

Kecerdasan Emosi dalam Kalangan Pegawai Kastam Gred W17 di Jabatan Kastam Diraja Malaysia Johor Bahru

Ishak Mad Shah^{a*}, Mastura Mahfar^a, Daliyana Mohd Dalil^a, Fatin Aina Leong Abdullah^a

^aFakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia, Universiti Teknologi Malaysia, 81310 UTM Johor Bahru, Johor

*Corresponding author: ishak@utm.my

Article history

Received :22 March 2012
Received in revised form :2 August 2012
Accepted :15 August 2012

Abstract

Emotional intelligence is one of important aspect in enhancing the effectiveness of the work, creativity, ability to communicate, display technical ability, emotional self-control, and pressure to succeed in one's career employees in the organization. Thus indirectly, emotional intelligence employees are able to influence the effectiveness of an organization. That is why it is essential that employees have high emotional intelligence. This study was conducted to identify the level and the dominant dimensions of emotional intelligence among customs officials W17 grade at Royal Malaysian Customs Department Johor Bahru. A total of 210 customs officers grades W17 selected for the study. This study is a survey that uses instruments that have been developed by Bar On. This Instrument has five dimensions of intrapersonal, interpersonal, stress management, ability to adapt and mood. Results showed that the level of emotional intelligence of customs officials W17 grade is at a moderate level. The results also showed that the general mood is the most dominant dimension of emotional intelligence, while the least dominant is adaptability dimension.

Keywords: Emotional intelligence; customs department; effectiveness of organization

Abstrak

Kecerdasan emosi merupakan antara aspek penting dalam meningkatkan keberkesanan dalam pekerjaan, kreativiti, kemampuan berkomunikasi, mempamerkan keupayaan teknikal, mengawal emosi diri dan tekanan serta berjaya dalam kerjaya seseorang pekerja dalam organisasinya (Hyo dan Hye, Drusskat dan Wolff, Cooper dan Sawaf). Oleh itu secara tidak langsung, kecerdasan emosi pekerja mampu mempengaruhi keberkesanan sesebuah organisasi (Wong dan Law, Weinberger, Cote dan Miners). Oleh sebab itulah adalah penting seseorang pekerja memiliki kecerdasan emosi yang tinggi. Kajian ini dijalankan bertujuan mengenal pasti tahap dan dimensi kecerdasan emosi yang dominan dalam kalangan pegawai kastam gred W17 di Jabatan Kastam Diraja Malaysia cawangan Johor Bahru. Seramai 210 pegawai kastam gred W17 dipilih sebagai sampel kajian. Kajian ini merupakan satu kajian tinjauan yang menggunakan instrumen yang telah dibangunkan oleh Bar On. Instrumen Bar On ini mempunyai lima dimensi iaitu intrapersonal, interpersonal, pengurusan tekanan, kebolehan menyesuaikan diri dan keadaan jiwa. Dapatan kajian mendapati tahap kecerdasan emosi pegawai kastam gred W17 adalah berada pada tahap sederhana. Hasil kajian juga menunjukkan kecerdasan emosi bagi dimensi keadaan jiwa menunjukkan dimensi paling dominan, manakala dimensi paling kurang dominan ialah dimensi kebolehsesuaian.

Kata kunci: Kecerdasan emosi; organisasi kastam; keberkesanan kerja

© 2012 Penerbit UTM Press. All rights reserved.

1.0 PENGENALAN

Hari ini kehidupan manusia dicabar oleh banyak faktor termasuklah faktor konflik kekeluargaan, masalah pekerjaan, masalah kewangan, masalah kesihatan, masalah hubungan interpersonal dan kematian ahli keluarga yang terdekat. Faktor-faktor ini menyebabkan manusia tidak boleh lari daripada berdepan dengan tekanan. Sekiranya tekanan ini dibiarkan berterusan dalam kehidupan, ini boleh menjejaskan kualiti dan kesejahteraan kehidupan. Sekiranya individu itu seorang pekerja,

tekanan ini boleh menjejaskan prestasi pekerjaan mereka dan secara langsungnya menjejaskan prestasi organisasi. Oleh itu, untuk menjamin kehidupan harmoni dalam pekerjaan dengan prestasi kerja yang tinggi, seseorang pekerja itu perlu mencari jalan penyelesaiannya. Selain seseorang pekerja itu perlu bijak menggunakan intelektualnya, mereka juga boleh menggunakan kebijaksanaan emosi mereka.

