

## **PENGARUH ETIKA KERJA ISLAM TERHADAP KECERDASAN EMOSI DAN *EMOTIONAL LABOR* DALAM KALANGAN PIHAK PENGURUSAN DI SEKTOR AWAM TERPILIH**

### ***The Influence of Islamic Work Ethics on the Emotional Intelligence and Emotional Labour among Selected Public Sector Management***

<sup>1</sup>KEE.Y.SABARIAH BTE KEE MOHD YUSSOF

<sup>2</sup>AG MOHD RUSLAIMIE BIN MASLI

<sup>1&2</sup>Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah,  
Kota Kinabalu, Sabah, Malaysia

<sup>1</sup>keesabariah@ums.edu.my; <sup>2</sup>ruslaimie@gmail.com

Tarikh Dihantar: 8 Jun 2020 /Tarikh Diterima: 1 Oktober 2020

**Abstrak** Kertas kerja ini bertujuan untuk mengenal pasti pengaruh etika kerja Islam terhadap emosi pekerja dan kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja. Kajian ini merupakan kajian rintis yang melibatkan 58 orang responden dalam kalangan pihak pengurusan dan profesional di Kementerian Sumber Manusia. Hasil analisis kajian kuantitatif mendapati amalan etika kerja Islam berada pada tahap yang tinggi. Kajian ini mendapati amalan etika kerja Islam di tempat kerja mempengaruhi kecerdasan emosi, malah ia mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap emosi pekerja melalui dimensi emosi tersirat. Ini menunjukkan dengan mengamalkan etika kerja Islam, pihak pengurusan dalam sektor awam mengekspresikan emosi yang baik dengan menggambarkan perasaan sebenar (ikhlas) ketika berinteraksi sesama pekerja dan pelanggan.

**Kata kunci:** Etika kerja Islam, kecerdasan emosi, emosi pekerja, emosi tersirat, emosi tersurat.

**Abstract** This paper aims to identify the influence of Islamic Work Ethic on emotional labour and emotional intelligence among the management and professional staff at the Ministry of Human Resources. This research is a pilot study which involved 58 management and professional staff as respondents. Based on a quantitative statistical analysis, this study found out that the practice of Islamic Work Ethic was at a high level. The result of this study showed that the practice of Islamic Work Ethic in a workplace affects the emotional intelligence of employees and it has a significant influence on emotional labour through deep acting dimension. Thus, this study proves that by practicing Islamic Work Ethic, the managements in

*the public sector express good emotions by showing their real feelings and sincerity when they are interacting with employees and customers.*

**Keywords:** *Islamic work ethic, emotional intelligence, emotional labour, deep acting, surface acting.*

## PENDAHULUAN

Etika merupakan prinsip moral atau nilai akhlak atau tingkah laku yang menjadi pegangan seseorang individu atau sesuatu kumpulan (Ahmad & Mat Zin, 2001). Zafir, Mohd Hizam dan Fazilah (2012) menyatakan etika adalah satu set peraturan dan prinsip yang dapat mengawal kelakuan manusia dan digunakan sebagai tanda aras penilaian untuk menentukan sama ada tingkah laku tertentu adalah baik atau buruk, betul atau salah. Etika menunjukkan satu nilai akhlak dan peraturan yang mengawal tindakan manusia dan menjadi penentu kepada perlakuan yang sepatutnya dalam kehidupan harian manusia. Apabila mengaitkan etika dan etika kerja, ia dilihat sebagai satu kesepaduan antara nilai yang perlu dipegang oleh individu dalam menjalankan tanggungjawab sebagai pekerja dalam organisasi. Etika kerja mewakili sejumlah nilai, kepercayaan, keinginan dan matlamat yang dibawa bersama seseorang ke tempat kerjanya (Ahmad & Mat Zin, 2001). Pegangan kepada etika kerja mengarahkan pekerja mematuhi peraturan, nilai dan prinsip-prinsip utama dalam menjalankan tugas seharian. Kecerdasan emosi suatu pendekatan memahami emosi diri dan orang lain. Etika kerja Islam yang baik mampu mendorong emosi yang baik dalam individu, terutama semasa berinteraksi dan membuat keputusan. Sesebuah organisasi selalunya mempunyai peraturan tingkah laku tertentu yang diekspresi melalui emosi, sesuai dengan organisasi melalui amalan emosi pekerja. Hal ini menjadikan etika kerja Islam signifikan terhadap emosi pekerja kerana sikap dan emosi perlu memenuhi norma-norma dalam organisasi. Kajian ini memfokuskan kepada etika kerja Islam dan pengaruhnya terhadap emosi pekerja. Etika kerja Islam yang menghubungkan manusia dan penciptanya dan merupakan garis panduan yang dibentuk berasaskan al-Quran (Aldulaimi, 2016). Dalam konteks kajian ini, etika kerja Islam merupakan garis panduan untuk mengawal emosi dalam kalangan pekerja ketika menjalankan tugas dan ketika berhadapan dengan rakan sekerja dan pelanggan di tempat kerja.

