

PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA

ISU-ISU TERPILIH

Yusof Ismail
Jabatan Pentadbiran Perniagaan
Kulliyah Ekonomi and Sains Pengurusan
UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA MALAYSIA

Azman Ismail
Jabatan Pengurusan Sumber Manusia Pertahanan
Fakulti Pengajian & Pengurusan Pertahanan
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL



IIUM Press

PEMBANGUNAN DAN PENGURUSAN SUMBER MANUSIA: ISU-ISU TERPILIH

Yusof Ismail
Jabatan Pentadbiran Perniagaan
Kulliyah Ekonomi and Sains Pengurusan
UNIVERSITI ISLAM ANTARABANGSA MALAYSIA

Azman Ismail
Jabatan Pengurusan Sumber Manusia Pertahanan,
Fakulti Pengajian & Pengurusan Pertahanan
UNIVERSITI PERTAHANAN NASIONAL
Malaysia



IIUM Press

Published by:
IIUM Press
International Islamic University Malaysia

First Edition, 2011
©IIUM Press, IIUM

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted, in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise, without any prior written permission of the publisher.

Perpustakaan Negara Malaysia

Cataloguing-in-Publication Data

Yusof Ismail : Pembangunan Dan Pengurusan Sumber Manusia: Isu-Isu Terpilih

ISBN: 978-967-418-178-9

Member of Majlis Penerbitan Ilmiah Malaysia – MAPIM
(Malaysian Scholarly Publishing Council)

Printed by :
IIUM PRINTING SDN.BHD.
No. 1, Jalan Industri Batu Caves 1/3
Taman Perindustrian Batu Caves
Batu Caves Centre Point
68100 Batu Caves
Selangor Darul Ehsan
Tel: +603-6188 1542 / 44 / 45 Fax: +603-6188 1543
EMAIL: iiumprinting@yahoo.com

Kandungan

Pengenalan	3
Bab 1 Gaya Kepimpinan Penyertaan, Tanggapan Penghargaan, Dan Prestasi Kerja Dalam Konteks Pengurusan Kualiti Menyeluruh <i>Azman Ismail, Mohamed Fadzil Abdul Razab dan Yusof Ismail</i>	13
Bab 2 Program Latihan, Motivasi Latihan, dan Keberkesanan Latihan <i>Azman Ismail, Nurul Inani Ibrahim dan Yusof Ismail</i>	25
Bab 3 Penugasan Latihan, Rasa Berguna dan Motivasi Latihan <i>Azman Ismail, Suriani Mat Ali dan Yusof Ismail</i>	37
Bab 4 Pembangunan Penilaian Prestasi, Orientasi Autonomi dan Prestasi Kerja <i>Azman Ismail, Zuryati Mohamad dan Yusof Ismail</i>	49
Bab 5 Jenis Faedah Kerja, Keadilan Distributif dan Prestasi Kerja <i>Azman Ismail, Chong Siaw Joon dan Yusof Ismail</i>	63
Bab 6 Komunikasi Dalam Sistem Ganjaran, Keadilan Prosedur Dan Prestasi Kerja <i>Azman Ismail, Noraida Wahid dan Yusof Ismail</i>	73
Bab 7 Tekanan Kerja, Peranan Sokongan Sosial dan Konflik Hal Kerja dengan Keluarga <i>Azman Ismail, Wan Norhafizainee Wan Mahmood dan Yusof Ismail</i>	87
Bab 8 Emosi Pekerja, Gangguan Kerjaya-Keluarga dan Luapan Emosi <i>Azman Ismail, Andy Abdul Razak dan Yusof Ismail</i>	99
Bab 9 Amalan Komunikasi Antara Mentor Dan Mentee, Pemindahan Pengetahuan, Kemahiran Dan Kebolehan, dan Sikap dan Tingkahlaku Mentee <i>Azman Ismail, Kamsiah Hasbullah dan Yusof Ismail</i>	111
Bab 10 Sistem Penilaian Prestasi Sektor Awam di Malaysia: Pemikiran Semula Terhadap Peranan dan Tanggungjawab Pegawai Penilai Prestasi <i>Rusli Ahmad, Azman Ismail dan Yusof Ismail</i>	131
Bab 11 Kepuasan Kerja, Sikap Terhadap Wang dan Keinginan untuk Berhenti	