Kecerdasan emosi boleh difahami daripada pelbagai sudut dari pelbagai pandangan sarjana-sarjana lepas. Secara umum kecerdasan emosi boleh difahami sebagai satu proses mengawal

perasaan dan emosi (Dulewicz dan Higgs, 1998). Bar On dan Orme (2002) pula berpendapat kecerdasan emosi sebagai keupayaan individu untuk bertindak balas terhadap desakan emosi, sosial dan persekitaran. Bagi Wong dan Law (2002) pula merujuk kecerdasan emosi sebagai keupayaan seseorang untuk memahami perasaan diri sendiri dan juga perasaan orang lain serta cuba untuk mengawal emosi mereka dalam pelbagai situasi. Manakala Mayer dan Salovey (1997) pula menjelaskan kecerdasan emosi sebagai keupayaan seseorang untuk mentafsir, menilai dan meluahkan emosi dengan tepat. Oleh yang demikian kecerdasan emosi boleh difahami sebagai keupayaan seseorang pekerja itu mengakses dan merangsang perasaan ketika mereka sedang berfikir, memahami tentang emosi dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan emosi dan mengawal emosi bagi mengalakkan perkembangan intelektual dan emosi. Dengan kata lain kebanyakan para sarjana menjelaskan bahawa kecerdasan emosi sebagai cara bagaimana seseorang pekerja itu mengendalikan emosinya agar tekanan-tekanan yang wujud dapat dikawal.

Kecerdasan emosi boleh dibahagikan kepada beberapa dimensi. Kebanyakan dimensi yang diutarakan itu mempunyai persamaan antara satu sama lain. Secara umumnya kecerdasan emosi terdiri daripada dimensi penilaian terhadap emosi orang lain, penggunaan emosi, penilaian emosi diri sendiri dan pengawalan emosi. Weinberger (2003) membahagikan kecerdasan emosi kepada keupayaan untuk memahami emosi diri dan orang lain; keupayaan seseorang untuk mengekalkan perhubungan baik dengan orang lain dan keupayaan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan persekitaran. Manakala Cote dan Miners (2006) pula menyatakan kecerdasan emosi boleh dibahagikan kepada persepsi mengenai emosi, pemahaman mengenai emosi dan juga pengawalan terhadap emosi.

Bar On (2008) memperincikan kecerdasan emosi kepada lima dimensi. Pertama ialah dimensi intrapersonal yang merujuk perasaan yang wujud di dalam diri seseorang individu seperti perasaan keprihatinan diri dan juga ekspresi diri. Dimensi intrapersonal ini terdiri daripada lima elemen penting iaitu memahami dan menerima diri sendiri seadanya, menonjolkan perasaan dengan penuh keyakinan, memahami perasaan diri yang sebenar, menentukan matlamat berdasarkan kebolehan diri yang sebenar dan sikap tidak bergantung pada orang lain. Dimensi kedua ialah dimensi interpersonal yang mengenai hubungan seseorang individu dengan individu lain. Dimensi ini mengandungi tiga elemen yang utama iaitu memahami perasaan orang lain, tanggungjawab sosial dan juga menjalinkan hubungan yang sihat dengan orang sekeliling. Ketiga, dimensi pengurusan tekanan merujuk kepada pengawalan dan pengurusan tekanan yang dihadapi oleh seseorang. Dimensi ini dibahagikan kepada dua elemen utama iaitu pengawalan emosi yang berkesan dan juga pengawalan impuls yang melibatkan kawalan terhadap denyutan jantung atau nadi pada diri seseorang individu. Keempat, dimensi kebolehan penyesuaian iaitu seseorang individu itu berupaya untuk menyesuaikan diri dalam apa jua keadaan. Dimensi ini terdiri daripada tiga elemen utama iaitu memperakui perasaan dan pemikiran diri secara nyata, fleksibel dalam menerima perubahan dan penyelesaian masalah secara berkesan. Dan akhir sekali ialah dimensi keadaan jiwa yang merujuk sebagai perasaan dan sikap yang kebiasaannya ditunjukkan oleh seseorang individu apabila merasa bosan, sedih dan sebagainya. Keadaan jiwa boleh dibahagikan kepada dua elemen penting iaitu bersikap optimis dan juga kebahagiaan seseorang. Optimis merupakan perasaan positif seseorang di mana individu tersebut menerima apa jua perubahan sebagai sesuatu yang baik.

