



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

***HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KECERDASAN EMOSI
DALAM KALANGAN WARGA POLIS DIRAJA MALAYSIA DI IBU
PEJABAT POLIS DAERAH, SELANGOR, MALAYSIA***

ERNY YUSNIDA BINTI CHE YUSOFF

FEM 2016 32



**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KECERDASAN EMOSI DALAM
KALANGAN WARGA POLIS DIRAJA MALAYSIA DI IBU PEJABAT POLIS
DAERAH, SELANGOR, MALAYSIA**

Oleh

ERNY YUSNIDA BINTI CHE YUSOFF

**Tesis yang Dikemukakan kepada Sekolah Pengajian Siswazah Universiti
Putra Malaysia, sebagai Memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains**

March 2016

HAK CIPTA

Semua bahan yang terkandung dalam tesis, termasuk teks tanpa had, logo, ikon, gambar-gambar dan semua karya seni lain, adalah bahan hak cipta Universiti Putra Malaysia kecuali dinyatakan sebaliknya. Penggunaan boleh dibuat daripada mana-mana bahan yang terkandung dalam tesis untuk tujuan bukan komersil daripada pemegang hak cipta. Penggunaan komersil bahan hanya boleh dibuat dengan kebenaran bertulis daripada Universiti Putra Malaysia.

Hak Cipta © Universiti Putra Malaysia



DEDIKASI

Ibu dan bapa yang amat dikasihi
Raiha Binti Yaakub
Che Yusoff Bin Mat

Suami tercinta
Ahmad Dzaffir Bin Mohd Yussof

Anak tersayang
Nur Hanan Binti Rusmawi
Tyesha Erina Binti Ahmad Dzaffir

Prof. Madya Dr. Haslinda Binti Abdullah
Dr Zatul Himmah Binti Adnan

Teman seperjuangan
yang banyak memberi sokongan dan dorongan
serta doa restu untuk saya terus tabah menghadapi perjuangan ini.
Keindahan hati dan ketulusan budi kalian di kenang dalam ingatan.
Kejayaan ini adalah hasil doa dan restu kalian.
Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih yang tidak terhingga
Semoga kalian semua diberkati oleh-Nya.

Abstrak tesis yang dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia
sebagai memenuhi keperluan untuk Ijazah Master Sains

**HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KECERDASAN EMOSI DALAM
KALANGAN WARGA POLIS DIRAJA MALAYSIA DI IBU PEJABAT POLIS
DAERAH, SELANGOR, MALAYSIA**

Oleh

ERNY YUSNIDA BINTI CHE YUSOFF

Mac 2016

Penyelia : Profesor Madya Haslinda Binti Abdullah, PhD
Fakulti : Ekologi Manusia

Pasukan Polis DiRaja Malaysia (PDRM) merupakan badan penguatkuasa utama negara (Mohamed Subri, 2011; Navaretnam, 2011). Tugas sebagai seorang anggota Polis menuntut kesiapsiagaan sepanjang masa dalam menghadapi sebarang kemungkinan luar jangka (Aslie, 2004). Menyedari hakikat tugas dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan, keupayaan mengurus kecerdasan emosi menghadapi cabaran berkhidmat dalam sebuah organisasi yang berteraskan disiplin adalah amat penting. Fokus utama kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungan di antara tahap kepuasan kerja dengan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan anggota Polis DiRaja Malaysia. Responden kajian terdiri daripada 400 orang anggota Polis pelbagai pangkat (Konstable hingga *Deputy Superintendent Police*) yang sedang berkhidmat di IPPD Subang Jaya, Selangor. Data kajian dianalisis menggunakan SPSS versi 22, sementara Ujian keesahan dan kebolehpercayaan, analisis deskriptif, analisis kolerasi Pearson, analisis ANOVA dan Post Hoc, Ujian T dan analisis Regresi Berganda digunakan untuk menguji hipotesis kajian. Dapatan kajian menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan kerja dengan tahap kecerdasan emosi, manakala perbezaan tahap kecerdasan emosi berdasarkan faktor demografi mendapati faktor gaji dan cawangan berkhidmat tidak menunjukkan perbezaan yang signifikan sementara dimensi rakan sekerja faktor penggerak pula dikenalpasti sebagai penyumbang utama terhadap kecerdasan emosi responden. Kesimpulannya, dapatan kajian membuktikan Teori Dua Faktor Herzberg sesuai untuk menerangkan konteks dalam organisasi PDRM dan dapatan kajian ini sesuai dijadikan rujukan dalam merangka intervensi menyeluruh program pembangunan modal insan ke arah pemantapan kecerdasan emosi bagi mengurangkan statistik salah laku dalam kalangan warganya memandangkan kedua-dua elemen ini adalah faktor peramal penting dalam menjaga keharmonian organisasi PDRM.

Abstract of thesis presented to the Senate of Universiti Putra Malaysia in fulfillment of the requirement for the Degree of Master of Science

THE RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND JOB SATISFACTION AMONG ROYAL MALAYSIAN POLICE HEADQUARTERS SELANGOR, MALAYSIA

By

ERNY YUSNIDA BINTI CHE YUSOFF

March 2016

Chairman : Associate Professor Haslinda Binti Abdullah, PhD
Faculty : Human Ecology

Royal Malaysian Police Force (RMP) is the country's main law enforcement bodies (Mohamed Subri, 2011; Navaretnam, 2011). Duty as a policeman demanding of all time preparedness in the face of any possible contingency (Aslie, 2004). Recognizing the tasks and responsibilities that need to be implemented, the ability to manage emotional intelligence challenges of serving in an organization based on discipline is very important. The main focus of this study is to identify the relationship between the level of job satisfaction with the level of emotional intelligence among members of the Royal Malaysian Police. Respondents made up of 400 members of various Police ranks (Konstable to Superintenden Police) serving in the IPPD Subang Jaya, Selangor. Data analyzed using SPSS version 22, while validity and reliability testing, descriptive analysis, pearson correlation analysis, ANOVA and Post Hoc analysis, test and analysis of Multiple Regression is used to test hypotheses of the study. The findings show there is no significant relationship between the level of job satisfaction with the level of emotional intelligence, while emotional intelligence level differences based on demographic factors and wage factors found branch served does not show significant difference while dimension colleague actuator factors in turn identified as a major contributor to the emotional intelligence of the respondents. In conclusion, the findings prove the theory of Two Factors applicable in the context of RMP and this finding suitable to be in designing comprehensive interventions human capital development programme towards the enhancement of emotional intelligence to reduce statistics misconduct among its citizens as both these elements were important in maintaining the predictor harmony police organization.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan izin dan limpah kurniaNya, kajian ini telah dapat disiapkan dalam tempoh masa yang telah ditetapkan. Di kesempatan ini, saya ingin merakamkan setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Prof. Madya Dr. Haslinda Bt Abdullah, selaku penyelia tesis ini dan Dr Zatul Himmah Bt Adnan selaku pembantu penyelia yang telah banyak memberikan tunjuk ajar, bimbingan, teguran, dorongan dan nasihat yang amat bermakna kepada diri saya dalam berkongsi ilmu pengetahuan dan pengalaman mereka disepanjang tempoh program Sarjana ini.

Tidak ketinggalan, ucapan terima kasih kepada pihak penaja iaitu Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA). Setinggi-tinggi penghargaan juga kepada Pasukan Polis DiRaja Malaysia, Ketua Polis Selangor khususnya, Timbalan Ketua Polis Selangor, Ketua Polis Daerah Shah Alam dan Ketua Polis Daerah Subang Jaya di atas sokongan dan kerjasama dalam memberikan kemudahan dan segala bantuan yang diperlukan dalam menyempurnakan tesis ini.

Tanpa kerjasama pegawai dan anggota Polis Daerah Subang Jaya yang mengambil bahagian dalam menjawab borang soal selidik yang diedarkan, kajian ini tidak akan membawa sebarang makna. Oleh demikian, wajarlah saya mengucapkan terima kasih yang seikhlas-ikhlasnya kepada mereka semua yang telah membantu melancarkan lagi penulisan kajian ini.

Tidak lupa juga penghargaan yang ikhlas dan jujur di atas pengorbanan suami Ahmad Dzaffir Bin Mohd Yussof dan anak-anak tercinta, Nur Hanan Binti Rusmawi serta Tyesha Erina Binti Ahmad Dzaffir yang menjadi pendorong utama dan sumber inspirasi sepanjang tempoh pengajian selama dua tahun setengah menjadi pemangkin diri untuk saya terus maju dan berjaya.

Segala yang baik yang diperolehi daripada hasil kajian ini adalah semata-mata datangnya daripada Allah s.w.t yang ilmuNya meliputi segala apa yang terdapat di langit dan di bumi. Manakala segala kesilapan dan kekurangan yang berlaku adalah daripada kekhilafan saya sendiri.

Saya mengesahkan bahawa satu Jawatankuasa Peperiksaan Tesis telah berjumpa pada 21 Mac 2016 untuk menjalankan peperiksaan akhir bagi Erny Yusnida bt Che Yusoff bagi menilai tesis beliau yang bertajuk "Hubungan Kepuasan Kerja dengan Kecerdasan Emosi dalam Kalangan Warga Polis Diraja Malaysia di Ibu Pejabat Polis Daerah, Selangor, Malaysia" mengikut Akta Universiti dan Kolej Universiti 1971 dan Perlembagaan Universiti Putra Malaysia [P.U.(A) 106] 15 Mac 1998. Jawatankuasa tersebut telah memperakukan bahawa calon ini layak dianugerahi ijazah Master Sains

Ahli Jawatankuasa Peperiksaan Tesis adalah seperti berikut:

Elistina binti Abu Bakar, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Hanina Halimatusaadiah binti Hamsan, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pemeriksa Dalam)

Rozmi bin Ismail, PhD

Profesor Madya
Universiti Kebangsaan Malaysia
Malaysia
(Pemeriksa Luar)



NOR AINI AB. SHUKOR, PhD

Profesor dan Timbalan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh: 27 Disember 2016

Tesis ini telah dikemukakan kepada Senat Universiti Putra Malaysia dan telah diterima sebagai memenuhi syarat keperluan untuk Ijazah Master Sains. Ahli Jawatankuasa Penyeliaan adalah seperti berikut:

Haslinda Binti Abdullah, PhD

Profesor Madya
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Pengerusi)

Zatul Himmah Binti Adnan, PhD

Pensyarah Kanan
Fakulti Ekologi Manusia
Universiti Putra Malaysia
(Ahli)

ROBIAH BINTI YUNUS, PhD

Profesor dan Dekan
Sekolah Pengajian Siswazah
Universiti Putra Malaysia

Tarikh:

Perakuan pelajar siswazah

Saya memperakui bahawa:

- tesis ini adalah hasil kerja saya yang asli;
- setiap petikan, kutipan dan ilustrasi telah dinyatakan sumbernya dengan jelas;
- tesis ini tidak pernah dimajukan sebelum ini, dan tidak dimajukan serentak dengan ini, untuk ijazah lain sama ada di Universiti Putra Malaysia atau di institusi lain;
- hak milik intelek dan hakcipta tesis ini adalah hak milik mutlak Universiti Putra Malaysia, mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- kebenaran bertulis daripada penyelia dan Pejabat Timbalan Naib Canselor (Penyelidikan dan Inovasi) hendaklah diperoleh sebelum tesis ini diterbitkan (dalam bentuk bertulis, cetakan atau elektronik) termasuk buku, jurnal, modul, prosiding, tulisan popular, kertas seminar, manuskrip, poster, laporan, nota kuliah, modul pembelajaran atau material lain seperti yang dinyatakan dalam Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012;
- tiada plagiat atau pemalsuan/fabrikasi data dalam tesis ini, dan integriti ilmiah telah dipatuhi mengikut Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) dan Kaedah-Kaedah Universiti Putra Malaysia (Penyelidikan) 2012. Tesis telah diimbaskan dengan perisian pengesanan plagiat.

