengurangkan tahap luapan emosi. Dapatan kajian di atas adalah konsisten dengan kajian yang dilakukan oleh Montgomery et al. (2005a), dan Montgomery et al. (2005b). Secara keseluruhannya, kajian ini mengesahkan bahawa kebanyakan pekerja mempunyai kesedaran yang tinggi untuk merancang, mengelola, memimpin dan mengawalselia emosi dengan baik di tempat kerja. Apabila emosi tersurat dan emosi tersirat dapat diuruskan dengan baik ketika berada di tempat kerja, ini akan menolong pekerja menfokuskan kepada memberi layanan yang sama penting terhadap tuntutan hidup yang lain. Seterusnya, keadaan ini boleh mengurangkan masalah luapan emosi di tempat kerja.

Dari sudut pemantapan kaedah penyelidikan, borang soalselidik yang telah direka berdasarkan kajian literatur yang berkaitan, temuduga mendalam, dan kajian rintis telah mengesahkan bahawa pembolehubah-pembolehubah kajian ini mempunyai tahap kesahan dan kebolehpercayaan yang tinggi. Seterusnya, ini dapat membantu menghasilkan dapatan kajian yang tepat dan boleh dipercayai.

Dari segi kepentingan kepada pengamal, dapatan kajian ini boleh digunapakai oleh pengurus untuk menambahbaik pengurusan sumber manusia. Langkah yang pertama ialah menambahbaik kandungan dan kaedah program latihan pekerja. Sebagai contoh, latihan membentuk dan mengguna emosi yang berkesan boleh diterapkan dalam sesi latihan yang diadakan. Kandungan program latihan tidak sekadar memberi fokus kepada peningkatan teknikal, pengurusan dan hubungan dengan pelanggan namun lebih daripada itu kefahaman dan penghayatan kawalselia emosi juga perlu ditekankan. Kedua, dasar pengambilan pekerja berdasarkan penilaian kecerdasan emosi boleh dilakukan di tahap ini. Selain menilai pekerja dari segi kelulusan akademik, ketrampilan, pengalaman kerja, kemahiran yang dimiliki dan juga kemahiran interpersonal ujian kecerdasan emosi juga boleh dijalankan. Dengan itu pihak organisasi atau majikan boleh mendapat pilihan yang lebih menyakinkan terhadap pekerja yang mereka pilih. Ketiga, meningkatkan jenis, tahap atau/dan amaun ganjaran kepada pekerja yang berkebolehan menggunakan sahsiah yang baik bagi mencapai sasaran kerja jabatan. Sekira cadangan di atas diberi pertimbangan sewajarnya oleh pengurus, ia boleh mendorong pekerja menggunakan potensi diri dengan sepenuhnya bagi mencapai matlamat dan strategi organisasi.

Kesimpulan

Kajian ini mengesahkan bahawa emosi pekerja telah bertindak sebagai pembolehubah yang mampu mengurangkan masalah luapan emosi di organisasi kajian. Dapatan kajian ini adalah konsisten dengan literatur emosi pekerja yang kebanyakannya diterbitkan di negara Barat. Oleh itu, kajian akan datang mengesyorkan bahawa luapan emosi perlu dijadikan sebagai satu elemen penting dalam model emosi pekerja. Kebolehan pekerja mengurus emosi dengan baik ketika menjalankan tugas harian dapat membantu pekerja menyeimbangkan tuntutan hidup, ini boleh mengurangkan luapan emosi. Seterusnya, keadaan yang positif ini boleh mendorong pekerja meningkatkan daya saing organisasi dalam pasaran ekonomi global.

Rujukan

- Abdul Razak, A. (2008). Gangguan kerjaya-keluarga sebagai pembolehubah mencelah dalam perhubungan antara emosi pekerja dan luapan emosi. Kertas Penyelidikan Sarjana Sains dalam Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Malaysia Sarawak.
- Anthony, W.P., Perrew, P.L., and Kacmar, K.M. (1996). Strategic human resource management. Fort Worth, US: The Dryden Press
- Ashforth, B., and Humphrey, R. (1993). Emotional Labor in Service Roles: The Influence of Identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Baron, R.M., and Kenny, D.A. (1986). This moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Barnett, C. R., Brennan, R. T., and Garies, K.C. (1999). A Closer Look at the Measurement of Burnout. *Journal of Applied Bio-behavioral Research*, 4 (2), 65-78.
- Berenson, L.M., and Levine, D.M. (1992). *Basic business statistics: Concepts and applications*. New Jersey: Prentice Hall Englewood Cliffs.
- Brotheridge, C. M., and Grandey, A. A. (2002). Emotional labor and burnout: comparing two perspectives of people work, *Journal of Vocational Behavior*, 60 (2), 17-39.
- Brotheridge, C. M., and Lee, R. T. (2003). Development and validation of the Emotional Labour Scale. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 76 (6), 365-379.
- Clark, S. C. (2000). Work-family border theory: A new theory of work-family balance. *Journal of Human Relations*, 53 (6), 747-770.