Oleh kerana kecerdasan emosi melibatkan intelektual dalam mengendalikan emosi secara rasional dan bijaksana, seandainya pekerja itu memiliki pengetahuan mengenai kecerdasan emosi,

mereka boleh mengawal tekanan yang dialami dengan lebih baik. Ini disokong oleh dapatan kajian lepas seperti Hyo dan Hye (2012). Menurut beliau (Hyo dan Hye, 2012) dengan memiliki kecerdasan emosi boleh membantu majikan membina sahsiah dan tingkah laku pekerja yang lebih baik. Pekerja pula akan lebih terdorong bertingkah laku positif dalam pekerjaannya (Cooper dan Sawaf, 1997). Sekiranya pula kecerdasan emosi ini digunakan secara berkesan dalam hubungan sosial, ianya boleh mewujudkan hubungan yang sihat dan mesra sesama pekerja dan majikan (Schutte *et al.*, 1988). Pekerja juga lebih bersifat empati sekiranya mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi (Cartwright dan Pappas, 2008).

Selain mewujudkan interaksi yang harmoni dalam kalangan pekerja dan rakan sekerja serta majikan. Menurut Isen *et al.*, (1987) kecerdasan emosi dilihat boleh berperanan mengalakkan pekerja untuk berdikari, berdedikasi dan bersedia untuk melibatkan diri secara sukarela dalam tingkah laku keahlian organisasi. Apabila tingkah laku keahlian organisasi ini telah diperkukuhkan boleh mengelakkan tingkah laku negatif seperti keganasan, ponteng kerja, ketidaktegihan, pecah amanah dan menyalahgunakan aset organisasi.

Berdasarkan huraian di atas, jelas menunjukkan wujudnya hubungan signifikan antara kecerdasan emosi dengan tingkah laku staf. Oleh itu, walaupun seseorang pekerja itu telah memiliki kecerdasan intelektual, adalah penting bagi mereka juga perlu memiliki kecerdasan emosi (Druskat dan Wolf, 2001). Seseorang pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan menunjukkan kawalan mereka terhadap perasaan dan emosinya adalah tinggi juga. Secara tidak langsung ini membolehkan pekerja itu berfikiran lebih positif, kreatif dan optimis terhadap sebarang masalah yang dihadapi dan penyelesaiannya, dan dalam membuat keputusan (Cooper dan Sawaf (1997). Justeru Martin *et al.*, (1998), Mayer *et al.*, (2000) amat menekankan perkara ini kerana mereka percaya bahawa kecerdasan emosi membolehkan seseorang pekerja itu mengelak melakukan tingkah laku negatif.

Menerusi pekerja yang mengamalkan tingkah laku positif, seseorang majikan percaya ianya boleh membantu organisasi mencapai kejayaan yang besar (Druskat & Wolff). Faedah memiliki pekerja yang memiliki kecerdasan emosi dilihat penting dan ia semakin disadari oleh para majikan. Malah dalam aktiviti merekrut pekerja, bukan sahaja kecerdasan intelektual yang dilihat oleh majikan tetapi aspek kecerdasan emosi juga dititikberatkan. Hal ini kerana majikan semakin sedar betapa untungnya memiliki pekerja yang boleh mengendalikan emosinya dengan rasional dan bijaksana. Seseorang pekerja itu akan gagal dalam pekerjaan, interaksi sosial dan rendah prestasinya sekiranya kecerdasan emosinya rendah. Seperti yang ditekankan oleh Hyo dan Hye (2012) kecerdasan emosi perlu diberi penekanan kerana pekerja dalam organisasi mudah dipengaruhi oleh faktor emosi berbanding faktor intelektual atau rasional.