Tandatangan: _____

Tarikh: _____

Nama dan No. Matrik: Erny Yusnida Binti Che Yusoff, GS37418

Perakuan Ahli Jawatankuasa Penyeliaan

Dengan ini, diperakukan bahawa:

- penyelidikan dan penulisan tesis ini adalah di bawah seliaan kami;
- tanggungjawab penyeliaan sebagaimana yang dinyatakan dalam Kaedah Universiti Putra Malaysia (Pengajian Siswazah) 2003 (Semakan 2012-2013) telah dipatuhi.

Tandatangan: _____

Nama Pengerusi

Jawatankuasa

Penyeliaan: _____

Profesor Madya Dr. Haslinda Binti Abdullah

Tandatangan: _____

Nama Ahli

Jawatankuasa

Penyeliaan: _____

Dr. Zatul Himmah Binti Adnan

JADUAL KANDUNGAN

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
PENGHARGAAN	iii
PENGESAHAN	iv
PERAKUAN	vi
SENARAI JADUAL	xi
SENARAI RAJAH	xiii
SENARAI SINGKATAN	xiv
BAB	
1	PENGENALAN 1
1.1	Pendahuluan 1
1.2	Permasalahan Kajian 3
1.3	Persoalan Kajian 7
1.4	Objektif Kajian 7
1.5	Hipotesis Kajian 8
1.6	Kepentingan Kajian 10
1.7	Batasan kajian 11
1.8	Definisi Konsep Dan Operasional 11
	1.8.1 Definisi Konseptual 11
	1.8.2 Definisi Operasional 13
1.9	Kerangka Konseptual 14
1.10	Kerangka Teoritikal 15
1.11	Rumusan 17
2	TINJAUAN KAJIAN LEPAS 19
2.1	Pengenalan 19
2.2	Konsep Kepuasan Kerja 19
2.3	Konsep Kecerdasan Emosi 22
2.4	Teori Dua Faktor Herzberg 26
2.5	Kepuasan Kerja 30
	2.5.1 Dimensi Kepuasan Kerja 32
	2.5.2 Faktor Demografi dengan Kepuasan Kerja dan Kecerdasan Emosi 36
	2.5.3 Kajian kepuasan kerja dan kecerdasan emosi 43
2.6	Rumusan 52
3	METODOLOGI KAJIAN 54
3.1	Pengenalan 54
3.2	Reka Bentuk Kajian 54
3.3	Prosedur Kajian 54
3.4	Lokasi Kajian 55
3.5	Subjek Kajian 58
	3.5.1 Populasi dan Sampel Kajian 58
3.6	Instrumen Kajian 59
	3.6.1 Pembahagian Item Soal Selidik 60

3.6.2	Pengkelasan item soal selidik	65
3.7	Kesahan dan Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	67
3.8	Kajian Rintis	68
3.9	Prosedur Analisis Data	68
3.9.1	Ujian Normaliti	68
3.9.2	Analisis Min, Sisihan Piawai, Ke kerap an dan Peratusan	69
3.9.3	Korelasi Pearson r	69
3.9.4	ANOVA dan Post Hoc	69
3.9.5	Ujian T	70
3.9.6	Analisis Regresi Berganda	70
3.10	Rumusan	70
4	DAPATAN KAJIAN	71
4.1	Pengenalan	71
4.2	Pengurusan borang soal selidik dan data kajian	71
4.3	Analisis Deskriptif Demografi Responden	71
4.3.1	Tahap Pendidikan	71
4.3.2	Gaji	72
4.3.3	Pangkat	73
4.3.4	Cawangan Berkhidmat	73
4.3.5	Tempoh Perkhidmatan	74
4.4	Analisis Deskriptif Dimensi Kepuasan Kerja Mengikut Tahap	75
4.5	Analisis Deskriptif Elemen Kecerdasan Emosi Mengikut Tahap	76
4.6	Analisis Inferensi	78
4.6.1	Hubungan di antara tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor penggerak dan faktor pendorong dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal.	79
4.6.2	Analisis hubungan kepuasan kerja dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal.	80
4.6.3	Analisis perbezaan tahap kecerdasan emosi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dengan faktor demografi	82
4.7	Dimensi kepuasan kerja yang menjadi penyumbang utama kepada kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya	88
4.8	Rumusan	91
5	PERBINCANGAN, RUMUSAN DAN CADANGAN	92
5.1	Pengenalan	92
5.2	Perbincangan Taburan Demografi Responden	92
5.3	Tahap Kepuasan Kerja dan Tahap Kecerdasan Emosi	93
5.4	Hubungan kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.	95
5.5	Perbezaan di antara faktor demografi (tahap pendidikan, gaji, pangkat, cawangan berkhidmat dan tempoh	

	perkhidmatan) dengan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan anggota Polis yang berkhidmat di IPD Subang Jaya.	98
5.6	Dimensi kepuasan kerja yang paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosibagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis yang berkhidmat di IPD Subang Jaya.	101
5.7	Implikasi Kajian	102
5.8	Kelemahan Kajian	103
5.9	Cadangan	104
	5.9.1 Keperluan meningkatkan potensi individu dalam menghadapi cabaran dan tekanan sebagai penguatkuasa	104
	5.9.2 Peluang kenaikan pangkat dan peningkatan gred berdasarkan tempoh perkhidmatan	105
5.10	Kesimpulan	110
	RUJUKAN	111
	LAMPIRAN	122
	BIODATA PELAJAR	137

SENARAI JADUAL

Jadual		Halaman
1.1	Statistik Salah Laku Mengikut Susunan Jenis Kesalahan Melibatkan Warga PDRM bagi tahun 2011 hingga 2015.	5
3.1	Statistik Jenayah Indeks Seluruh Malaysia Mengikut Susunan Kontinjen Bagi Tahun 2011 hingga 2016	55
3.2	Statistik Indeks Jenayah Kontinjen Selangor Mengikut Susunan Daerah Bagi Tahun 2009 hingga 2013	57
3.3	Gugusan Pengelompokan Item Dalam JSS	62
3.4	Perbezaan Pengelompokan Teoritikal dan Empirikal	64
3.5	Pengelasan Instrumen Kecerdasan Emosi	65
3.6	Pengelasan skala bagi kepuasan kerja	65
3.7	Kedudukan item positif dan negatif dalam soal selidik kepuasan kerja.	66
3.8	Nilai skor bagi item-item yang berbentuk positif dan nilai skor setelah direkodkan semula bagi item-item yang berbentuk negatif.	66
3.9	Pengelasan Skala Kecerdasan Emosi.	66
3.10	Skala Mengukur Tahap Kecerdasan Emosi berdasarkan kepada 3 min skor.	67
3.11	Ujian Normaliti	69
4. 1	Analisis keputusan dimensi kepuasan kerja	75
4.2	Kekerapan dan Peratusan Tahap Kepuasan Kerja	76
4.3	Analisis keputusan kecerdasan emosi mengikut tahap	76
4. 4	Kekerapan dan Peratusan Tahap Kecerdasan Emosi	77
4. 5	Keputusan Ujian Korelasi Pearson bagi tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor penggerak dan faktor pendorong dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal.	79
4.6	Keputusan Ujian Korelasi Pearson faktor penggerak kepuasan kerja berdasarkan dimensi dengan kecerdasan emosi konstruk intrapersonal dan interpersonal.	80

4.7	Keputusan Ujian Korelasi Pearson faktor pendorong kepuasan kerja berdasarkan dimensi dengan kecerdasan emosi konstruk intrapersonal dan interpersonal.	81
4.8	Perbezaan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal	82
4.9	Perbezaan tahap kecerdasan emosibagi konstruk intrapersonal dan interpersonal	84
4.10	Perbezaan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal	85
4.11	Perbezaan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal	86
4.12	Perbezaan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal	87
4.13	Model Summary Regresi Berganda	89
4.14	Analisis ANOVA Keseluruhan Pembolehubah	89
4.15	Nilai Coefficients Keseluruhan Pembolehubah	90

SENARAI RAJAH

Rajah		Halaman
1.1	Kerangka konseptual hubungan antara pembolehubah bebas (kepuasan kerja dan demografi) dengan pembolehubah bersandar (kecerdasan emosi)	15
1.2	Kerangka teoritikal hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerjaberpandukan Teori Dua Faktor Herzberg	16
2.1	Aliran ciri kecerdasan emosi	23
2.2	Komponen Teori Dua Faktor Herzberg	27
4.1	Agihan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	72
4.2	Agihan Responden Mengikut Gaji	72
4.3	Agihan Responden Mengikut Pangkat	73
4.4	Agihan Responden Mengikut Cawangan Berkhidmat	74
4.5	Agihan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	74

SENARAI SINGKATAN

ANOVA	<i>Analysis of variance</i>
API	Akademi Pengajian Islam
FBL	Fakulti Bahasa Linguistik
EQ	<i>Emotional Quotient</i> atau Kecerdasan Emosi
GTP	<i>Government Transformation Programme</i>
IQ	<i>Intelligent Quotient</i> atau Kecerdasan Intelek
IPPD	IbuPejabat Polis Daerah
IPTA	Institusi Pengajian Tinggi Awam
JSS	<i>Job Satisfaction Survey</i>
KAFA	Kelas Agama Fardu Ain
MSQ	<i>Minnesota Satisfaction Questionnaire</i>
N	Bilangan sampel
n	Bilangan sub-Sampel
NKRA	<i>National Key Result Area</i>
NGO	<i>Non-Government Organization</i> atau Badan Bukan Kerajaan
OCQ	<i>Organizational Commitment Questionnaire</i>
PDRM	Polis DiRaja Malaysia
r	Nilai Pekali Korelasi Pearson
SUHAKAM	Suruhanjaya Hak Asasi Manusia Malaysia
SSB	Sistem Saraan Berasaskan Merit
SSM	Sistem Saraan Malaysia
SPSS	<i>Statistical Package for Social Science</i>
S.P	Sisihan Piawai
UPM	Universiti Putra Malaysia
UTM	Universiti Teknologi Malaysia
TLDM	Tentera Laut DiRaja Malaysia
UTHO	Universiti Tun Hussein Onn

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pendahuluan

Pasukan Polis DiRaja Malaysia (PDRM) merupakan badan penguatkuasa utama negara (Mohamed Subri, 2011; Navaretnam, 2011). Ia dahulunya merupakan sebuah badan berteraskan disiplin yang tegas, berorientasikan pencegahan jenayah dan menyasarkan penyelesaian kes serta dihubungi apabila timbul masalah, kini dituntut agar lebih berorientasikan masyarakat iaitu bersikap proaktif, interaktif dan mudah didekati serta lebih empati terhadap keperluan rakyat (Pelan Hala Tuju GTP 2.0, 2013). Tugas sebagai seorang anggota Polis menuntut kesiapsiagaan sepanjang masa dalam menghadapi sebarang kemungkinan luar jangka (Aslie, 2004). Ini kerana PDRM bukan sahaja bertanggungjawab menguatkuasakan undang-undang dalam memastikan ketenteraman awam dan keselamatan negara bahkan juga dipertanggungjawabkan sebagai agensi pertama yang bertindakbalas apabila berlaku sesuatu ancaman dalam negara (Othman, 2009).

Menyedari hakikat tugas dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan, keupayaan mengurus kecerdasan emosi menghadapi cabaran berkhidmat dalam sebuah organisasi yang berteraskan disiplin adalah amat penting. Emosi dijelaskan sebagai keadaan afektif yang kuat dan berlaku dalam jangka masa pendek kesan daripada tindak balas terhadap rangsangan tertentu yang mempengaruhi reaksi dan tindakan peribadi individu (Rahman, Mohd Ishak, Mahmod, & Amir, 2005). Di samping itu, kemahiran berfikir secara menyeluruh dalam menyusun atur strategi operasi seperti mana serangan bersenjata yang telah berlaku di Lahad Datu, Sabah pada tahun 2013 membuktikan Pesuruhjaya Polis Sabah ketika itu mempunyai tanggungjawab yang besar untuk menangani isu tersebut kerana kemahiran menguruskan konflik adalah kunci kepada pencapaian matlamat sesuatu operasi (Aishah, 2013; Goleman, 1998).