<i>Azman Ismail, Waty Kuching, Mai Sumiyati Ishak dan Yusof Ismail</i>	141
Istilah Penyelidikan (Bahasa Melayu-Bahasa Inggeris)	157
Biografi Penulis	158

BAB 8

Emosi Pekerja, Gangguan Kerjaya-Keluarga dan Luapan Emosi

Azman Ismail, Andy Abdul Razak dan Yusof Ismail

Intisari Utama

Tujuan utama bab ini adalah untuk membincangkan sejauh manakah emosi pekerja berupaya mempengaruhi gangguan kerjaya-keluarga dan luapan emosi? Hasil kajian ini menunjukkan bahawa keupayaan pekerja mengamalkan emosi tersurat dan emosi tersirat secara teratur telah berjaya mengurangkan gangguan kerjaya-keluarga, dan keadaan ini boleh mengurangkan luapan emosi (*burnout*). Dapatan ini mengesahkan bahawa keupayaan pekerja mengurus gangguan kerjaya-keluarga secara teratur telah memainkan peranan yang berkesan sebagai *pembolehubah mencelah* di antara emosi pekerja dan luapan emosi dalam organisasi kajian.

Kata kunci: Emosi pekerja, gangguan kerjaya-keluarga, luapan emosi, universiti awam

1. Pengenalan

Emosi merupakan konsep pelbagai dimensi dan penafsirannya boleh dibuat mengikut perspektif bahasa dan organisasi. Dari sudut bahasa, emosi (*emotion*) berasal dari kata Latin, iaitu *e'movere* yang bererti keluar (*out*) dan *movere* yang bermakna gerak (*move*). Ia juga kerap didefinisikan sebagai perasaan (*feeling*), pengaruh (*affect*), watak (*disposition*) atau/dan situasi minda (*mood*). Dari perspektif gelagat individu, emosi merupakan reaksi yang bersifat organismik, iaitu melibatkan keseluruhan diri individu dari segi biologi, psikologi dan sosial. Kebanyakan sarjana psikologi membezakan bentuk emosi kepada dua jenis: perasaan emosi (*felt emotion*) dan persembahan emosi (*displayed emosi*). Sebagai contoh, perasaan emosi seringkali dilihat sebagai perasaan yang wujud dalam diri individu seperti berasa marah atau sayang. Persembahan emosi biasanya dikaitkan dengan individu yang menzahirkan perasaan marah atau sayang ketika melaksanakan tugas harian. Kedua-dua bentuk emosi ini dipengaruhi oleh matlamat individu (*person's goals*). Sebagai contoh, perasaan kekecewaan dan kegagalan akan mencetuskan emosi yang negatif manakala perasaan hormat dan cinta akan mencorakkan emosi yang positif.

Beberapa kajian tentang keupayaan pekerja merancang, mengelola, memimpin dan mengawal emosinya akan memberi dua kebaikan utama, iaitu kesihatan diri dan kepuasan kerja. Dari segi kesihatan, pekerja dapat menghindari masalah koronari jantung dan hipertensi, dan mengawal perkembangan sel-sel kanser dan jangkitan penyakit kronik. Dari aspek kepuasan kerja, pekerja dapat meningkatkan kepuasan, mencapai sasaran kerja, dan meningkat mutu perkhidmatan organisasi. Seterusnya, keadaan ini boleh membantu meningkatkan daya saing organisasi di pasaran ekonomi global.

Emosi pekerja merupakan aspek yang kritikal dalam bidang psikologi industri, gelagat organisasi kualiti perkhidmatan, keseimbangan kerja dan kehidupan, dan luapan emosi kerjaya. Emosi pekerja mengandungi dua elemen yang penting, iaitu emosi tersurat (*surface*