Disebabkan kecerdasan emosi dilihat sebagai aspek penting kepada pekerja menyebabkan pengkaji berminat untuk melakukan kajian mengenai kecerdasan emosi pekerja. Untuk kajian ini pengkaji melakukan kajian ke atas pegawai kastam yang bekerja di Jabatan Kastam Diraja Malaysia cawangan Johor Bahru. Hal ini kerana tugas sebagai pegawai kastam bukanlah mudah tetapi amat mencabar dan terdedah kepada bahaya. Pegawai kastam bertanggungjawab melindungi negara daripada penyeludupan haram tidak kira sama ada penyeludupan barangan ataupun manusia, dan kemasukan orang asing ke dalam negara secara haram. Selain itu pegawai kastam juga berperanan mengawal aktiviti kemasukan dan pengeluaran barangan, harta benda dan juga kedatangan pelawat asing di kawasan sempadan negara. Pekerjaan sebagai pegawai kastam memerlukan komitmen yang tinggi bagi memastikan keselamatan negara terjamin. Ciri kerja ini boleh yang mencabar kecerdasan emosi pegawai kastam dalam

menghadapi tugasnya. Justeru itu untuk kajian ini, persoalan kajian yang ingin dijawab adalah seperti berikut:

- i. Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai kastam?
- ii. Apakah dimensi kecerdasan emosi yang dominan dalam kalangan pegawai kastam?

2.0 METODOLOGI KAJIAN

Untuk kajian ini, pengkaji menggunakan kaedah tinjauan. Responden kajian ini terdiri dari pegawai kastam gred W17 yang bertugas di Jabatan Kastam Diraja Malaysia cawangan Johor Bahru. Seramai 210 orang pegawai kastam berkenaan telah dilantik sebagai responden kajian. Pemilihan mereka menggunakan kaedah persampelan strata. Tujuannya ketiga-tiga unit yang terdapat di Jabatan Kastam itu terpilih sebagai responden. Bagi tujuan pengumpulan data, pengkaji menggunakan instrumen yang telah dibangunkan oleh Bar On (2008). Instrumen ini berupa soal selidik yang mengandungi 117 soalan mengenai kecerdasan emosi yang dibahagikan kepada lima dimensi utama iaitu dimensi intrapersonal (36 item), interpersonal (22 item), pengurusan tekanan (17 item), kebolehan menyesuaikan diri (26 item) dan keadaan jiwa (16 item). Menerusi analisis kajian rintis, kebolehpercayaan yang diperolehi untuk instrumen ini ialah alpha 0.88. Ini menunjukkan instrumen ini baik digunakan dalam kajian ini.

3.0 KEPUTUSAN KAJIAN

Data yang diperolehi dianalisis menggunakan kaedah statistik deskriptif. Menurut Malim dan Birch (1997) kaedah analisis deskriptif merupakan kaedah yang luas digunakan oleh pengkaji untuk menyusun dan membuat interpretasi ke atas data mentah. Dengan menggunakan kaedah analisis itu data kajian boleh dipersembahkan menggunakan jadual yang menunjukkan nilai kekerapan dan juga peratusan. Untuk melihat tahap kecerdasan emosi pengkaji menggunakan peratusan. Menerusi nilai peratusan dapat menunjukkan taburan tahap tinggi, sederhana dan rendah. Selain itu, nilai min digunakan untuk mengenal pasti dimensi manakah yang paling dominan dan kurang dominan dalam kajian.