Dalam landskap sosial yang dinamik ini, dunia perundangan moden lebih memerlukan pegawai penguatkuasa yang memiliki kemahiran taktikal berbanding dengan pegawai yang mengamalkan gaya autokratik (Brown, 1996). Dorongan daripada pendedahan kemahiran yang pelbagai menyebabkan mereka lebih berpotensi untuk berjaya berbanding dengan pegawai yang hanya mempunyai kompetensi dalam penugasan semata (Alberta, 2012; Ealis & George, 2012; Ghoreishiet *al.*, 2014; Abdul Ghafar, 2000; Moradiet *al.*, 2012; Patterson, 2009; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013; Syafriemen, 2010). Kepelbagaian fungsi dan kompleks adalah gambaran imej badan penguatkuasa undang-undangmasa kini justeru itu sumbangan kecerdasan emosi kepada peningkatan pembelajaran, penurunan agresi, pembuatan keputusan yang lebih

baik dan lain-lain ciri dalam aspek kehidupan adalah sangat penting dalam membantu kejayaan seseorang individu (Goleman, 1998). Justeru itu warga PDRM harus memiliki kepakaran taktikal dan juga kecerdasan emosi yang baik dalam menangani cabaran pekerjaan masa kini.

Kepentingan emosi dalam perkembangan kerjaya seseorang individu disokong oleh beberapa teori kecerdasan emosi yang mengandaikan individu dengan kecerdasan emosi yang tinggi akan lebih berjaya dalam bidang yang diceburinya (Goleman, 1995; Salovey & Mayer, 1990; Syafriemen, 2010). Ini kerana individu yang mempunyai kecerdasan emosi tinggi memiliki kemahiran mengurus emosi, keupayaan untuk menilai, meluahkan dan mengawal emosi mereka dengan baik (Abdullah, 2007; Ealias & George, 2012; Ghoreishiet *al.*, 2014; Fletcher, 2007; Abdul Ghafar, 2000; Moradiet *al.*, 2012; Patterson, 2009; Sabran, 2007). Secara keseluruhannya, emosi adalah satu perasaan dan pemikiran tersendiri, berkaitan dengan psikologis dan biologis serta rangkaian kecenderungan untuk mendorong seseorang melakukan tindakan (Goleman, 1998). Manakala kecerdasan emosi pula merupakan kemampuan untuk mengawal dan mengelolakan diri sendiri dan orang lain dari aspek perasaan, emosi dan tingkah laku.

Menurut Abdul Ghafar(1999), kecerdasan emosi adalah kemahiran sosial berupa tindakan dan kepintaran mengubahsuai sesuatu tingkah laku bertepatan dengan masa dan keadaan bagi membolehkan penyesuaian diri dengan orang lain. Ia merupakan elemen penting perubahan merangkumi aspek persepsi, penilaian dan memahami emosi secara tepat (Mayer & Salovey, 1993). Malah impaknya juga adalah besar terhadap tingkah laku, kepuasan kerja dan pembuatan keputusan (Salovey & Mayer, 1990). Kajian empirikal membuktikan kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja bagi sesebuah organisasi mempunyai hubungan dengan tahap tekanan kerja yang dialami mereka (Anshel, 2000; Burke & Mikkelson, 2006; Abdullah, 2010; Othman, 2009; Violantiet *al.*, 2013; 1998; Watsonet *al.*, 2007; Yunet *al.*, 2013). Kajian Arnetz, Arble, Backman, Lynch, dan Lublin (2013) pula mendapati kecerdasan emosi mempunyai hubungan perantara dalam hubungan antara kesihatan psikologi dengan faktor tekanan individu.

Kerjaya kepolisan merupakan perkhidmatan awam yang banyak berhubungan dengan masyarakat dan sentiasa melibatkan emosi (Patterson, 2009). Oleh itu, setiap pegawai Polis memerlukan kekuatan dan ketahanan emosi yang amat tinggi untuk berhadapan dengan tekanan di persekitaran kerja mereka (Anshel, 2000; Abdullah, 2010; Othman, 2009; Violanti, 1998; Watsonet *al.*, 2007). Mereka perlu memiliki kemahiran mengawal emosi dengan berkesan dan mempengaruhi hubungan positif dengan orang lain (Yunet *al.*, 2013). Individu yang memiliki tahap kecerdasan emosi yang tinggi mempunyai kemahiran mengurus emosi, berkeupayaan untuk menilai, meluahkan dan mengawal emosi mereka dengan baik membolehkan mereka mengawal dan mengurangkan tahap tekanan dalam diri, menghadapi cabaran persekitaran, memiliki kesejahteraan diri, tahap kesihatan yang baik dan seterusnya menghasilkan tahap prestasi kerja yang cemerlang serta produktif berbanding dengan mereka

yang memiliki tahap kecerdasan emosi yang rendah (Bar-On, 1997; Fabiola, 2005; Apparao, 2001).

Selain daripada kecerdasan emosi, salah satu perkara penting yang tidak harus diabaikan dalam memacu kejayaan sesebuah organisasi adalah kepuasan kerja kerana ia merupakan pernyataan emosi yang akan disalurkan melalui tindakan individu dalam usaha pencapaian matlamat dan rasa kepunyaan dalam pelaksanaan kefungsiannya di tempat kerja (John & Haris, 2008; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013). Kecerdasan emosi yang dimiliki pekerja adalah berkait rapat dengan persekitaran kerja yang baik dalam sesebuah organisasi (Patterson, 2009; Watson *et al.*, 2007). Beban kerja, isu keselamatan di tempat kerja dan peningkatan taraf hidup merupakan satu manifestasi negatif dalam persekitaran kerja pada masa kini yang menjadi isu utama serta fenomena meningkatnya tahap tekanan dalam kalangan pekerja (Anshel, 2000; Burke & Mikkelsen, 2006; Violantiet *et al.*, 2013; Watson *et al.*, 2007; Yunet *et al.*, 2013). Menurut Patterson (2001; 2009), lima punca utama tekanan persekitaran kerja dalam kalangan pegawai Polis adalah disebabkan oleh faktor organisasi itu sendiri, faktor tugas kepolisan, persepsi masyarakat, media dan pengamal undang-undang terhadap sistem perundangan, masalah peribadi dan terakhir adalah tuntutan tugas pegawai Polis yang sering berhadapan dengan peristiwa-peristiwa trauma.

Kegagalan mengawal sesuatu tindakbalas dengan berkesan akan menyebabkan perubahan ketara dari segi psikologi, tindak balas fisiologi dan tingkah laku seseorang (Arnetzet *et al.*, 2013; Illhamie, 2005; Violantiet *et al.*, 1998). Ia juga akan memberikan kesan negatif kepada hubungan dengan rakan sekerja dan ahli keluarga malah boleh mengundang kepada masalah negatif yang lain seperti kemurungan, tekanan mental dan fizikal akibat daripada pengabaian gaya hidup sihat (Violantiet *et al.*, 2013; Yunet *et al.*, 2013). Pegawai yang kurang bermotivasi dan tidak komited untuk berinteraksi dengan pengadu juga akan menjejaskan kualiti penyampaian perkhidmatan dan menjarakkan hubungan di antara Polis dan masyarakat akibat daripada persepsi negatif oleh masyarakat kepada organisasi kepolisan (Cheong & Yun, 2011). Justeru itu adalah penting pihak pengurusan PDRM mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan tahap kecerdasan emosi warganya dalam menghadapi isu-isu cabaran penugasan yang semakin mencabar disebabkan oleh ragam dan karenah masyarakat yang pelbagai dewasa ini.

1.2 Permasalahan Kajian

Tugas kepolisan menjadi semakin bertambah dan mencabar akibat kepelbagaian taktik baru perlakuan jenayah tanpa sempadan, keadaan masyarakat yang semakin kritikal, berpengetahuan dan mendesak kesan daripada peluasan globalisasi (Metcalf & Dick, 2000). Pelbagai cabaran yang mengakibatkan tekanan yang dialami pegawai penguatkuasa undang-undang hanya dialami oleh segelintir pekerjaan sahaja (Baker & Ibrahim, 2015). Malah Goldfarb dan Aumiller (2008) telah menciptakan istilah "*The Heavy Badge Syndrome*" yang seringkali dikaitkan dengan interaksi sehalu bagi

menggambarkan tekanan yang dihadapi oleh seorang anggota penguatkuasa dalam menjalankan tugas. Menurut Patterson (2009), keseimbangan kehidupan dan kerja serta gangguan emosi yang konsisten seringkali dikaitkan dengan kehidupan kerja sebagai penguatkuasa undang-undang. Laman web "*The National P.O.L.I.C.E Suicide Foundation*" (2008) menyatakan sepanjang tempoh tiga tahun, purata 450 kes bunuh diri dikesan dalam kalangan penguatkuasa undang-undang di Amerika Syarikat dan bilangan ini dua ke tiga kali lebih besar berbanding dengan bilangan kematian sewaktu menjalankan tugas.

Perkara sama turut dihadapi oleh PDRM yang kini berhadapan dengan permasalahan psikologi meruncing dalam kalangan pegawainya apabila terdapat kes-kes pembunuhan, mencederakan orang awam, bunuh diri dan masalah mental dalam negara yang telah dilaporkan oleh media massa melibatkan pegawai Polis yang gagal mengawal emosi akibat daripada tekanan dalam diri dan persekitaran kerja (Baker & Ibrahim, 2015). Isu-isu yang dipaparkan menyokong kajian terdahulu yang mendapati kegagalan mengawal tekanan kerja yang tinggi dalam kalangan pegawai Polis meningkatkan kecenderungan cubaan membunuh diri, kemurungan dan penyalahgunaan dadah serta alkohol (Hackell & Violanti, 2003; Miller, 2006; Rothmann & Strijdom, 2002).

Statistik Jabatan Siasatan Jenayah PDRM (2014) menunjukkan di Negeri Selangor sahaja terdapat empat kes cubaan bunuh diri manakala tiga kes bunuh diri yang dilaporkan melibatkan anggota Polis sepanjang tempoh 2009 hingga 2014. Malah hasil kajian oleh Kasan, Mohamad Hajari, Jaafar, dan Yusooif (2012) terdapat (4.3%) penjawat awam mempunyai pemikiran "kerap timbul rasa ingin membunuh diri" dan (10.8%) mempunyai pemikiran "kadang-kadang timbul rasa untuk membunuh diri" akibat daripada faktor tekanan diri, (43.1%) penjawat awam kerap mengalami perasaan emosi cepat marah, (33.1%) muram dan sedih manakala (15.9%) kerap hilang kawalan kesan daripada tekanan dalam diri sehingga (12.1%) daripada penjawat awam mempunyai pemikiran "berasa seolah-olah mahu memukul atau mencederakan orang yang menyakiti hati". Tekanan dalam diri yang dapat difahami, dinilai dan diluahkan emosi dengan cara yang betul dapat menentukan kejayaan seseorang pekerja dalam kerjaya yang diceburi. Justeru itu, kemahiran mengurus emosi merupakan aspek penting yang perlu ada dalam diri setiap pekerja (Boren, 2000).

Gangguan emosi dan salah laku dalam kalangan pekerja sering dikaitkan dengan tekanan di persekitaran kerja terhadap kecerdasan emosi yang mengawal cara seseorang bertingkah laku dan akan mempengaruhi kesejahteraan fizikal serta mental seseorang individu (Anshel, 2000; Violantiet al., 1998; Violantiet al., 2013; Watsonet al., 2007; Yunet al., 2013). Berdasarkan kepada laporan tahunan perangkaan tatatertib PDRM bagi tempoh 2011 hingga 2015 sebanyak 14,438 kes pegawai dan anggota dikenakan tindakan disiplin di seluruh Malaysia seperti mana yang ditunjukkan dalam Jadual 1.1 di bawah.

Jadual 1.1: Statistik Salah Laku Mengikut Susunan Jenis Kesalahan Melibatkan Warga PDRM bagi tahun 2011 hingga 2015.