## LATAR BELAKANG KAJIAN

Kumar dan Rose (2012) menyatakan di Malaysia kajian berkaitan etika kerja Islam dan output organisasi perlu diberi perhatian. Hal ini demikian kerana di Barat, kajian berkaitan *Protestant Work Ethic* (PWE) dan *output* organisasi semakin giat dijalankan. Menurut kajian mereka, Malaysia sebagai sebuah negara yang berbilang bangsa dan Islam sebagai agama rasmi memerlukan kajian empirikal berkaitan etika kerja Islam dan kesannya terhadap organisasi dalam pelbagai aspek pekerjaan yang masih belum diterokai oleh pengkaji terdahulu.

Kajian berkaitan etika kerja dan pengurusan emosi dalam kalangan pekerja pernah dilakukan oleh beberapa pengkaji di Barat, antaranya oleh Rubin dan Riggio (2005) dan Marques, Dhiman dan Biberman (2011). Walau bagaimanapun, kajian tersebut tidak menyentuh secara khusus tentang etika kerja Islam. Mereka memfokuskan kepada etika kerja konvensional dan emosi pekerja. Dalam konteks Malaysia, kajian oleh Shamsudin *et al.* (2015) meletakkan etika kerja Islam sebagai pemboleh ubah moderator antara kecerdasan emosi dan kepimpinan dalam organisasi. Kajian lalu meletakkan etika kerja Islam sebagai pemboleh ubah penyederhana antara kecerdasan emosi dan etika kerja. Maka, ia menjadi landasan utama untuk meletakkan etika kerja sebagai pemboleh ubah bebas yang mempengaruhi emosi pekerja. Kajian ini dijalankan dalam kalangan pihak pengurusan dan profesional di Kementerian Sumber Manusia. Menurut Arina (2018), pekerja sektor awam adalah perantara di antara organisasi dan orang awam, maka etika kerja yang mencerminkan budaya kerja yang baik menjadi perkara utama sebagai imej pekerja dalam sektor tersebut. Tambahan pula, setakat ini tidak ada etika kerja yang khusus kepada pekerja sektor awam dan keperluan etika ini menyebabkan etika kerja Islam perlu dijadikan panduan untuk membimbing dan membantu pekerja dalam sektor awam. Berdasarkan jurang kajian dan kepentingan etika di tempat kerja, maka objektif kajian dibentuk seperti berikut, iaitu objektif kajian ini adalah untuk menilai tahap amalan etika kerja Islam dalam kalangan pihak pengurusan dan profesional di Kementerian Sumber Manusia dan pengaruh etika kerja Islam terhadap kecerdasan emosi dan emosi pekerja. Dalam penulisan ini, pengkaji menggunakan terma emosi pekerja, emosi tersurat dan emosi tersirat.

## SOROTAN LITERATUR

### **Konsep Etika Kerja Islam**

Etika kerja Islam menurut Ali (1998) dan Ali dan Al-Owaihian (2008) berasal dari al-Quran iaitu kata-kata ajaran dan tindakan Nabi Muhammad SAW. Terdapat empat ciri utama dalam etika kerja Islam iaitu;

- a) Bekerja untuk mendapatkan keredaan Allah.
- b) Memberikan yang terbaik dan bersungguh-sungguh dalam pekerjaan.
- c) Bekerja dengan memberi makna terhadap orang lain.
- d) Bekerja dengan mengabdikan diri sebagai hamba.

Menurut Narjono (2013) pula, etika kerja Islam ini seperti suatu sistem, di mana sistem etika kerja Islam menekankan keseimbangan kehidupan dunia dan akhirat. Ali (2007) menjelaskan etika kerja Islam merangkumi kesaksamaan, bertanggungjawab, konsultasi, kebaikan, kepercayaan, komitmen, keikhlasan, keadilan, bekerja keras, keredaan hati, disiplin diri, sifat yang menyeluruh dan bekerjasama.