Jadual 1 menunjukkan taburan keseluruhan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai kastam gred W17. Dari Jadual 1 dapat dilihat taburan tahap kecerdasan emosi pegawai kastam gred W 17 adalah sederhana dan tinggi. Berdasarkan Jadual 1 di atas jelas menunjukkan majoriti pegawai kastam gred W17 mempunyai tahap kecerdasan emosi yang sederhana dan tinggi. Ini ditunjukkan oleh nilai kekerapan sebanyak 128 orang (61%) dan 82 orang (39 %). Apabila dilihat secara keseluruhan keputusan diperolehi menunjukkan tahap sederhana (min=3.49)

Jadual 1 Taburan keseluruhan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai kastam gred W17

Tahap Emosi	Kecerdasan	Kekerapan (f)	Peratusan (%)
Rendah		0	0
Sederhana		128	61
Tinggi		82	39
Jumlah		210	100

Min keseluruhan ialah 3.49

Jadual 2 pula menunjukkan analisis deskriptif dimensi kecerdasan emosi mengikut taburan min. Berdasarkan Jadual 2 didapati dimensi kecerdasan emosi paling dominan ialah dimensi keadaan jiwa (min = 3.60). Dimensi yang berada pada kedudukan kedua tertinggi pula ialah dimensi interpersonal (min = 3.59). Ia diikuti pula dengan dimensi kecerdasan emosi intrapersonal (min = 3.55), purata min keseluruhan untuk kecerdasan emosi ini ialah sederhana (min = 3.49). Dari keputusan yang diperolehi dapat dikatakan bahawa pegawai kastam gred W17 mempunyai sikap optimis dan riang dalam memotivasi dirinya sendiri. Dengan kata lain pegawai kastam ini mempunyai pandangan hidupnya sendiri, berupaya merasa nikmat hidup dan berasa seronok dengan diri sendiri dan juga orang lain.

Jadual 2 Analisis deskriptif dimensi-dimensi kecerdasan emosi mengikut taburan skor min

Dimensi Emosi	Kecerdasan	Kedudukan	Nilai Min
Keadaan Jiwa		1	3.60
Interpersonal		2	3.59
Intrapersonal		3	3.55
Pengurusan Tekanan		4	3.39
Kebolehan Menyesuaikan Diri		5	3.31
Purata Min Keseluruhan			3.49

4.0 PERBINCANGAN KEPUTUSAN KAJIAN

Berdasarkan dapatan kajian didapati tahap kecerdasan emosi bagi pegawai kastam gred W17 di Jabatan Kastam Diraja Malaysia berada pada tahap sederhana dengan purata min keseluruhan bernilai 3.49. Bar On (2008) menyatakan, individu yang memiliki tahap kecerdasan emosi yang sederhana kebiasaannya mempunyai kebolehan dan keupayaan mengawal emosi dan membenarkan emosi memainkan peranan secara seimbang. Namun begitu menurut Bar On (2008), bagi individu yang memiliki tahap kecerdasan emosi yang sederhana ini, perlulah mengenal pasti kekuatan dan kelemahan yang mereka ada agar dapat diperbaiki dan dipertingkatkan terutamanya dalam aspek pengurusan emosi. Boyatzis (2001) juga menyatakan individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi dan sederhana berupaya membangunkan keperluan kerjaya yang berterusan, pembangunan personel dan membantu orang lain. Keputusan ini juga disokong oleh Mohd Azhar (2004) dan Mohd Najib (2002).

Dimensi kecerdasan emosi yang paling dominan yang ditemui dalam kajian ini ialah dimensi keadaan jiwa. Keadaan jiwa ini boleh dirujuk sebagai kebolehan seseorang untuk berasa tenang, seronok, bahagia dengan kehidupannya dan dapat menonjolkan emosi dan perasaan dengan positif. Berdasarkan dapatan kajian dapatlah dirumuskan bahawa pegawai kastam gred 17 di Jabatan Kastam Diraja Malaysia cawangan Johor Bahru ini secara majoritinya mudah menikmati kehidupan dan berpuas hati dengan kehidupan yang mereka ada. Bar On (2008) menyatakan individu yang sentiasa menikmati kehidupan dengan baik akan bersikap lebih optimistik di mana mereka dapat menerima sebarang perubahan itu dengan tenang. Mereka juga menjadi lebih bermotivasi dan mempunyai keyakinan yang tinggi.