Bil	Jenis Kesalahan	2011	2012	2013	2014	2015
1.	Membelakangkan tugas awam	7	5	6	5	1
2.	Kelakuan bercanggah tugas awam	5	4	1	3	1
3.	Menjejaskan pegawai awam	23	26	27	13	19
4.	Mencemarkan nama perkhidmatan awam	138	162	87	90	127
5.	Kurang kecekapan	28	103	51	44	68
6.	Tidak amanah	87	122	67	137	55
7.	Tidak bertanggungjawab	695	1135	965	1446	1491
8.	Salah guna kuasa	2	4	1	0	4
9.	Ingkar perintah	999	1485	1214	1394	1314
10.	Cuai	38	92	56	40	37
	*Sabitan mahkamah	-	-	100	113	160
	Jumlah	2071	3230	2575	3285	3277

(Sumber : *Urusetia KPN (Tatatertib) Bukit Aman, 2016*)

Berdasarkan Jadual 1.1 di atas menunjukkan statistik salah laku mengikut susunan jenis kesalahan melibatkan warga PDRM dari tahun 2011 hingga 2015. Jumlah kesalahan yang direkodkan adalah tidak konsisten iaitu pada tahun 2013 ia menunjukkan penurunan namun kemudian kembali meningkat dengan mendadak pada tahun 2014 dan kembali menurun pada tahun 2015. Tidak dinafikan bahawa pucuk pimpinan PDRM serius dan tidak berkompromi dengan mana-mana pihak dalam usaha mengatasi salah laku warganya (mStar, 2015).

Namun sejauh manakah keberkesanan hukuman yang dikenakan terhadap pesalah memberikan pengajaran dan menjadi iktibar kepada warganya yang lain untuk tidak terlibat dengan salah laku dan pelanggaran disiplin? Adalah lebih baik sekiranya pihak pengurusan PDRM terlebih dahulu mengenalpasti isu-isu yang mendorong kepada berlakunya pelanggaran disiplin dan salah laku dalam kalangan warganya, daripada berterusan membuang masa, tenaga dan kos bagi menampung program-program intervensi dan latihan yang secara praktikalnya mungkin tidak relevan dengan arus perubahan sistem kepolisan masa kini.

Produktiviti seseorang pekerja sering dikaitkan dengan status kesihatan mental kerana kecekapan pelaksanaan tugas bergantung kepada kecerdasan emosi yang tinggi dalam menghasilkan prestasi kerja yang lebih baik (Anshel, 2000; Fabiola, 2005; Apparao, 2001; Violantiet al., 1998; Yozgat et al., 2013). Pekerja yang mengenal emosi diri akan membuat penilaian lebih realistik terhadap kekuatan dan kelemahan diri malah mereka juga mampu menjalin perhubungan yang lebih berkesan apabila berjaya mengetahui emosi orang lain (Abdul Ghafar, 2000; Yunet al., 2013). Manakala pekerja yang gagal menguasai dua kemahiran ini pula, tidak dapat melaksanakan tugas dengan baik akibat kegagalan memulihkan kesedihan emosi dengan berkesan menjadikan mereka

seorang yang cepat berputus asa (Abdul Ghafar, Yahaya, & Boon, 2002; Md Saad, 2001).

Bagi kepuasan kerja pula, ia berkait rapat dengan hubungan antara persekitaran kerja yang baik dan keperluan kerja individu. Sejauh mana persekitaran organisasi dapat memenuhi keperluan individu yang sekaligus akan mempengaruhi kepuasannya terhadap organisasi (Alberta, 2012; Ealis dan George, 2012; Ghoreishiet *al.*, 2014; Moradiet *al.*, 2012; Mohd Bokti & Abu Talib, 2010; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013). Ini disebabkan oleh penilaian dan persepsi seseorang individu adalah berbeza dan bergantung kepada keperluan kehidupan serta persekitaran atau juga nilai perbandingan kerja dibuat di antara rakan sekerja dengan hasil yang diperolehi mereka selain daripada penilaian terhadap bagaimana sesuatu tugas itu dilaksanakan dengan pencapaian yang ditunjukkan dalam memenuhi matlamat organisasi (Alberta, 2012; Ealis & George, 2012; Ghoreishiet *al.*, 2014; Moradiet *al.*, 2012; Mohd Bokti & Abu Talib, 2010; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013). Kajian-kajian lepas berhubung kepuasan kerja dan kecerdasan emosi lebih bertumpu dalam kalangan pegawai pengurusan sumber manusia, pengurusan perniagaan, perkhidmatan awam, pendidikan dan industri. Seperti mana kajian yang telah dijalankan oleh (Abdullah, 2007; Fabiola, 2005; Ghoreishiet *al.*, 2014; Fletcher, 2007; Gardner & Stough, 2001; John & Haris, 2008; Abdul Ghafar, 2000; Mohd Noh & Muhamad, 1999; Mohd Bokti & Abu Talib, 2010; Adey & Bahari, 2010; Ooi, 2005; Apparao, 2001; Md Saad, 2001; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013; Sabran, 2007; Syafriemen, 2010; Zainuddin, 2000).

Manakala kecenderungan kajian yang dilaksanakan terhadap pegawai Polis di Malaysia pula bertumpu kepada tekanan kerja. Mohamed (1997) menjalankan kajian mengenai tekanan dengan faktor ekonomi, Ahmad (2000) tekanan kerja dengan status perkahwinan, Sani dan Sani (2001) pula kajian mengenai komitmen kerja, Othman (2009) dan Abdullah (2010) mengenalpasti tahap kecerdasan emosi dengan tekanan kerja, Mohamed Subri (2011) tekanan kerja dengan permasalahan kesihatan dan kepuasan kerja manakala Navaretnam (2011) menjalankan kajian mengenai kesan gaya kepimpinan terhadap kepuasan kerja dalam kalangan anggota PDRM. Sehingga kini kurangnya perhatian terhadap kajian yang memberikan fokus kepada kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai Polis khususnya di Malaysia disebabkan oleh kekangan organisasi yang bersifat konservatif dan keperluan melindungi maklumat sulit (Wong, 2003).

Justeru itu pengkaji merasakan wujudnya keperluan untuk mengkaji tahap kepuasan kerja dan tahap kecerdasan emosi serta perhubungannya dalam kalangan warga PDRM berdasarkan kepada senario-senario semasa yang berlaku. Dapatan kajian ini diharap dapat dijadikan garis panduan kepada pihak pengurusan PDRM memahami apakah aspek kepuasan kerja dan dimensinya yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang pekerja dalam usaha mengatasi pelanggaran disiplin dan membendung gejala bunuh diri daripada berterusan menular dalam pasukan ini. Penambahbaikan yang memfokuskan kepada aspek kepuasan kerja dan kecerdasan emosi perlu diberikan keutamaan

memandangkan kedua-duanya merupakan penanda aras yang memantau input dan hasil PDRM berbanding dengan pasukan Polis di negara maju seperti United Kingdom, Amerika Syarikat, Jepun dan Hong Kong, (Aishah, 2013). Malah ia juga diharap dapat memberikan sumbangan dalam bidang gelagat organisasi berhubung kepuasan kerja dan kecerdasan emosi umum dalam kalangan penjawat awam dan khususnya dalam kalangan warga PDRM.

1.3 Persoalan Kajian

- 1) Apakah tahap kepuasan kerja berdasarkan kepada faktor pendorong dan faktor penggerak serta tahap kecerdasan emosi mengikut konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya?
- 2) Bagaimanakah hubungan di antara kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi mengikut konstruk intrapersonal dan interpersonal berdasarkan kepada pendekatan Teori Dua Faktor dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya?
- 3) Adakah terdapat perbezaan di antara faktor demografi (tahap pendidikan, (gaji,pangkat, cawangan berkhidmat dan tempoh perkhidmatan) dengan tahapkecerdasan emosi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya?
- 4) Dimensi kepuasan kerja yang manakah menjadi penyumbang utama kepada kecerdasan emosi dalam kalangan anggota Polis yang berkhidmat di IPD Subang Jaya?

1.4 Objektif Kajian

Objektif Umum

Objektif umum kajian ini adalah untuk mengenalpasti hubungan di antara tahap kepuasan kerja dengan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan anggota Polis yang berkhidmat di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya. Kecerdasan emosi pekerja adalah tumpuan kajian berdasarkan kepada pengaruhnya terhadap kepuasan kerja ke arah peningkatan prestasi kerja yang lebih baik bagi sesebuah organisasi. Manakala objektif khusus kajian ini adalah untuk mengenalpasti empat aspek berikut :-

Objektif Khusus

1. Mengenalpasti tahap kepuasan kerja berdasarkan kepada faktor pendorong dan faktor penggerak dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya.
2. Menentukan sejauh mana aplikasi Teori Dua Faktor dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya melalui perhubungan di antara kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal.
3. Menentukan sama ada terdapat perbezaan dari segi tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya berdasarkan kepada faktor demografi (tahap pendidikan, gaji, pangkat, cawangan berkhidmat dan tempoh perkhidmatan).
4. Mengenalpasti dimensi kepuasan kerja yang paling berpengaruh terhadap kecerdasan emosi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya.

1.5 Hipotesis Kajian

Kajian-kajian yang telah dijalankan mendapati tahap kepuasan kerja dan kecerdasan emosi tidak mempengaruhi kepuasan kerja pekerja tetapi terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhinya (Ealis & George, 2012; Ghoreishi *et al.*, 2014; Moradi *et al.*, 2012; Jusoh & Mhamat Nasudin, 2013; Elkin & Rosch, 1990). Berdasarkan kepada pernyataan negatif kajian-kajian lepas, pengkaji telah memilih hipotesis null berikut untuk menguji setiap persoalan kajian yang dikemukakan di atas.

- Ho1 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kepuasan kerja berdasarkan faktor penggerak dan faktor pendorong dengan dengan tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho2 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi penyeliaan (faktor penggerak) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.

- Ho3 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi komunikasi (faktor penggerak) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho4 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi gaji (faktor penggerak) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho5 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi prosedur operasi (faktor penggerak) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho6 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi rakan sekerja (faktor penggerak) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho7 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi kenaikan pangkat (faktor pendorong) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho8 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi faedah sampingan (faktor pendorong) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho9 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi penghargaan yang tidak dijangka (faktor pendorong) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho10 : Tidak terdapat hubungan di antara dimensi bidang tugas (faktor pendorong) dengan tahap kecerdasan emosi yang tinggi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya.
- Ho11 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan tahap pendidikan.

- Ho12 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan gaji.
- Ho13 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan pangkat.
- Ho14 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan cawangan berkhidmat.
- Ho15 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi bagi konstruk intrapersonal dan interpersonal dalam kalangan anggota Polis di IPD Subang Jaya berdasarkan tempoh perkhidmatan.

1.6 Kepentingan Kajian

Kajian ini diharap dapat memberikan pemahaman dengan lebih jelas mengenai dimensi kepuasan kerja yang mempengaruhi kecerdasan emosi dalam konteks kepolisan berdasarkan kepada pengukuran konstruk intrapersonal dan interpersonal. Selain menjadi tambahan sumber literatur berkaitan pemahaman mengenai kepuasan kerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan anggota Polis di Malaysia, pengenalanpastian dimensi kepuasan kerja dan konstruk kecerdasan emosi serta hubungannya berdasarkan kepada Teori Dua Faktor juga dapat dijadikan sumber rujukan oleh pihak pengurusan PDRM dalam merangka perancangan bersesuaian untuk intervensi menyeluruh program pembangunan modal insan ke arah pemantapan kecerdasan emosi bagi mengurangkan statistik salah laku dan kejadian cubaan ataupun bunuh diri daripada berterusan menular dalam kalangan warga PDRM. Dalam konteks psikologi sosial pula, revolusi afektif yang sedang pesat membangun menjadikan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja sebagai faktor peramal yang penting daripada hasil utama organisasi disebabkan oleh hubungan yang signifikan kecerdasan emosi dalam persekitaran kerja. Justeru itu, persepsi setiap pekerja perlu diambil kira bagi memastikan kepuasan kerja mereka berada pada tahap sepatutnya bagi menjaga keharmonian organisasi PDRM.