Agama Islam meletakkan pekerjaan sebagai satu aktiviti yang tidak dapat dipisahkan daripada kehidupan manusia. Pekerjaan amat diperlukan oleh seseorang individu untuk menyara kehidupan dan mendapat keberkatan daripada Allah SWT. Dalam Islam, kerja membawa pengertian yang lebih luas daripada aspek ekonomi (upah) semata-mata dan tidak mengutamakan keseronokan, kesenangan dan keselesaan yang dapat memenuhi segala keinginan manusia.

Yousef (1998) melakukan perbandingan di antara etika kerja Islam dan etika kerja aliran Protestan dan menyatakan terdapat perbezaan utama antara dua agama ini dari aspek etika kerja. Etika kerja Islam mementingkan niat daripada output pekerjaan. Niat adalah keutamaan menjalankan tugas dalam organisasi dan sesuatu yang dilakukan dalam pekerjaan hendaklah mendapat keredaan Allah dan melakukan tugas dengan amanah, walaupun hasil kerja kemungkinan tersasar daripada apa yang diharapkan atau gagal mencapai keuntungan. Walau bagaimanapun, kedua-dua agama

ini menekankan sifat rajin, komitmen dan dedikasi dalam pekerjaan dan mengelakkan perlakuan yang menyimpang dalam pekerjaan seperti mengumpulkan kekayaan melalui rasuah, pecah amanah dan melakukan penyelewengan kuasa.

Etika kerja Islam merupakan satu garis panduan dalam pekerjaan yang menekankan hubungan pekerja, yakni makhluk dan penciptanya. Pekerjaan yang dilakukan dengan niat yang baik akan beroleh keberkatan dan mendapat pahala daripada Yang Maha Esa. Pekerjaan yang dilakukan perlu memberi manfaat dan kebaikan kepada orang sekeliling, keluarga sesama pekerja, hubungan dengan pihak majikan dan pencapaian matlamat organisasi.

Dengan meluasnya kajian berkaitan etika kerja Islam di negara Arab, seorang sarjana Muslim iaitu Ali (1998) telah mencipta instrumen iaitu *Islamic Work Ethic* (IWE) yang boleh mengukur etika kerja Islam melalui perspektif kuantitatif. Al-Owaidan (2008) menyatakan instrumen itu telah diuji di beberapa organisasi di negara Arab dan didapati sah dalam menggambarkan etika kerja Islam. Instrumen *Islam* juga digunakan di Malaysia oleh beberapa orang sarjana seperti Kumar dan Rose (2010) dan Shamsudin *et al.* (2015). Pembentukan instrumen ini menggalakkan lagi kajian berkaitan etika kerja Islam dilakukan secara menyeluruh di seluruh dunia. Dalam konteks kajian ini, etika kerja Islam menurut Ali (1998) digunakan sebagai konsep utama. Menurut Ali (1998), etika kerja Islam mempunyai tujuh dimensi, iaitu niat bekerja, kepercayaan terhadap kerja, jenis pekerjaan, hasil kerja yang memberikan manfaat kepada umat Islam, keadilan dalam melakukan pekerjaan, bermuafakat dan bekerjasama serta bekerja sebagai sebagai satu-satunya sumber pemilikan.

### **Konsep Emosi Pekerja**

Konsep emosi pekerja ialah peraturan emosi dan tingkah laku yang direka bagi individu dalam melaksanakan komitmen tugas, bertujuan mencapai matlamat organisasi (Hochschild, 1983). Ciri-ciri pekerjaan yang melibatkan emosi pekerja ialah:

- a) Interaksi dua hala secara bersemuka.
- b) Keupayaan individu mengekspresikan emosi.

- c) Individu dilatih mengekspresi emosi dan tingkah laku bersesuaian dengan kehendak organisasi.

Hochschild (1983) menyatakan terdapat dua dimensi emosi pekerja iaitu emosi tersurat dan emosi tersirat. Emosi tersurat adalah ekspresi emosi yang baik dan dapat dilihat secara zahir tetapi tidak menggambarkan perasaan hatinya yang sebenar. Ia merupakan paparan emosi yang tidak ikhlas atau berpura-pura dan seolah-olah memakai topeng untuk menutupi emosinya yang sebenar. Sementara itu, emosi tersirat adalah individu yang mengekspresikan emosi yang baik dengan menggambarkan perasaan sebenar (ikhlas) dalam berinteraksi.