Dapatan kajian juga mendapati responden mengharapkan yang terbaik di dalam kehidupan mereka. Sifat ini dikatakan membantu individu untuk berfikir positif dan menerima sebarang perkara buruk dengan baik. Sekiranya seseorang individu itu sentiasa berfikir negatif dan berburuk sangka, individu tersebut akan cenderung menemui kegagalan dan cepat berputus. Individu terbabit akan kurang bermotivasi dan tidak komited terhadap sesuatu tugas yang diamanahkan kepadanya.

Mengharapkan kejayaan sebelum melakukan sesuatu kerja juga akan membantu seseorang individu untuk menjadi lebih bersemangat dan berkeyakinan tinggi. Keadaan jiwanya akan sentiasa ceria dan tenang. Hal ini demikian pengharapan kepada kejayaan itu akan mendorong individu terbabit untuk berusaha keras dan berjaya. Individu tersebut akan lebih menonjol di tempat kerja dengan mewujudkan atmosfera kerja yang positif dan penuh dengan kegigihan. Keadaan jiwa yang stabil dan positif juga akan mendorong seseorang individu dianggap penting di tempat kerja. Individu terbabit akan bersifat lebih aktif dan sentiasa bersedia menghadapi pelbagai cabaran di tempat kerja. Individu terbabit akan lebih menonjol ketika melakukan diskusi dalam pasukan kerja dengan memberikan idea-idea yang bernas dan kaedah untuk menyelesaikan masalah dengan baik. Menurut Bar On (2008) individu dengan jiwa yang baik akan bersikap lebih optimistik dan tahu untuk menghargai orang yang berada di sekelilingnya.

Dapatan kajian menunjukkan bahawa dimensi kecerdasan emosi yang mempunyai kedudukan kedua tertinggi adalah dimensi interpersonal. Ini memberi gambaran bahawa responden kajian mempunyai hubungan yang baik dengan rakan sekerja. Responden kajian dilihat gemar membantu di antara satu sama lain dan saling hormat menghormati. Dimensi ini merupakan dimensi kecerdasan emosi yang penting juga kerana ia melibatkan interaksi sosial di tempat kerja. Bar On (2008) menyatakan interaksi sosial adalah satu aspek yang penting terutama di tempat kerja kerana sesuatu tugas yang perlu dilaksanakan terutama kerja kumpulannya memerlukan interaksi dan persefahaman di antara satu sama lain.

Selain itu dapatan kajian menunjukkan bahawa dimensi intrapersonal menduduki tempat ketiga tertinggi selepas dimensi interpersonal. Pengkaji mendapati bagi dimensi intrapersonal, majoriti daripada responden mempunyai keyakinan diri yang tinggi. Bar On (2008) individu yang mempunyai keyakinan diri yang tinggi lebih cenderung untuk menghargai setiap kelebihan yang ada pada dirinya. Mereka akan sentiasa berfikir positif dan menerima kelemahan dan kekurangan diri mereka dengan terbuka. Namun begitu, pengkaji mendapati responden kajian tidak dapat mengenal pasti kemahiran dengan baik. Hal ini mengakibatkan mereka tidak dapat menonjolkan bakat dan kebolehan yang ada pada diri mereka. Oleh itu menurut Bar On (2008) setiap kemahiran yang ada dalam diri individu perlu dikenal pasti dan digilap agar individu lebih berjaya dalam hidup kerana dirinya dilihat istimewa dengan kemahiran yang mereka ada.