1.7 Batasan kajian

Bagi menghasilkan keputusan kajian yang bermakna atau dikehendaki, kajian ini hanya tertumpu kepada faktor yang munasabah dan mampu dilaksanakan oleh pengkaji. Hal ini disebabkan oleh faktor masa dan tenaga yang menjadi batasan utama dalam menyempurnakan kajian. Di antara perkara yang diambil kira adalah :-

1. Kajian ini hanya melibatkan anggota Polis yang terdiri daripada pelbagai latar belakang dan pangkat (*Konstable* hingga *Deputy Superintendent Police*) yang sedang berkhidmat di lokasi kajian Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya.
2. Kajian ini berbentuk keratan rentas (*cross-sectional*) dan data yang diperolehi adalah data semasa. Justeru itu, hasil kajian ini tidak boleh digeneralisasikan kepada Ibu Pejabat Polis Daerah lain kerana ia bukan gambaran keseluruhan organisasi PDRM dan hasil yang diperolehi adalah dari persepsi anggota yang bertugas di IPD Subang Jaya sahaja.
3. Keputusan kajian ini adalah bergantung kepada jawapan yang diperolehi daripada responden. Faktor ketetapan maklumat responden dalam menjawab soalan dan memberikan maklumat akan mempengaruhi hasil kajian. Hal ini disebabkan oleh jawapan yang diperolehi berdasarkan kejujuran serta keikhlasan responden menjawab persoalan-persoalan yang dikemukakan di dalam borang soal selidik yang merupakan tanggapan dan pandangan mereka berdasarkan kepada pengalaman di tempat kerja yang berbeza di antara setiap individu.

1.8 Definisi Konsep Dan Operasional

Bagi pemahaman yang lebih jelas beberapa definisi yang telah diutarakan oleh beberapa pengkaji berdasarkan teori yang relevan telah diteliti. Definisi ini terdiri daripada definisi konseptual dan definisi operasional.

1.8.1 Definisi Konseptual

Bahagian ini menjelaskan konsep yang digunakan dalam kajian ini iaitu definisi konseptual. Ia menjelaskan maksud dan konsep pembolehubah yang dikaji dalam kajian ini. Berikut beberapa definisi konseptual kajian ini :-

1.8.1.1 Kepuasan Kerja

Daripada keseluruhan kajian kepuasan kerja yang telah dijalankan oleh pengkaji terdahulu didapati kepuasan kerja mempunyai perkaitan dengan produktiviti, motivasi, ketidakhadiran, kemalangan, kesihatan mental dan fizikal serta kepuasan keseluruhan kehidupan (Landy, 1978). Ia merupakan sikap umum pekerja terhadap pekerjaan berdasarkan kepada perbezaan antara jumlah penghargaan yang diterima pekerja dan jumlah yang diharapkan yang merujuk kepada satu reaksi emosi positif seseorang individu terhadap pekerjaannya akibat daripada interaksi dengan persekitaran kerja mereka (Robbin, 2003).

Locke (1976) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai hasil interaksi emosi individu terhadap persekitaran pekerjaannya berdasarkan kepada pengalaman kerja pada waktu sekarang dan pengalaman silam serta harapan untuk masa depan. Begitu juga Mohd Bokti dan Abu Talib(2010),Mohd Noh dan Muhamad(1999),dan Muhammad Fuadet *al.* (2014) menjelaskan kepuasan kerja adalah tahap persekitaran kerja yang memenuhi keperluan dan nilai-nilai yang diinginkan oleh pekerja daripada pekerjaannya. Ia merupakan tindakbalas seseorang individu terhadap pengalaman kerja mereka (Ismail & Mohd Makhbul, 2000). Perkara yang sama dinyatakan oleh Patterson (2009) bahawa kepuasan kerja terdiri daripada aspek emosi, kognisi dan tingkah laku yang merujuk kepada penilaian individu terhadap unsur-unsur tertentu di tempat kerja. Unsur-unsur ini merangkumi sifat kerja itu sendiri, rakan sekerja dan penyeliaan serta ganjaran atau gaji yang diperolehi berkaitan dengan perasaan seseorang suka atau tidak terhadap pekerjaannya (Spector, 1985).

Penelitian daripada Spector (1985), mendefinisikan kepuasan kerja sebagai nilai kelompok perasaan mengenai pekerjaan yang diperolehi daripada sembilan dimensi iaitu gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan, faedah sampingan, penghargaan yang tidak dijangka, prosedur operasi, rakan sekerja, bidang tugas dan komunikasi. Secara keseluruhannya kepuasan kerja adalah bersifat peribadi dan bergantung kepada persepsi pekerja terhadap pekerjaan yang dilakukan. Tidak ada batasan dalam kepuasan kerja seperti mana yang telah dinyatakan oleh Locke yang menyimpulkannya kepada dua bahagian iaitu nilai pekerjaan dan keperluan dasar yang berkaitan dengan motivasi kerja.

1.8.1.2 Kecerdasan Emosi (EQ)

Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kebolehan memantau, mengawal perasaan atau emosi sendiri dan orang lain di persekitarannya dan menggunakannya dalam pemikiran yang akan memacu tindakan. Mereka menyatakan bahawa individu yang memiliki kecerdasan emosi mempunyai kemahiran dalam bidang mengenalpasti, menggunakan, memahami dan meregulasikan emosi (Mayer & Salovey, 1993). Manakala Goleman (1995) membahagikan kecerdasan emosi kepada lima komponen iaitu (i) kesedaran

kendiri, (ii) regulasi sendiri, (iii) motivasi sendiri, (iv) empati dan (v) kemahiran sosial.

Walau bagaimanapun dalam konteks tempatan Abdul Ghafar (1999) mengkategorikan kecerdasan emosi kepada dua konstruk utama iaitu intrapersonal dan interpersonal. Konstruk intrapersonal mengandungi tiga elemen kecerdasan emosi iaitu keupayaan mengenal emosi sendiri, keupayaan mengurus emosi sendiri dan motivasi sendiri. Sementara konstruk interpersonal mengandungi dua elemen kecerdasan emosi iaitu keupayaan mengendalikan perhubungan yang berkesan dan mengenal emosi orang lain.

1.8.2 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi yang digunakan oleh pengkaji untuk menjelaskan responden, pembolehubah yang diuji atau manipulasi dalam kajian. Ini memberikan gambaran bagaimana konsep yang dikaji itu boleh dikenalpasti. Definisi operasional menentukan prosedur yang spesifik bagi menjalankan kajian ke atas definisi konsep mengenai sesuatu, individu atau objek.

1.8.2.1 Kepuasan Kerja

Dalam kajian ini kepuasan kerja merupakan perkara yang bersifat individual kerana setiap individu memiliki tahap kepuasan kerja yang berbeza-beza sesuai dengan nilai yang wujud dalam diri setiap pekerja. Semakin banyak dimensi dalam pekerjaan yang sesuai dengan keinginan mereka, semakin tinggi tahap kepuasan kerja yang mereka perolehi dalam usaha mencapai matlamat diri dan organisasi. Dalam kajian ini, kepuasan kerja akan diukur menggunakan skala kepuasan kerja yang terdiri daripada faktor penyeliaan, komunikasi, upah, prosedur operasi, rakan sekerja, penghargaan, bidang tugas, kenaikan pangkat, dan faedah sampingan.

1.8.2.2 Kecerdasan Emosi

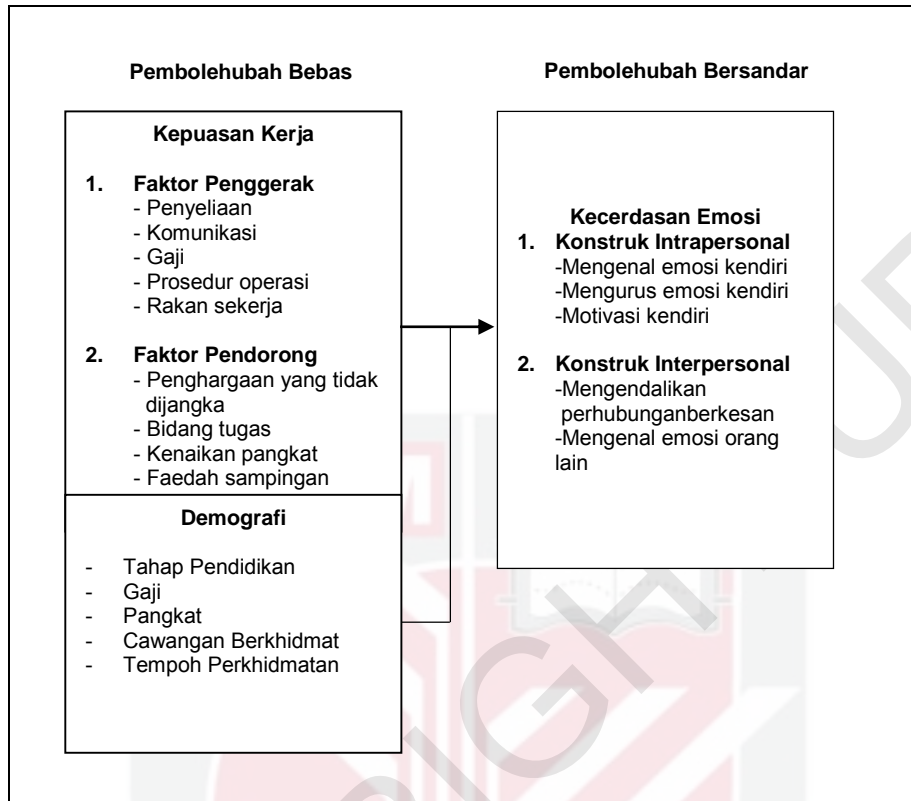
Definisi operasi kecerdasan emosi merujuk kepada kemampuan untuk memotivasikan diri sendiri dan bertahan menghadapi kekecewaan, mengendalikan dorongan hati dan mengawal tekanan perasaan agar tekanan tidak melemahkan keupayaan berfikir dan berempati. Selain daripada itu, kecerdasan emosi mencakupi kemampuan berhubung dengan individu di persekitaran serta dapat mengenali perasaan orang lain. Dalam kajian ini, kecerdasan emosi akan diukur menggunakan skala kecerdasan emosi yang terdiri daripada elemen mengenal emosi sendiri, mengurus emosi sendiri,

motivasi sendiri, mengendalikan perhubungan berkesan dan mengenal emosi orang lain.

1.9 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual sangat penting dalam menyediakan rangka rujukan yang komprehensif untuk menjelaskan kajian. Ia dibina selaras dengan objektif dan hipotesis kajian. Berdasarkan Rajah 1.1 di bawah, dua kategori pembolehubah terlibat dalam kajian ini iaitu pembolehubah bebas dan pembolehubah bersandar. Pembolehubah bebas terdiri daripada aspek demografi responden iaitu tahap pendidikan, gaji, pangkat, cawangan berkhidmat dan tempoh perkhidmatan. Di samping itu, kepuasan kerja juga merupakan pembolehubah bebas dalam kajian ini. Ia dikategorikan kepada dua faktor yang terdiri daripada sembilan dimensi. Dua faktor berkenaan adalah faktor penggerak dan faktor pendorong, manakala sembilan dimensi yang dimaksudkan adalah lima daripadanya di bawah faktor penggerak iaitu penyeliaan, komunikasi, gaji, prosedur operasi, rakan sekerja, manakala empat dimensi seterusnya iaitu penghargaan yang tidak dijangka, bidang tugas, kenaikan pangkat dan faedah sampingan adalah di bawah faktor pendorong. Pembolehubah bersandar kajian ini kecerdasan emosi pula dikategorikan kepada dua konstruk iaitu intrapersonal dan interpersonal yang terdiri daripada lima elemen yang tiga daripadanya adalah elemen intrapersonal iaitu mengenal emosi, mengurus emosi dan motivasi manakala dua elemen iaitu mengendalikan perhubungan berkesan dan mengenal emosi orang lain adalah konstruk interpersonal.