Ashforth dan Humphrey (1993) mengaitkan emosi pekerja terhadap identiti sosial. Teori identiti sosial adalah proses pengenalan sosial individu berdasarkan persepsi yang perlu diklasifikasikan dalam sesebuah kumpulan. Persepsi ini memerlukan pekerja dalam organisasi mengenal pasti peranan yang diperlukan dalam berkhidmat untuk organisasi. Hal ini akan memudahkan ekspresi diri untuk menggalas peraturan yang dimahukan oleh organisasi, sama ada melibatkan sikap mereka di tempat kerja (Castro, Agnew & Fitzgerald, 2004). Tambahan lagi, Humphrey, Pollack dan Hawler (2008) menyatakan emosi pekerja dibentuk untuk pekerja perkhidmatan yang bekerja di barisan hadapan, namun emosi pekerja juga perlu bagi pihak pengurusan kerana mereka mempunyai hubungan langsung dengan pekerja menyamai peranan pekerja yang berada di barisan hadapan. Malah dalam konteks pengurusan dan pekerja bawahan, emosi pekerja mempengaruhi kepimpinan dalam sebuah organisasi. Pihak pengurusan perlu mengetahui bagaimana memaparkan emosi yang tepat terhadap pekerja bawahannya.

Mann (1997) dalam konteks pihak pengurusan dan pekerja menyatakan emosi pekerja adalah penampilan pihak pengurusan terhadap pekerjanya, iaitu bagaimana pengurus itu memaparkan tingkah lakunya terhadap pekerja ketika berkomunikasi sesama mereka. Dalam hubungan antara mereka, pihak pengurusan akan mengubah emosi mengikut situasi, peranan dan fungsi satu pekerjaan. Apabila memaparkan emosi tersurat, pihak pengurusan boleh melakukannya melalui perkataan, mimik muka, tingkah laku, sikap dan tona suara. Sebagai contoh, pengurus boleh memberi

arahan kepada pekerja dengan mimik muka tersenyum atau intonasi suara yang rendah, tetapi ia tidak semestinya menggambarkan perasaannya yang sebenar. Walaupun pengurus berasa tidak senang hati pada masa itu, tetapi pengurus tersebut dapat mengawal emosi dan tidak memaparkan mimik muka yang tegang seperti perasaan yang dialaminya. Dalam memaparkan emosi tersirat pula, pihak pengurusan memaparkan perasaan dalaman seperti bersimpati, memahami situasi pekerja dan mengambil berat. Ia juga dikaitkan dengan sikap tidak hipokrit dalam perhubungan antara sesama pekerja dalam organisasi. Misalnya, apabila berhadapan dengan situasi seperti pekerja tidak menepati tarikh yang ditetapkan dalam menyiapkan tugas akibat menjaga anaknya yang sedang sakit, pihak pengurusan harus memilih untuk memarahi pekerja atau bersimpati dengan pekerja tersebut. Situasi ini akan memaparkan sama ada emosi tersurat atau emosi tersirat yang ditunjukkan oleh pihak pengurusan.

### **Konsep Kecerdasan Emosi**

Konsep kecerdasan emosi ini diperkenalkan oleh Salovey dan Mayer pada tahun 1990-an. Konsep ini merangkumi aspek persepsi, penilaian dan memahami emosi secara tepat (Mayer & Salovey, 1999). Sementara itu, menurut Goleman (1999), kecerdasan emosi ini adalah kemampuan seseorang untuk mengawal dan mengelolakan perasaan, emosi dan tingkah laku diri sendiri dan orang lain. Ia juga merupakan satu tindakan dan kepintaran untuk mengubah suai sesuatu tingkah laku bersesuaian dengan masa dan keadaan.

Dalam aspek pekerjaan, kecerdasan emosi menunjukkan kemampuan seseorang pekerja mengendalikan perasaan, emosi dan tingkah laku diri sendiri apabila berinteraksi dengan orang lain. Kemampuan pekerja mengawal emosi adalah berbeza-beza dan ia menunjukkan kematangan seseorang dalam mengendalikan emosi. Oleh itu, individu yang berkeupayaan menggunakan dimensi perasaan yang ada pada dirinya dan prihatin terhadap diri orang lain merupakan individu yang dikatakan memiliki kualiti dan kehebatan dalam kecerdasan emosi (Syed Salim *et al.*, 2010). Emosi memainkan peranan penting dalam hubungan antara pihak pekerja dan pihak pengurusan dalam organisasi. Paparan emosi yang tepat

dalam hubungan intra personal di antara pihak pengurusan dan subordinat memberi kesan positif terhadap persekitaran organisasi.

Menurut Mayer, Salovey dan Caruso (1999), kecerdasan emosi terdiri daripada empat kebolehan iaitu kesedaran tentang emosi diri sendiri, pengurusan emosi diri sendiri, kesedaran tentang emosi orang lain dan pengurusan emosi orang lain. Oleh hal yang demikian, kecerdasan emosi bukan sahaja melibatkan kebijaksanaan menguruskan emosi sendiri tetapi juga bijak mengendalikan emosi orang lain dalam sesuatu keadaan. Keupayaan untuk menilai dan menguruskan emosi sendiri membolehkan seseorang memilih situasi yang sesuai untuk berinteraksi, manakala keupayaan untuk menguruskan emosi orang lain membolehkan seseorang memilih bentuk interaksi yang tepat dan bersesuaian dengan situasi.