Dapatan kajian turut mendedahkan dimensi pengurusan tekanan berada pada kedudukan keempat tertinggi selepas dimensi interpersonal. Pengkaji mendapati majoriti daripada responden dapat menguruskan tekanan secara sederhana. Responden kajian kebanyakannya tidak selalu dapat mengawal kebimbangan yang mereka alami di mana kebimbangan itu bergantung kepada situasi yang berlaku. Bar On (2008) menyatakan bahawa individu yang dapat mengawal secara sederhana hanya dapat mengawal tekanan mengikut situasi tertentu. Seandainya mereka mengalami tekanan yang melampau, maka mereka tidak lagi dapat menguruskan tekanan dengan baik. Berkemungkinan emosi mereka akan terganggu dan tahap kesihatan diri akan terjejas. Pengurusan tekanan yang berkesan adalah dengan sentiasa bertenang, berfikir positif dan mengawal emosi secara stabil.

Berfantasi dan berangan-angan adalah baik sekiranya ianya seimbang dan tidak berlebihan. Berfantasi membantu seseorang untuk menanam cita-cita atau impian yang ingin dicapai atau diidamkan. Hasil kajian turut mendapati bahawa majoriti responden mempunyai sikap untuk berfantasi dan berangan-angan pada tahap sederhana. Ini menunjukkan mereka tahu mengawal fantasi atau angan-angan tanpa mengabaikan realiti yang berlaku

di sekeliling mereka. Fantasi dan angan-angan boleh dijadikan sumber motivasi dan semangat supaya individu berubah menjadi lebih baik. Namun demikian, jika fantasi dan angan-angan tidak dikawal, akan menguasai diri seseorang. Manakala sentiasa ceria dan gembira merupakan salah satu faktor yang menyumbang kepada konsep kecerdasan emosi yang baik. Pengkaji mendapati hampir keseluruhan responden dapat menikmati kehidupan mereka dan sentiasa gembira. Menurut Bar On (2008), individu yang dapat menerima kehidupannya dengan baik akan sentiasa berpuas hati dan gembira dengan perkara yang berlaku. Mereka akan cuba berusaha untuk memperbaiki kehidupan mereka tanpa menjadi terlalu tertekan atau bimbang. Individu yang sentiasa ceria dan gembira adalah individu yang mudah untuk didampingi dan dijadikan sahabat baik.

5.0 KESIMPULAN

Kesimpulannya, kecerdasan emosi memainkan peranan yang sangat penting dalam diri seseorang individu secara langsung dan tidak langsung. Kecerdasan emosi banyak mempengaruhi seseorang individu itu untuk mengawal emosinya dan perasaannya terutama di tempat kerja terutama tempat kerja yang penuh dengan tekanan. Kerjaya sebagai pegawai kastam memerlukan interaksi sosial yang tinggi kerana ia memerlukan mereka untuk berinteraksi dengan orang awam. Oleh itu dimensi interpersonal adalah dimensi yang penting dalam kerjaya pegawai kastam. Menerusi interaksi sosial ianya dapat memudahkan pekerjaan mereka dan masalah komunikasi dapat dielakkan. Pegawai kastam disarankan untuk lebih mesra untuk mengelakkan tekanan dan komunikasi lebih tegang. Selain itu juga disarankan untuk pegawai kastam untuk bersifat lebih empati. Sifat ini membantu individu untuk lebih memahami perasaan orang lain dan menghargai serta menerima keadaan seseorang dengan terbuka.

Selain itu oleh kerana dimensi kebolehan untuk menyesuaikan diri dilihat kurang dominan, dimensi ini perlu diberi perhatian oleh Jabatan Kastam Diraja Malaysia. Usaha-usaha perlu dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan pegawai kastam agar mereka berupaya dan berkebolehan untuk menyesuaikan diri dalam apa jua situasi. Bagi meningkatkan kebolehan untuk menyesuaikan diri, pegawai kastam perlu sentiasa berfikir positif dalam menghadapi sesuatu perubahan dalam kehidupan. Pegawai kastam juga disarankan untuk bersikap fleksible. Sikap fleksible boleh dibentuk dengan membuang segala fikiran negatif dan buruk sangka terhadap sesuatu perkara. Selain itu dicadangkan agar pegawai kastam mengaplikasikan pengalaman yang mereka ada untuk berdepan dengan perubahan yang berlaku. Mereka juga boleh bertanya pendapat orang yang lebih berpengalaman agar isu tersebut dapat dihadapi dengan tenang.