- Cropanzano, R., Weiss, H. M., and Elias, S. M. (2004). The impact of display rules and emotional labor on psychological well-being at work. *Research in occupational stress and well-being*, 3 (6) 45-89.
- DeSteno, D., and Petty, R.E., Rucker, D.D., Wegener, D.T., and Braverman, J. (2004). Discrete emotions and persuasion: The role of emotion-induced expectancies. *Journal of Personality and Social Psychology*, 43-56.
- Diefendorff, J. M., and Gosserand, R. H. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88, 284-294.
- Foster, D. P., Stine, B., and Waterman, R. (1998). *Business analysis using regression: A casebook*. Berlin: Springer-Verlag.
- Gardner, M. P. (1985). Mood States and Consumer Behavior: A Critical Review. *Journal of Consumer Research*, 12 (5), 281-300.
- George, J. M. (1991). State or Trait: Effects of Positive Mood on Pro-social Behaviors at Work. *Journal of Applied Psychology*, 76 (6), 299-307.
- Geurts, S. and Demerouti, E. (2003). *Work or non-work interface: A review of theories and findings*, NY: Wiley.
- Goleman, D., Boyatzis, R., and McKee, A. (2001). Primal leadership; The hidden driver of great performance. *Harvard Business Review, Special Issue: Breakthrough Leadership*, 43-51.
- Grandey, A. (2000). Emotion regulation in the workplace: A new way to conceptualize emotional labor. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (5), 95-110.
- Grayson, K. (1998). Customer Responses to Emotional Labor in Discrete and Relational Service Exchange. *International Journal of Service Industry Management*, 9 (2), 1998, 126-154.
- Greenhaus, J. H., and Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10, 76-88.
- Gross, J. 1998. Antecedent and response-focused emotion regulation: Divergent consequences for experience, expression, and physiology. *Journal of Personality and Social Psychology*, 74 (4), 224-237.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., and Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis* (5th Ed). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Hobfoll, S., and Freedy, J. (1993). *Conservation of resources: A general stress theory applied to burnout*. Washington, DC: Taylor and Francis.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Berkeley, CA: University of California Press.

- Jackson, S. and Schuler, R. (1983). Preventing Employee Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 60 (2), 58-68.
- Jackson, S., Schwab, R., and Schuler, R. S. (1986). Toward an understanding of the burnout phenomenon. *Journal of Applied Psychology*, 71 (6), 630-40.
- King, L.A. (1998). Ambivalence over emotional expression and reading emotions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 753-762
- Kinicki, A., and Kreitner, R. (2006). *Organizational behavior*. Boston, US: McGraw-Hill /Irwin.
- Lazarus, R.S. (1991). *Emotion and adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lee, R. T., and Ashforth, B. E. (1996). A meta-analytic examination of the correlates of the three dimensions of job burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81 (5),123-133.
- Leedy, P. D., and Ormrod, J. E. (2005). *Practical research: Planning and design*. Pearson Education Ltd.
- MacDermid, S.M., Lee, M.D., Buck, M.L., and William, M.L. (2001a). Alternative work arrangements among professional and managers: Rethinking career development and success. *Journal of Management Development*, 20 (4), 305-317.
- MacDermid, S.M., Lee, M.D., and Smith, S. (2001b). Forward into yesterday? Families and work in the 21st century. In Daly, K. *Minding the Time in Family Experience: Emerging Issues and Perspectives*, 59-81. Oxford, UK: Elsevier Science Press.
- Maslach, C., (1982), *Burnout-The Cost of Caring*. New Jersey: Prentice Hall.
- Maslach, C., and Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B., and Leiter, M.P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Meijman, T. F., and Mulder, G. (1998). *Psychological aspects of workload*, *Handbook of work and organizational psychology* (2nd Ed). UK: Psychology Press.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., and Benos, A. (2005a). Emotional labor at work and at home among Greek health-care professionals. *Journal of Health Organization and Management*, 19 (2), 395-408.
- Montgomery, A. J., Panagopolou, E., Wildt, M. D., and Meenks, E. (2005b). Work-family interference, emotional labor and burnout. *Journal of Managerial Psychology*, 21 (1), 36-51.