### **Hubungan di Antara Etika Kerja Islam terhadap Kecerdasan Emosi dan Emosi Pekerja**

Kajian oleh Shamsudin *et al.* (2015), meletakkan etika kerja Islam sebagai pemboleh ubah moderator dalam mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dan etika kepimpinan dalam kalangan pengurus pertengahan di universiti awam Malaysia. Dapatan kajian mereka menyatakan kecerdasan emosi mempengaruhi etika kepimpinan seorang pemimpin.

Sementara itu, Marques, Dhiman dan Biberman (2011) menyatakan pekerja yang beretika akan mengambil keputusan yang betul untuk kepentingan organisasi. Ia menunjukkan terdapat perkaitan yang rapat di antara etika kerja dan proses pembuatan keputusan. Walaupun kajian ini tidak menyentuh tentang emosi pekerja, tetapi perkaitan antara etika dan kecerdasan emosi seorang pekerja dibincangkan dengan jelas. Kajian ini menyatakan kelakuan etika itu sesuatu yang rumit untuk dikenal pasti kerana sesetengah individu menganggap bahawa dirinya beretika, tetapi yang individu yang lain menganggap sebaliknya. Ia menunjukkan apabila seseorang itu merasakan ia mengamalkan etika kerja ketika bekerja tetapi tanggapan individu lain adalah berbeza. Maka, kecerdasan emosi itu penting untuk mengimbangi peranan pekerja dalam organisasi. Berdasarkan kajian tersebut, hipotesis pertama kajian ini dibentuk iaitu:



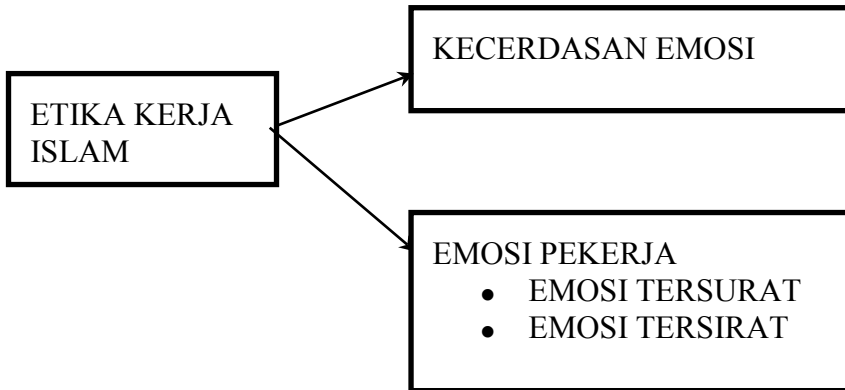
*H1* Terdapat pengaruh yang signifikan di antara etika kerja Islam dan kecerdasan emosi

Sehubungan itu, Rubin dan Riggio (2005) menyatakan etika yang dipegang oleh seorang pekerja mendorong pekerja untuk mengatur emosinya. Mereka menggelar ia sebagai “*mood maintenance*”. Apabila ia dikawal dengan baik, maka tidak balas yang baik akan dihasilkan dan jika tiada kawalan, keadaan sebaliknya yang akan berlaku. Maka, situasi ini sangat berkait rapat dengan emosi pekerja. Namun, kajian ini tidak meletakkan etika kerja Islam dan emosi pekerja secara khusus. Perkaitan antara etika dan pengaturan emosi ini boleh dikembangkan dengan mengkaji etika kerja Islam dan pengaruhnya terhadap emosi pekerja. Lindebaum, Geddes dan Gabriel, (2017) menyatakan pengurus ialah dividu yang mengarah hala tuju pekerja dalam organisasi. Maka, seorang pengurus itu perlu mempunyai etika kerja yang baik agar dapat membentuk emosi yang bermoral dalam komunikasi dua hala bersama pekerja dan pelanggan. Dalam penulisan mereka menyatakan dengan jelas bahawa etika kerja mempunyai hubungan yang rapat dengan emosi pekerja dan menyokong teori Hochschild (1983). Hochschild (1983) menyatakan dua dimensi emosi pekerja, iaitu emosi tersurat dan emosi tersirat akan terpapar di wajah pekerja ketika sedang menjalankan tugas dan berhadapan dengan pelanggan. Kajian mereka antara lain menjelaskan pengurus yang tidak beretika adalah sukar mengawal perasaan, kemarahan dan menyumbang kepada tingkah laku menyimpang dalam organisasi. Walaupun kajian ini tidak mengkhusus kepada amalan etika kerja Islam, tetapi ia sangat berkait rapat dengan amalan etika kerja dalam organisasi. Berdasarkan kajian tersebut, maka hipotesis kajian kedua dan ketiga dibentuk seperti berikut:

*H2* Terdapat pengaruh yang signifikan di antara etika kerja Islam dan emosi tersurat.