Jabatan Kastam Diraja Malaysia justeru itu perlu memahami dimensi-dimensi kecerdasan emosi dengan baik agar langkah-langkah untuk membantu pegawai kastam meningkatkan tahap kecerdasan emosi mereka. Pengetahuan tentang kecerdasan emosi perlulah diperluaskan kepada pegawai kastam agar mereka tahu bagaimana untuk bertindak agar emosi mereka dapat dikawal dengan rasional dan bijaksana. Oleh itu disarankan agar Jabatan Kastam Diraja Malaysia bukan sahaja menyediakan latihan untuk meningkatkan kemahiran dan pengetahuan pegawai kastam mengenai kerja mereka tetapi turut menyediakan latihan untuk mendedahkan pegawai kastam mengenai kecerdasan emosi.

Rujukan

- [1] Bar, On. 2008. *Bar On Emotional Quotient Inventory: Technical, Manual*. Edisi ke-5. Canada: Multi-Health System, Inc.
- [2] Bar On, R. & Orme, G. 2002. The Contribution of Emotional Intelligence to Individual and Organizational Effectiveness. *Competency & Emotional Intelligence*. 9(4): 23–28.
- [3] Cartwright, S. & Pappas, C. 2008. Emotional Intelligence Its Measurement and Implication for the Workplace. *International Journal of Management Review*. 10(2): 149–171.
- [4] Cote, S. & Miners, C. T. H. 2006. Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence and Job Performance. *Administrative Science Quarterly*. 51(1): 1–28.
- [5] Cooper, R. K. & Sawaf, A. 1997. *Executive EQ: Emotional Intelligence In Leadership and Organizations*. New York, Gosset/Putnam.
- [6] Druskat, V. U. & Wolff, S. B. 2001. Building Emotional Intelligence of Groups. *Harvard Business Review*. 79(3): 80–90.
- [7] Dulewicz, V., & Higgs, M. 1998. Emotional Intelligence: Can It Be Measure Reliably and Validly Using Competency Data? *Competency*. 6(1): 1–15.
- [8] Hyo Sun Jung & Hye Hyun Yoon. 2012. The Effects Of Emotional Intelligence on Counterproductive Work Behaviors and Organizational Citizen Behaviors Among Food and Beverage Employees in a Deluxe Hotel. *International Journal of Hospitality Management*. 31: 369–378.
- [9] Isen, A. M., Daubman, K. A., Nowicki, S. 1987. Positive Affects Facilitates Creative Problem Solving. *Journal of Personality & Social Psychology*. 52(6): 1122–1131.
- [10] Lopes, P. N., Salovey, P., Cote, S. & Beers, M. 2005. Emotion Regulation Ability and the Quality of Social Interaction. *Emotion*. 5(1): 113–118.
- [11] Martin, J. M., Knopoff, K., Beckham, C. 1998. An Alternative to Bureaucratic Impersonality and Emotional Labor: Bounded Emotionally At The Body Shop. *Administrative Science Quarterly*. 43(2): 429–470.
- [12] Mayer, J. D., Caruso, D. R., Salovey, P. 2000. Emotional Intelligence Meets Traditional Standards For Intelligence. *Intelligence*. 27(4): 267–298.
- [13] Mohd Najib And Ghafar, Azizi hj Yahya dan Yusof Boon. 2002. Kecerdasan Emosi: Perbandingan Pelatih Pengurusan Ijazah Pertama dan Ijazah Lanjutan. Kajian jangka pendek (RMC), UTM. Tidak diterbitkan.
- [14] Wong, C. & Law, K. S. 2002. The Effect Of Leader And Follower Emotional Intelligence On Performance And Attitude: An Exploratory Study. *Leadership Quarterly*. 13(3): 243–274
- [15] Weinberger, L. A. 2003. An Examination Of The Relationship Between Emotional Intelligence, Leadership Style And Perceived Leadership Effectiveness. Doctoral Dissertation. The Graduate School Of The University Of Minnesota.