- Montgomery, A. J., Peeters, M.C.W., Schaufeli, W. B., and Ouden, M.D. (2003). Work-Home Interference Among Newspaper Managers: Its Relationship With Burnout and Engagement. *Anxiety, Stress, and Coping*, 16 (2), 195-211.
- Moore, S. C. and Oaksford, M. (2002). *Emotional Cognition: From Brain to Behavior*. Amsterdam: John Benjamin's Publishing Company.
- Morris, J. A., and Fieldman, D. C. (1996). The dimensions, antecedents and consequences of emotional labor. *Academy of Management Review*, 21 (4), 989-1010.
- Noe, R.A., Hollenbeck, J.C., Gerhart, B., and Wright, P.M. (2004). *Fundamentals of human resource management*. Boston, US:McGraw-Hill/Irwin.
- Nunnally, J. C., and Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory*. New York: McGraw- Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49 (4), 41-50.
- Pines, A. M., and Aronson, E. (1988). *Career Burnout*, New York: Free Press.
- Plutchik, R. (1980). *A general psycho-evolutionary theory of emotion*, New York: Academic Press.
- Pugh, S. D. (2001). Service with a smile: Emotional contagion in the service encounter. *Academy of Management Journal*, 44 (3), 1018-1027.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor in a complex organization. *Journal of Motivation and Emotion*, 23, 125-54.
- Redford, W., and Barefoot, J. (1988). *Coronary-prone behavior: the emerging role of the hostility complex*. New York: John Wiley.
- Ryan, A. M., and Ployhart, R. E. (2003). *Customer Service Behavior*. New York: John Wiley.
- Salkind, N. J. (2003). *Exploring research*. New Jersey: Pearson Education Ltd.
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., Maslach, C., and Jackson, S. E. (1996). *MBI-General survey, Mashlach Burnout Inventory* (3rd Ed), CA: Consulting Psychologist Press.
- Schaufeli, W. B. and Enzmann, D. (1998). *The Burnout Companion to Study and Practice: A Critical Analysis*, London: Taylor and Francis
- Scherer, K. (2005). What are emotions and how can they be measured. *Social Science Information Journal*, 44 (4), 695-729.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business: A skill building approach*, New York: John Wiley and Sons, Inc.

- Solomon, R. (1993). *The Passions: Emotions and the Meaning of Life*. Indianapolis: Hackett Publishing.
- Temoshok, L., Heller, B. W., Sagebiel, R. W., Blois, M. S., Sweet, D. M., DiClemente, R. J., and Gold, M.L. (1985). The relationship of psychological factors to prognostic indicators in coetaneous malignant melanoma. *Journal of Psychosomatic Research*, 29, (2) 139-53.
- Tsai, J.L., and Chentsova-Dutton, Y. (2003). Variation among European Americans in emotional facial expression. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 650-657.
- Tsai, W. C. (2001). Determinants and Consequences of Employee Displayed Positive Emotions. *Journal of Management*, 27 (4), 497-512.
- Tsai, W. C., and Huang, Y. M. (2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioral intentions. *Journal of Applied Psychology*, 87 (3), 1001-1008.
- Van Maanen, J. (1983). *Qualitative methodology*. Beverly Hills, CA: Sage Publications.
- Weidner, G., Istvan, J., and McKnight, J. D. (1989), Clusters of behavioral coronary risk factors in employed women and men. *Journal of Applied Social Psychology*, 19 (5), 468-80.
- Wharton, A. S., and Erickson, R. J. (1993). Managing emotions on the job and at home: Understanding the consequences of multiple emotional roles. *Academy of Management Review*, 18 (3), 457-486.
- Wright, L. L. (1996). *Qualitative international management research*. UK: Blackwell Publishers Inc.
- Zammuner, V. L., and Galli, C. (2005a). The relationships with patients: "emotional labor" and its correlates in hospital employees. In Hartel, C.E., Zerbe, W.J., and Ashkanasy, N.M. *Emotions in Organizational Behavior*, 251-285. Mahwah, N.J., US: Lawrence Associates.
- Zammuner, V. L., and Galli, C. (2005b). Wellbeing: Causes and consequences of emotion regulation in work settings. *International Review of Psychiatry*, 17 (5), 355-364.
- Zammuner, V. L., and Lotto, L. (2001). The regulation of emotions in the helping professions: Its nature, and its antecedents and consequences. A paper presented at *Feelings and Emotions*, The Amsterdam Symposium, Amsterdam.