Pengkaji telah mengenalpasti tahap kepuasan kerja dan tahap kecerdasan emosi dalam kalangan anggota Polis yang sedang berkhidmat di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya dan perhubungan kedua pembolehubah bersandarkan pendekatan Teori Dua Faktor Herzberg. Sembilan dimensi yang dinyatakan oleh Spector dalam instrumen '*Job Satisfaction Survey*' iaitu gaji, kenaikan pangkat, penyeliaan, faedah sampingan, penghargaan yang tidak dijangka, prosedur operasi, rakan sekerja, bidang tugas dan komunikasi dijadikan sebagai pengukur kepada tahap kepuasan kerja dan perhubungannya dengan kecerdasan emosi. Sembilan dimensi ini kemudian dikategorikan kepada dua faktor sebagaimana Teori Dua Faktor iaitu faktor penggerak dan faktor pendorong yang berkait secara langsung dengan pekerjaan dalam usaha memotivasikan pekerja untuk mencapai kepuasan kerja. Faktor penggerak adalah kesenangan daripada pekerjaan itu sendiri manakala faktor pendorong pula adalah berkait secara langsung dengan persekitaran kerja. Seterusnya, pengkaji menentukan perbezaan tahap kecerdasan emosi berdasarkan konstruk intrapersonal dan interpersonal dengan lima ciri demografi yang telah dipilih dalam kalangan responden kajian ini.



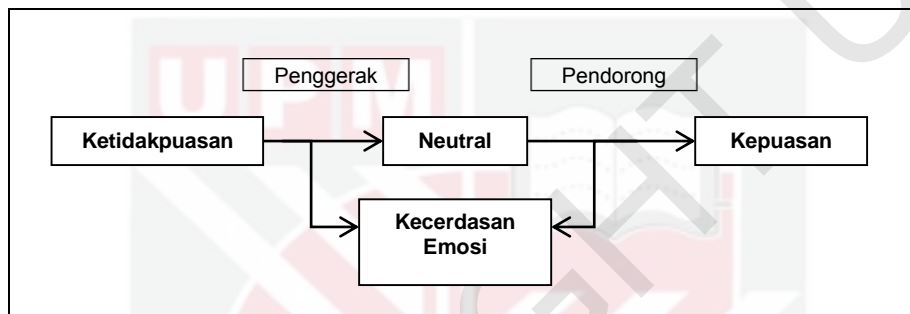
Rajah 1.1: Kerangka konseptual hubungan antara pembolehubah bebas (kepuasan kerja dan demografi) dengan pembolehubah bersandar (kecerdasan emosi)

1.10 Kerangka Teoritikal

Teori adalah satu set kenyataan abstrak atau peraturan yang dibentuk untuk disesuaikan dan dijadikan panduan kepada sesuatu kajian dalam kajian yang sebenar. Teori Hirarki Keperluan Maslow telah mempengaruhi Herzberget *al.*(1959) untuk memajukan Teori Dua Faktor mengenai kepuasan kerja. Kajian yang dijalankan bersama Mausner dan Synderman (1959) tentang kepuasan kerja dalam kalangan 200 orang Jurutera dan Akauntan telah menghasilkan teori yang mengandungi dua set faktor yang terdiri daripada faktor *motivator* dan faktor *hygiene*.

Ramai pengkaji memberikan pandangan positif ke atas Teori Dua Faktor Herzberg ini, antaranya Schwartz *et al.* (1963), Myers (1964), Saleh (1964), Halpern (1966), dan Smith (1982) yang mengakui bahawa teori ini meninggalkan

kesan yang besar ke atas reka bentuk pekerjaan dan organisasi. Kajian Leon (1974) dan Zainal (1987) mendapati Teori Herzberg merupakan teori kepuasan kerja yang sesuai dan penting dalam memberikan kefahaman mengenai kepuasan dan ketidakpuasan kerja kerana kebanyakan teori-teori lain menerangkan motivasi. Teori Dua Faktor ini menurut McShane dan Glinow (2000) merupakan suatu teori yang unik kerana ia melihat faktor kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja sebagai suatu yang tidak bertentangan. Bagi kajian ini pengkaji memilih Teori Dua Faktor untuk mengenalpasti hubungan di antara kepuasan kerja dengan kecerdasan emosi dalam kalangan anggota Polis di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya, Selangor. Kerangka kerja teoritikal yang dibentuk seperti Rajah 1.2 di bawah :-



Rajah 1.2: Kerangka teoritikal hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerjaberpandukan Teori Dua Faktor Herzberg

Menurut Gibson, Ivancevich dan Donnelly (2000), Herzberg mengandaikan kepuasan kerja bukan berkonsep unidimensional namun ia merupakan dua kontinuum yang diperlukan dalam memberi tafsiran mengenai kepuasan kerja. Dua kontinuum itu terdiri daripada faktor penggerak dan faktor pendorong yang tidak mempengaruhi satu sama lain kerana kedua-duanya berada pada hujung kontinuum yang berbeza. Ia dipisahkan oleh tingkat maksimum (*neutral*) yang berada di antara tingkat ketidakpuasan dan kepuasan kerja (Greenberg & Baron, 1995). Teori Dua Faktor ini menegaskan bahawa ketidakpuasan kerja wujud hasil daripada faktor penggerak yang berperanan memenuhi keperluan fizikal manakala kepuasan wujud akibat daripada aktiviti kerja yang mencabar dan memberangsangkan yang dikenali sebagai faktor pendorong bagi memenuhi keperluan psikologi dan perkembangan seseorang pekerja.

Teori ini menjelaskan faktor motivasi di tempat kerja adalah berbeza di antara satu sama lain dan ia tidak semestinya merujuk kepada gaji semata. Faktor penggerak berkaitan dengan persekitaran kerja yang menggerakkan keadaan ketidakpuasan kerja ke satu tingkat maksimum (*neutral*) dan faktor pendorong pula bertindak memotivasikan pekerja untuk mencapai kepuasan kerja yang diinginkan dan ia tidak bertentangan di antara satu sama lain. Ini kerana peningkatan dalam kepuasan kerja tidak akan mengurangkan ketidakpuasan

kerja dan pengurangan ketidakpuasan kerja juga tidak akan meningkatkan tahap kepuasan kerja (McShane & Glinow, 2000). Pendekatan ini sangat sesuai digunakan oleh organisasi yang ingin menilai prestasi pekerjanya bagi mendapatkan lebih pemahaman untuk mengelolakan manusia dalam persekitaran kerja yang lebih kondusif kerana ia tidak hanya berasaskan kepada keuntungan semata.

Cabaran dan tekanan yang dialami oleh warga PDRM adalah lebih mencabar berbanding pekerjaan di sektor lain (Patterson, 2009). Bukan mudah untuk melahirkan pekerja yang komited dan berdedikasi dalam situasi keselamatan yang mencabar dan desakan masyarakat yang pelbagai kesan daripada kemajuan tanpa sempadan yang adakala mencabar kewibawaan dan kredibiliti mereka sebagai penguatkuasa. Tahap kecerdasan emosi yang tinggi amat diperlukan dalam menghadapi cabaran dan tekanan persekitaran kerja yang tidak diduga. Kecerdasan emosi yang baik membolehkan mereka menguruskan cabaran persekitaran kerja dengan baik melalui motivasi diri yang berkesan dan jalinan perhubungan sosial yang sihat. Manakala kegagalan menguruskan emosi dengan baik akan mendatangkan lebih banyak kesan negatif dalam pelaksanaan tugas dan kemajuan kerjaya mereka sekaligus perhubungan sosial juga akan turut terjejas sekaligus ia boleh memberikan impak yang tidak baik terhadap pasukan PDRM. Justeru itu, kepuasan kerja dan kecerdasan emosi adalah dua elemen yang penting dalam perkembangan sesebuah organisasi yang harus diberikan perhatian sewajarnya oleh pihak pengurusan dalam usaha penambahbaikan demi kecemerlangan pasukan PDRM dalam menyampaikan perkhidmatan yang berkualiti kepada masyarakat.

1.11 Rumusan

Dalam bab ini pengkaji telah membincangkan pendahuluan, permasalahan kajian, persoalan kajian, objektif kajian, hipotesis kajian, kepentingan dan batasan kajian, definisi konsep dan operasional serta kerangka teoritikal dan kerangka konseptual. Kepuasan kerja merupakan kombinasi tiga komponen pendekatan iaitu pendekatan psikologi sosial, ekonomi dan sosiologi. Daripada ketiga-tiga pendekatan di atas, kajian ini akan memfokuskan kepada pendekatan psikologi sosial iaitu bagaimana persepsi anggota Polis yang sedang berkhidmat di Ibu Pejabat Polis Daerah Subang Jaya terhadap bidang kepolisan yang diceburi oleh mereka.

Transformasi bukanlah suatu perkara yang mudah dan ia memerlukan masa bagi memastikan seluruh warga PDRM mampu mengadaptasikan diri mereka dan bersiapsiaga dari aspek kelengkapan dan persenjataan, malah yang paling utama adalah kecerdasan emosi dalam kalangan mereka sendiri. Penilaian seseorang individu bukan hanya diasaskan kepada kecerdasan yang ada pada keintelektualannya (IQ) sahaja, bahkan kecerdasan emosi yang ada pada dirinya memainkan peranan penting dalam kehidupan (Salovey & Mayer, 1990). Kecerdasan otak atau IQ hanya menyumbang sebanyak 20 peratus dalam menentukan kejayaan hidup seseorang individu manakala 80 peratus kejayaan

adalah ditentukan oleh faktor kecerdasan emosi (Goleman, 1995). Bagi memastikan kejayaan seseorang individu dalam bidang pekerjaan yang diceburi fokus kepada keseimbangan dalam aspek emosi perlu ditekankan kerana persekitaran kerja yang baik dalam sesebuah organisasi mempengaruhi kecerdasan emosi dan kepuasan kerja selain kesan mendalam terhadap keseluruhan aspek kehidupan manusia mencakupi kesihatan dan sosial (Goleman, 1998).

Seterusnya di Bab Dua pengkaji membincangkan lebih lanjut mengenai konsep dan teori mengenai kepuasan kerja dan kecerdasan emosi serta kajian-kajian terdahulu yang telah dijalankan di dalam dan luar negara berkaitan dengan tajuk kajian ini.



RUJUKAN

- Abdul Ghafar, M. N. (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Ghafar, M. N. (2000). Kestabilan emosi guru: Perbandingan antarapensyarah dan pelajar. *Jurnal Teknologi*, 32,1-10.
- Abdul Ghafar, M. N., Yahaya, A., & Boon, Y. (2002). *Kecerdasan emosi: Perbandingan pelatih pengurusan ijazah pertama dan ijazah lanjutan*. Kajian Jangka Pendek (RMC). Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdul Ghafar, M. N., Yahaya, A., & Boon, Y. (2002). *Kestabilan emosi di kalangan pensyarah dan pelajar fakulti pendidikan*. Kajian Jangka Pendek (RMC). Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdullah, A. (2007). Hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja di kalangan pensyarah di Universiti Tun Hussein Onn Malaysia. *Kajian Penyelidikan Sarjana*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Abdullah, M. Z. (2010). *Hubungan di antara kecerdasan emosi dengan stress dalam kalangan Anggota Unit Pasukan Gerakan Marin Wilayah 2 Polis DiRaja Malaysia Johor*. Kajian Penyelidikan Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Ahmad, A. (2000). *Tekanan kerja di kalangan pegawai dan penolong pegawai penyiasatan yang berumahtangga di Jabatan Narkotik dan Cawangan Traffik di Kontinjen Kuala Lumpur*. Skudai : Universiti Teknologi Malaysia.
- Ahmad, O. (1997). *Hubungan di antara kualiti kehidupan kerja dan kesetiaan kepada organisasi di kalangan kakitangan sokongan Universiti Kebangsaan Malaysia*. Manuskrip Tidak Diterbitkan. Serdang: Universiti Pertanian Malaysia.
- Akta Polis, (Akta 334). (1967). *Lembaga Penyelidikan Undang-Undang*. Petaling Jaya: International Law Book Services.
- Anderson, G. S., Litzenberger, R., & Plecas, D. (2002). Physical evidence of police officer stress. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 25, 399-420.
- Anshel, M. H. (2000). A conceptual model and implications for coping with stressful events in police work. *Criminal Justice Behavior Journal*, 27(3), 375-400.