*H3* Terdapat pengaruh yang signifikan di antara etika kerja Islam dan emosi tersirat.

Kerangka konseptual kajian dibentuk seperti berikut:



**Rajah 1** Kerangka konseptual pengaruh di antara etika kerja Islam terhadap kecerdasan emosi dan emosi pekerja.

## METODOLOGI KAJIAN

Kajian ini merupakan kajian rintis yang melibatkan 58 orang responden yang terdiri daripada pihak pengurusan dan profesional di Kementerian Sumber Manusia. Kajian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan mengadaptasi instrumen etika kerja Islam oleh Ali (1998), iaitu sebanyak 17 item. Instrumen bagi kecerdasan emosi berdasarkan *Wong and Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS) oleh Wong dan Law (2002) dengan menggunakan 16 item, manakala instrumen emosi pekerja oleh Diefendorff *et al.* (2005) mengandungi 11 item. Semua item ini diukur pada tahap individu dan berdasarkan skala Likert lima mata, di mana 1= sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju. Data dianalisis menggunakan *Statistical Package for Sosial Science* (SPSS) versi 25. Statistik deskriptif dan analisis regresi mudah digunakan untuk menganalisis data yang diperolehi.

## DAPATAN KAJIAN DAN PERBINCANGAN

### Nilai Kebolehpercayaan

**Jadual 1** Keputusan analisis ujian kebolehpercayaan

Pemboleh ubah	Jumlah Item	Nilai Alpha Cronbach
Etika kerja Islam	17	0.86
Kecerdasan emosi	16	0.91
Emosi tersurat	6	0.67
Emosi tersirat	4	0.82

Nilai reliabiliti kurang dari 0.6 adalah lemah, manakala nilai 0.6 hingga 0.7 menunjukkan soal selidik yang diuji mempunyai nilai kebolehpercayaan yang boleh diterima, manakala 0.8 hingga 1 menunjukkan nilai kebolehpercayaan dan kesahan yang tinggi (Sekaran & Bougie, 2016). Keseluruhan instrumen mempunyai nilai kebolehpercayaan yang baik membolehkan kajian ini dianalisis selanjutnya. Berikut adalah rujukan bagi nilai kebolehpercayaan instrumen yang digunakan.

**Jadual 2** Nilai ujian kebolehpercayaan

Nilai Kebolehpercayaan	Keterangan
Kurang 0.60	Lemah
0.60–0.70	Diterima
0.80 ke atas	Sangat baik

Sebelum ini kajian lepas dalam konteks di Malaysia oleh Kumar dan Rose (2012), Shamsudin (2012) dan Shamsudin *et al.* (2015) turut menggunakan instrumen Ali (1998) dan mendapat nilai kebolehpercayaan bagi etika kerja Islam iaitu .076 dan 0.85, manakala emosi pekerja oleh Diefendorff, Croyle dan Gosserand (2005) di mana dimensi emosi tersurat menunjukkan nilai kebolehpercayaan 0.73 dan dimensi tersirat 0.82.

Berikut adalah demografi responden yang terlibat dalam kajian ini.

**Jadual 3** Demografi responden

Ciri Umum Responden	Ciri Khusus Responden	Bil/Peratus
Jantina	Lelaki Perempuan	30 (52%) 28 (48%)
Taraf perkahwinan	Berkahwin Belum Berkahwin	43 (70%) 15 (30%)
Tempoh berkhidmat dalam Organisasi	1–5 tahun 6–10 tahun 11–15 tahun 16–20 tahun 21–25 tahun 26–30 tahun	10 (17%) 19 (33%) 11 (19%) 3 (5%) 8 (14%) 7 (12%)

Analisis demografi responden dari segi jantina lelaki seramai 52 peratus (30 orang) dan 48 peratus (28 orang) adalah perempuan. Responden yang berkahwin sebanyak 70 peratus (43 orang) dan hanya 15 orang responden yang belum berkahwin yang mewakili 30 peratus. Tempoh perkhidmatan yang paling lama adalah 6–10 tahun sebanyak 33 peratus iaitu 19 orang, perkhidmatan 1–5 tahun sebanyak 17 peratus (10 orang) dan 11–15 tahun sebanyak 19 peratus (11 orang).

### Tahap Amalan Etika Kerja Islam

**Jadual 4** Purata min amalan etika kerja Islam

Pemboleh ubah	Nilai Min	Sisihan Piawai	Tahap
Etika Kerja Islam	4.308	4.352	Paling penting

Jadual 4 menerangkan tahap amalan etika kerja Islam menurut Shamsudin (2012) dan Shamsudin *et al.* (2015) menyatakan tahap etika kerja Islam dan kecerdasan emosi boleh dikategorikan mengikut tahap berikut iaitu min 2.59 adalah kurang penting, 2.60–3.40 adalah sederhana penting, 3.41–4.20 adalah tinggi penting dan 4.21 ke atas adalah paling penting.

**Jadual 5** Taburan min dan sisihan piawai etika kerja Islam mengikut item IWE

<b>Item</b>	<b>Min</b>	<b>Tahap</b>
Sikap malas merupakan satu sifat tidak terpuji	4.62	Paling Penting
Berdedikasi terhadap kerja adalah sifat murni	4.72	Paling Penting
Kerja yang baik memberi manfaat kepada diri dan orang lain	4.70	Paling Penting
Menghasilkan sesuatu yang terbaik untuk memenuhi keperluan seseorang menyumbang kepada kemakmuran keseluruhan masyarakat	4.46	Paling Penting
Adil dan murah hati di tempat kerja adalah diperlukan untuk kebajikan pekerja	4.56	Paling Penting
Kerja harus dilakukan berdasarkan keupayaan sebenar seseorang	4.24	Paling Penting
Kerja bukan bersifat peribadi semata-mata, tetapi bertujuan mendidik pembangunan sendiri dan hubungan sosial	4.55	Paling Penting
Tanpa kerja hidup tidak bermakna	3.89	Tinggi Penting
Terlalu banyak waktu terluang tidak baik untuk masyarakat	4.00	Tinggi Penting
Perhubungan manusia perlu dititikberatkan dan digalakkan dalam organisasi	4.56	Paling Penting
Kerja membolehkan seseorang mengawal persekitaran	3.94	Tinggi Penting
Bekerja secara kreatif adalah sumber kebahagiaan dan kejayaan	4.39	Paling Penting
Sesiapa yang bekerja akan lebih maju dalam hidupnya	4.03	Paling Penting
Kerja memberi peluang seseorang berdikari	4.43	Paling Penting
Orang yang berjaya adalah orang yang selalu mencapai sasaran dalam kerjanya	4.20	Paling Penting
Seseorang perlu bekerja keras secara berterusan untuk memenuhi tanggungjawabnya	4.10	Tinggi Penting
Nilai sesuatu kerja diambil kira berdasarkan niat atau tujuan seseorang berbanding hasil yang diperoleh	3.77	Tinggi Penting

Jadual 4 dan 5 menunjukkan etika kerja Islam menjadi keutamaan dalam kalangan pihak pengurusan di Kementerian Sumber Manusia. Secara keseluruhan, pihak pengurusan dan profesional di Kementerian Sumber Manusia mengamalkan etika kerja Islam dalam menjalankan tugas seharian. Prinsip-prinsip etika kerja Islam menjadi landasan dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan data deskriptif menunjukkan min yang tertinggi adalah “berdedikasi terhadap kerja adalah sifat murni”, di mana min adalah 4.72, keseluruhan responden memberi persepsi bahawa sifat dedikasi terhadap kerja adalah etika kerja Islam yang perlu ada dalam diri setiap pekerja. Seterusnya, mereka menyatakan “kerja yang baik akan memberi manfaat kepada diri dan orang lain” (min;4.70) dan bersetuju bahawa ‘sikap malas adalah sesuatu yang dikeji dalam pekerjaan” (min;4.62). Kenyataan ini menunjukkan responden memberikan persepsi bahawa mereka memberi komitmen terhadap kerja kerana ia memberi kebaikan kepada diri sendiri dan orang lain. Malah, sikap malas ditegah dalam etika kerja Islam dan perlu dielakkan. Min pada item “nilai sesuatu kerja diambil kira berdasarkan niat atau tujuan seseorang berbanding hasil yang diperoleh” turut menunjukkan tahap skor min yang tinggi. Ia menunjukkan keseluruhan responden mengutamakan niat dalam melakukan tugas yang diamanahkan. Dapatan kajian ini selari dengan kajian oleh Ali (1998) dan Ali dan Al-Owaihian (2008), di mana ciri-ciri etika kerja Islam adalah bekerja untuk mendapatkan keredaan Allah, memberikan yang terbaik dan bersungguh-sungguh dalam pekerjaan dan bekerja dengan memberi makna terhadap orang lain. Pekerjaan yang dilakukan dengan dedikasi akan memberi manfaat kepada diri sendiri, organisasi dan pelanggan atau orang awam.