- Apparao, P. R. (2001). *Perkaitan di antara kecerdasan emosi dengan prestasi akademik mahasiswa dan mahasiswi di Universiti Teknologi Malaysia*. Projek Sarjana Muda. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Arnetz, B. B., Arble, E., Backman, L., Lynch, A., & Lublin, A. (2013). Assessment of prevention program for work-related stress among urban police officers. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 86(1), 79-88.
- Ary, D., Jacobs. L. C., & Rozavieh. A. (2009). *Introduction to research in education* (8th ed.). Belmont: Wadsworth Cengage Learning.
- Aslie, M. R. (2004). *Polis DiRaja Malaysia, panduan dan rujukan PTK Polis*. Kuala Lumpur: Red One Enterprise.
- Awang Kechil, A. (2004). *Hubungan tahap kecerdasan emosi dengan tahap kepuasan kerja dan komitmen terhadap kerjaya: Satu kajian di kalangan guru-guru kaunseling sekolah menengah di daerah Johor Bahru*. Kajian Penyelidikan Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Adey, N. H., & Bahari, F. (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan*, 16, 62-82.
- Azmi, I. A. G. (2005). Kepuasan kerja: Kajian di kalangan pensyarah di Akademi Pengajian Islam dan Fakulti Bahasa dan Linguistik Universiti Malaya, *Jurnal Syariah*, 13(2), 112-124.
- Baharum, S., Sawai, J. P., & Rathakrishnan, R. B. (2006). Hubungan antara komunikasi dalam organisasi dengan kepuasan kerja, prestasi kerja dan komitmen kerja. *Jurnal Kemanusiaan*, 7.
- Baker, R., & Ibrahim, H. I. (2015). Tekanan kerja dalam organisasi kepolisan: Tinjauan dalam perspektif kecerdasan emosi. *Jurnal Kemanusiaan*, 23, 1-24.
- Bar-On. R. (1997). *The emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: Multi Health Systems.
- Berita Harian. (2015, Mei 22). Kes Kugen: Rayuan Bekas Konstabel Ditolak. Diakses daripada <http://www.bharian.com.my/node/56531>
- Berita Harian. (2011, Oktober 2). Polis Lebih Stress Berbanding Guru. Diakses daripada <http://www.bharian.com.my/bharian/articles/polislebihstressberbandingguru/> Article. (2 Januari 2015).
- Bername Online. (2012, Ogos 14). *PDRM teruskan usaha kukuh integriti*. Diakses daripada <http://www.bernama.com/bernama/v8/bm/newsindex.php?id=687924>

- Bernamea Online. (2013, Mac 25). Penyetaraan Gaji Antara Langkah Ke Arah Kepolisian Kelas Dunia. Diakses daripada <http://www.sinarharian.com.my/nasional/penyetaraan-gaji-antara-langkah-ke-arrah-kepolisian-kelas-dunia-1.142541>
- Blum, M. L. & Naylor, J. C. (1968). *Industrial psychology: Its theoretical and social foundations*. New York: Harper & Row.
- Boren, A. (2000). Emotional intelligence: The secret of successful entrepreneurship? *Leadership in Agriculture*, 2, 55-61.
- Brown, W. J. (1996). Organization assessment: Determining the state of a police organization. *Journal of Police Science and Administration*, 14(4), 267-284.
- Burke, C. S., Stagl, K. C., Klein, C., Goodwin, G. F., Salas, E. & Halpin, S. M. (2006). What type of leadership behaviors are functional in teams? A meta-analysis. *The Leadership Quarterly*, 17(3), 288-307.
- Cheong, J. & Yun, I. (2011). Victimization, stress and use of force among South Korean Police Officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 34(4), 606-624.
- Cohen, L., & Manion, L. (1994). *Research methods in education* (4th ed). London: Routledge.
- Collins, R. A., & Gibbs, A. C. C. (2003). Stress in police officers: A study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53, 256-264
- Collins, S., & Long, A. (2003). Working with the psychological effects of trauma: Consequences for mental health-care workers—A literature review. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 10(4), 417-424.
- Cooper, C. L., Dewe, P. J. & O'Driscoll, M. P. (2001). *Organisational stress: A review and critique of theory, research and applications*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Davis, K. (1989). *Human behavior at work: Organizational behavior* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Elkin, A. J. & Rosch, P. J. (1990). Promoting mental health at the workplace: The preventive side of stress management. *Occupation medicine, State of the Art Review*, 5(4), 739-754.
- Finn, P. & Tomz, J. E. (1997). *Developing a law enforcement stress program for officers and their families*. Washington, U.S. Department of Justice.
- Fletcher, F. (2007). *Hubungan tahap kecerdasan emosi dengan tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerja di kalangan Guru Bimbingan dan*

Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak. Kajian Penyelidikan Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

- Gardner, L., & Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership & Organization Development Journal*, 23(2), 68-78.
- Ghoreishi, F. S., Zahirrodine, A. R., Assarian, F., Moosavi, S. G. A., & Mehrizi, M. Z. Z. (2014). Evaluation of emotional intelligence and job satisfaction in employees of kashan hospitals. *Nursing and midwifery studies*, 3(1), 1-6.
- Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2000). *Organizations: behavior, structure, processes*. New York: McGraw Hill.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ for character health and lifelong achievement*. New York: Bantam Press.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goldfarb, D. & Aumiller, G. (2008). Retirement Issues Facing Police Officer. Diakses daripada [http:// www.navybadge.com/retire.htm](http://www.navybadge.com/retire.htm)
- Gordon, J. R. (1991). *A diagnostic approach to organization behaviour* (3rd ed.). Massachusettes: Ally & Bacon.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1995). *Behaviour in organization understanding and managing the human side of work* (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall International, Inc.
- Gruneberg, M. M. (1979). *Understanding job satisfaction*. London: The McMillan Press Ltd.
- Gruenberg, J. (1980). Equity and workplace status: A field experiment. *Journal of Applied Psychology*, 73(4), 606-613.
- Hackell, D. P., & Violanti, J. M. (2003). *Police suicide: Tactics for prevention*. Springfield: Charles C. Thomas Publisher.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology*, 60, 159-170.
- Halpern, G. (1996). Relative contributions of motivator and hygiene factors to overall job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 50(3), 198-200.
- Hamzah. H. D. (2011). Kenaikan pangkat polis time-based. *Majalah Perajurit (Edisi November)*. Diakses daripada <http://min-def.blogspot.my/2011/11/kenaikan-pangkat-polis-time-based.html>

- Hassim, H. (2007). *Stres pekerjaan dan penggunaan strategi daya tindak di kalangan anggota polis di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur dan Putrajaya*. Tesis Sarjana. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. London: Transaction Publishers.
- Ishak, M. F., Tamuri, A. H., Mohamed Lip, S., Sabilan, S., Rashed, Z. N., & Sulaiman, S. H. (2014). *Tahap kepuasan bekerja dari aspek hubungan rakan sekerja dalam kalangan guru-guru Kafa Sekolah Rendah Agama Negeri Selangor*. Diakses daripada <https://ejournalfp.files.wordpress.com/2015/08/tahap-kepuasan-bekerja-dari-aspek-hubungan-rakan-sekerja-dalam-kalangan-guru.pdf>
- Ismail, Z. & Mohd Makhbul, Z. (2000). *Persepsi Faktor Yang Mempengaruhi Kesetiaan Pekerja Bukan Pengurusan*, 1, 1-18.
- Jaafar, J. (2002). Hubungan komunikasi pengurus – pekerja dengan kepuasan kerja dan komitmen pekerja: Satu kajian di Jabatan Perangkaan Malaysia. *Tesis Master*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Jabatan Perdana Menteri (2010). *Pelan Hala Tuju Program Transformasi Kerajaan*. Putrajaya: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.
- James, P. T. F. (2002). Emotional intelligence: For human resource managers. *Management Research News*, 25(11), 57-74.
- John, B. C., & Harris, J. S. (2008). *The relationship between the emotional intelligence of the principle and teacher job satisfaction*. Dissertation in Educational and Organizational Leadership. University of Pennsylvania.
- Jusoh, R., & Mhamat Nasudin, N. N. (2013). Relationship between emotional quotient and the level of job satisfaction among secondary school teachers. *International Journal of Science Commerce and Humanities*, 1(7), 70-79.
- Kasan, A., Mohamad Hajari, F. H., Jaafar, J., & Yusoof, N. (2012). Stress dalam perkhidmatan awam: Impaknya kepada prestasi dan kesejahteraan pegawai awam. *Jurnal Psikologi dan Kaunseling Perkhidmatan Awam Malaysia*, 7.
- Kohan, A., & O'Connor, B. P. (2002). Police officer job satisfaction in relation to mood, well-being and alcohol consumption. *The Journal of Psychology*, 136(3), 307-318.
- Konting, M. M. (2009). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Landy, F. J. (1978). An opponent process theory of job satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 63, 533-547.
- Leon, J. S. (1974). *An investigation of the applicability of the two-factor theory of job satisfaction among college and university professors*. Dissertation Abstracts International, 34(A-9), 5397.
- Liberman, A. M., Best, S. R., Metzler, T. J., Fagan, J. A., Weiss, D. S., & Marmar, C. R. (2002). routine occupational stress and psychological distress in police. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 25, 421-439.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In Dunnette, M. D. (Ed.), *Handbook of the Industrial and Organizational Psychology*, 1297-1349, Chicago: Rand McNally.
- Mahamood, Y. (2001). *Statistik inferensi untuk sains tingkah laku*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohamad, A. (1997). *Faktor demografi, persekitaran dan organisasi yang berkaitan dengan ketegangan*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Mohd Noah, S.& Muhamad, M. (1999). Kepuasan bekerja di kalangan pegawai tadbir Universiti Putra Malaysia, Serdang, Selangor. *Pertanika Journal of Social Science & Humanities*, 7(1), 59-70.
- Mohd Noah, S. (2005). *Pengujian dan pengukuran dalam kaunseling: Teori dan aplikasi*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Mustafa, C. S. (2000). *Komunikasi organisasi dan hubungannya dengan kepuasan kerja dan komitmen keorganisasian di sektor swasta dan sektor awam*. Disertasi Ijazah Doktor Falsafah. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- mStar Online (2015, Mac 25). Wawancara khas KPN sempena peringatan Hari Polis ke 208. Diakses daripada <http://www.mstar.com.my/berita/berita-semasa/2015/03/25/wawancara-khas-kpn-hari-polis-208/>
- mStar Online (2016, April 29). *Kes Dharmendran tidak patut dibincang di luar mahkamah KPN*. Diakses daripada <http://www.mstar.com.my/berita/berita-jenayah/2016/04/29/kes-dharmendran-tak-patut-bincang-luar-mahkamah/>
- Mohamed, M. N. (2010). *Pengantar psikologi: Satu pengenalan asas kepada jiwa dan tingkahlaku manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

- Mayer, J. D., DiPaolo, M., & Salovey, P. (1990). Perceiving affective content in ambiguous visual stimuli : A component of emotional intelligence. *Journal of Personality Assessment*, 54(3), 772-281.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*, 17(4), 433-442.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1988). Links between work experience and organizational commitment during the first work of employment: A longitudinal analysis. *Journal of Occupational Psychology*, 61,195-209.
- Md Saad, R. S. (2001). *Kecerdasan emosi (EQ) dan permasalahan pelajar UTM Skudai*. Projek Sarjana Muda. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Myers, M. S. (1964). Who are your motivated workers? *Harvard Business Review*, 73-88.
- McGregor, D. (1957). An easy look of performance appraisal, *Havard Business Review*, 35: 89-94.
- McShane, S. L., & Glinow, M. A. (2000). *Organizational behavior*. Boston: McGraw Hill.
- Metcalfe, B., & Dick, G. (2000). Is the force is still with you? Measuring police commitment, *Journal of Managerial Psychology*, 15(8), 812-832.
- Milkovich, G. & A. Wigdor. (1991). *Pay for performance: Evaluating performance appraisal and merit pay*. Washington: National Academy Press.
- Miller, L. (2006). *Practical police psychology: Stress management and crisis intervention for law enforcement*. Spring Weld: Charles C. Thomas.
- Mitchell, T. R. & Larson, J. R. (1987). *People in organization: Understanding their behavior*. New York: McGraw-Hill, Inc.
- Mohamad, S. (2000). *Stress, motivasi dan kepuasan kerja Pegawai Kastam Jabatan Kastam dan Eksais DiRaja Selangor*. Kajian Penyelidikan Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia/INTAN.
- Mohamed Subri, M. S. (2011). *The stress effect towards PDRM personnel: A case study on health problems and job satisfaction in Kedah*. Kajian Penyelidikan Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Mohd Bakti, N. L., & Abu Talib, M. (2010). Tekanan kerja, motivasi dan kepuasan kerja Tentera Laut Armada Tentera Laut DiRaja Malaysia. *Jurnal Kemanusiaan*, 15, 46-62.
- Moradi, M., Honari, H., Naghshbandi, S., Jabari, N., & Azarpira, G. (2012). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among coaches in premier under-20 football league. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 2(6), 73-83

- Munchinsky, P. M. (1997). *Psychology applied to work*. Pacific Groove: Brooks/Cole Publishing Company.
- Munchinsky, P. M. (2000). *Psychology applied to work*. Wadsworth: Thomas Learning.
- Munchinsky, P. M. (2007). What is the shape of the distribution of job performance and what difference does it make? *International Journal of Selection and Assessment*, 2, 255-258.
- National Institute of Mental Health. (2015). U.S. national suicide prevention research efforts: 2008-2013 Portfolio Analyses, Research Prioritization Task Force, 2015. Diakses daripada <http://www.suicide-research-agenda.org>
- Navaretnam, V. (2011). *The influence of leadership styles/behavior and competencies towards the job satisfaction of employees in the Royal Malaysia Police*. Tesis Master. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Norvell, N., Belles, D., & Hills, H. (1998). Perceived stress levels and physical symptoms in supervisory law enforcement personnel. *Journal of Police Science and Administration*, 16, 75-79.
- Ooi, Y. K. (2005). *Kepentingan kecerdasan emosi (EQ) dalam organisasi masa kini*. Tesis Sarjana. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Omar, A. (2008, Disember 28). Sistem Penilaian Prestasi Pegawai Kanan Polis. Diakses daripada <http://www.arifomar.blogspot.com>
- Othman, S. (2009). Kecerdasan emosi dan tekanan kerja serta hubungannya dengan komitmen kerja dalam kalangan Anggota Polis DiRaja Malaysia. *Kajian Penyelidikan Sarjana*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Patterson, G. T. (2001). Reconceptualizing traumatic incidents experienced by law enforcement personnel. *The Australian Journal of Disaster and Trauma Studies*, 2, 1-8.
- Patterson, G. T. (2009). Mental stress and workers' compensation claims among police officers. *Journal of Workplace Rights*, 14(4), 441-455.
- Patton, M. (1990). *Qualitative evaluation and research methods*. Beverly Hills: Sage.
- Powell, G. (1990). One more time: Do female and male managers differ? *Academy of Management Executive*, 4(3), 68-74.
- Rae, L. (1999). *Using evaluation in training & development*. London: Kogan Page Publishers.
- Rainey, H.G. (1982). Reward preferences among public and private managers. *American Review of Public Administration*, 16, 288-302.

- Robbins, S. P. (2003). *Organizational behaviour concepts, controversies, application* (8th ed.). New Jersey: Prentice-hall International.
- Rothmann, S., & Strijdom, G. (2002). Suicide ideation in the South African Police Service in the North West Province. *South Africa Journal of Industrial Psychology*, 28(1), 44-48.
- Rushbult, C. E., Farrel, D., Roger, G., & Manious III (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect: An integrative model of response to declining job satisfaction. *Academy of Mental Journal*, 31, 599-627.
- Rahman, S., Mohd Ishak, N., Mahmud, Z., & Amir, R. (2005). *Indeks kecerdasan emosi pelajar sekolah*. Laporan Akhir Penyelidikan. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Sabran, S. (2007). Tahap kecerdasan emosi dan hubungannya dengan tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerjaya: Tinjauan di kalangan staf di Yayasan Pahang. *Kajian Penyelidikan Sarjana*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Saleh, S. (1964). A study of attitude change in the pre-retirement period. *Journal of Applied Psychology*, XLVIII, 310-312.
- Salovey, P & Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 9(3), 185-211.
- Sani, A., & Sani, A. (2001). *Tahap komitmen terhadap organisasi: Satu kajian di kalangan anggota-anggota polis pangkat rendah, Kontinjen Polis Kuala Lumpur* (Doctoral dissertation, Sekolah Siswazah). Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Schultz, D. & Schultz, S. E. (1998). *Psychology and work today: An introduction to industrial and organizational psychology* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Schwartz, M. M., & Jenusaitis, E. (1963). Motivational factors among supervisors in the utility industry. *Personal Psychology*, 16, 45-53.
- Sekaran, U. (2000). *Research methods for business*. New York: John Wiley & Sons.
- Salleh, S. (2001). *Hubungan antara faktor hygiene-motivator dengan kepuasan kerja pekerja bukan eksekutif Celcom (M) Sdn. Bhd Kawasan Timur, Kuching, Sarawak*. Kertas Projek Ijazah Sarjana. Sarawak: Universiti Malaysia Sarawak.

- SuaraTV (2014, Oktober 27). TI-M gesa PDRM pindahkan pegawai jika serius tangani rasuah. <http://www.suara.tv/2014/10/27/ti-m-gesa-pdrm-pindahkan-pegawai-jika-serius-tangani-rasuah/>
- Slate, R. N., Johnson, W. W., & Colbert, S. S. (2007). Police stress: A structural model. *Journal of Police and Criminal Psychology*, 22, 102-112.
- Smith, D. B., & W. T. Plant (1982). Sex differences in the job satisfaction of universities professor. *Journal of Applied Psychology*, 67, 249-258.
- Snizek, W. E., & J. H. Bullard (1983). Perception of Bureaucracy and Changing Job Satisfaction : A Longitudinal Analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 32, 275-287.
- Solomon, C. M. (1992). The loyalty factor. *Personnel Journal*, 71, 52-62.
- Spector, P. E. (1985). Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job satisfaction survey. *American Journal of Community Psychology*, 13(6), 693-713.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes and consequences*. Thousand Oaks: Sage.
- Syafrimen. (2010). Profil kecerdasan emosi guru-guru sekolah menengah Zon Tengah Semenanjung Malaysia. Diakses daripada <http://syafrimen.blogspot.com/2010/04/profil-kecerdasan-emosi-guru>
- Timothy W. T. (2009). Using *emotional intelligence to improve officer well being*. *International Journal of Emergency Mental Health*, 11(2).
- Trihandini, R. F. M. (2005). *Analisis pengaruh kecerdasan intelektual, kecerdasan emosi, dan kecerdasan spiritual terhadap kinerja karyawan*, Doctoral dissertation, Program Pascasarjana, Universitas Diponegoro.
- Tugimin, A. J., Saadan, R., Yusof, M. N., & Hasan, H. (2009). Perkaitan persepsi terhadap organisasi dengan kepuasan kerja dalam kalangan guru penolong kanan sekolah menengah negeri Melaka. *Journal of Human Capital Development*, 2(1), 65-76.
- Utusan Online (2012, Julai 24). Penstrukturan semula pasukan polis. Diakses daripada http://ww1.utusan.com.my/utusan/Dalam_Negeri/20120724/dn_09/Pen-strukturan-semula-pasukan-polis
- Violanti, J., Marshall, J., & Howe, B. (1985). Stress, coping and alcohol use: The police connection. *Journal of Police Science and Administration*, 13, 106-110.

- Violanti, J. M. & Aron, F. (1995). Police stressors: Variations in perception among police personnel. *Journal of Criminal Justice*, 23(3), 287-294.
- Violanti, J. M., Vena, J. E., & Petralia, S., (1998). Mortality of a police cohort: 1950-1990. *American Journal of Industrial Medicine*, 33(4), 336-373.
- Violanti, J., M. (2010). Police suicide: A national comparison with fire-fighter and military personnel. *Policing : An International Journal of Police Strategies and Management*, 33(2), 270-286.
- Violanti, J. M., Charles, L. E., Gu, J. K., Burchfiel, C. M., Andrew, M. E., Joseph, P. N., & Dorn, J. M. (2013). Associations of depressive symptoms and brachial artery reactivity among police officers. *Safety and Health at Work*, 4(1), 27-36.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: Wiley.
- Watson, A. M., Thompson, L. F., & Meade, A. W. (2007). Measurement invariance of the job satisfaction survey across work contexts. *Paper presented at the 22nd Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology*, New York.
- Weaver, C. (1980). Job Satisfaction in the United States in the 1970's. *Journal of Applied Psychology*, 65, 364-367.
- Wilfred, L. (1989). Employers find rewards in employment equity. *Canadian Business Review*, 16(1), 35-38.
- Wong, K. (2003). Police studies in Asia. *Proceeding of the International Police Studies Conference, College of Justice & Safety*, Eastern Kentucky University, Richmond, KY: USA.
- Yamane, T. (1967). *Elementary sampling theory*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: Examining the moderating role of emotional intelligence. *Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524.
- Yun, I., Kim, S. G., Jung, S. J., & Shahin, B. (2013). A study on police stressors, coping strategies and somatization symptoms among South Korean Frontline Police Officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 36(4), 787-802.
- Zainal, A. (1987). Teori Dua Faktor Herzberg: Satu penilaian dalam konteks Malaysia. *Majalah Psikologi*, 71-74.



UNIVERSITI PUTRA MALAYSIA

PENGESAHAN STATUS UNTUK TESIS/LAPORAN PROJEK DAN HAKCIPTA

SESI AKADEMIK : _____

TAJUK TESIS/LAPORAN PROJEK :

HUBUNGAN KEPUASAN KERJA DENGAN KECERDASAN EMOSI DALAM KALANGAN WARGA
POLIS DIRAJA MALAYSIA DI IBU PEJABAT POLIS DAERAH, SELANGOR, MALAYSIA

NAMA PELAJAR : ERNY YUSNIDA BINTI CHE YUSOFF

Saya mengaku bahawa hakcipta dan harta intelek tesis/laporan projek ini adalah milik Universiti Putra Malaysia dan bersetuju disimpan di Perpustakaan UPM dengan syarat-syarat berikut :

1. Tesis/laporan projek adalah hak milik Universiti Putra Malaysia.
2. Perpustakaan Universiti Putra Malaysia mempunyai hak untuk membuat salinan untuk tujuan akademik sahaja.
3. Perpustakaan Universiti Putra Malaysia dibenarkan untuk membuat salinan tesis/laporan projek ini sebagai bahan pertukaran Institusi Pengajian Tinggi.

Tesis/laporan projek ini diklasifikasi sebagai :

*sila tandakan (v)

SULIT

(mengandungi maklumat di bawah Akta Rahsia Rasmi 1972)

TERHAD

(mengandungi maklumat yang dihadkan edaran Kepada umum oleh organisasi/institusi di mana penyelidikan telah dijalankan)

AKSES TERBUKA

Saya bersetuju tesis/laporan projek ini dibenarkan Diakses oleh umum dalam bentuk bercetak atau atas talian.

Tesis ini akan dibuat permohonan :

PATEN

Embargo _____ hingga _____
(tarikh) (tarikh)

Pengesahan oleh:

(Tandatangan Pelajar)
No Kad Pengenalan / No Pasport.:

Tarikh :

(Tandatangan Pengerusi Jawatankuasa Penyeliaan)
Nama:

Tarikh :

[Nota : Sekiranya tesis/laporan projek ini SULIT atau TERHAD, sila sertakan surat dari organisasi/institusi tersebut yang dinyatakan tempoh masa dan sebab bahan adalah sulit atau terhad.]