**Jadual 6** Purata min *emotional labour* dan kecerdasan emosi

Pemboleh ubah	Nilai Min	Sisihan Piawai	Tahap
Kecerdasan Emosi	3.960	.472	Tinggi Penting
Emosi tersurat	3.071	.529	Sederhana Penting
Emosi tersirat	3.525	.794	Tinggi Penting

Kecerdasan emosi menunjukkan min berada pada tahap tinggi, iaitu menggambarkan responden berkeupayaan memahami dan mengawal emosi diri dan orang lain. Secara perbandingan, responden dalam kajian ini kerap menggunakan emosi tersirat bagi memastikan interaksi yang sesuai

dengan sikap dan tingkah laku pelanggan yang berbeza dengan penuh keikhlasan dan sikap mengambil berat. Namun demikian, emosi tersurat masih diamalkan oleh responden dengan sikap yang ramah dan mesra dengan memaparkan ekspresi muka seperti senyuman agar pelanggan atau orang awam berasa selesa ketika berurusan dengan pekerja bagi menjamin imej organisasi sentiasa berada di landasan terbaik dalam kualiti layanan dan interaksi terhadap pelanggan. Dapatan kajian selari dengan kajian Lindebaum, Geddes dan Gabriel (2017) yang menegaskan pemilihan emosi pekerja yang betul ketika berkomunikasi dan berinteraksi dengan pekerja dalam organisasi mendorong kepada persekitaran kerja yang positif dan membentuk imej yang baik terhadap pelanggan. Sehubungan itu, dapatan kajian ini selari dengan pandangan Ashforth dan Humphrey (1993) melalui teori identiti social, di mana hubungan antara pekerja atasan dan pekerja bawahan turut dipengaruhi oleh paparan emosi yang tepat.

Analisis berikutnya adalah analisis inferensi, iaitu analisis regresi mudah dalam menilai pengaruh etika kerja Islam terhadap kecerdasan emosi dan emosi pekerja.

**Jadual 7** Pengaruh etika kerja Islam terhadap kecerdasan emosi melalui analisis regresi mudah

<b>Model</b>	<b>Pekali Piawai <math>\beta</math></b>	<b>t</b>	<b>Sig</b>
Etika Kerja Islam	.434	3.603	.001
<b>R<sup>2</sup></b>	.434		
<b>F</b>	9.83		
<b>Sig</b>	.001		

- a. Peramal dalam Model (Tetap): Etika Kerja Islam
- b. Pemboleh Ubah Bersandar: Kecerdasan Emosi

Jadual 7 menunjukkan etika kerja Islam dan pengaruhnya terhadap kecerdasan emosi ( $R^2=.434$ ,  $k=.001$ ). Hasil kajian ini menerangkan tentang amalan etika kerja Islam dalam pekerjaan seharian dapat mempengaruhi kecerdasan emosi seorang pekerja.

**Jadual 8** Pengaruh etika kerja Islam terhadap emosi tersurat melalui analisis regresi mudah

Model	Pekali Piawai $\beta$	t	Sig
Etika Kerja Islam	-.094	.706	.483
<b>R<sup>2</sup></b>	.094		
<b>F</b>	.498		
<b>Sig</b>	.483		

- a. Peramal dalam Model (Tetap): Etika Kerja Islam
- b. Pemboleh Ubah Bersandar: *Emosi tersurat*

Jadual 8 menunjukkan model kajian adalah tidak signifikan di antara etika kerja Islam dan emosi tersurat ( $R^2 = -.094$ ,  $k = .483$ ). Hal ini menunjukkan tidak terdapat hubungan di antara etika kerja Islam dan emosi tersurat.

**Jadual 9** Pengaruh etika kerja Islam terhadap emosi tersirat melalui analisis regresi mudah

Model	Pekali Piawai $\beta$	t	Sig
Etika Kerja Islam	.355	.745	.005
<b>R<sup>2</sup></b>	.126		
<b>F</b>	8.055		
<b>Sig</b>	.005		

- a. Peramal dalam Model (Tetap): Etika kerja Islam
- b. Pemboleh Ubah Bersandar: Emosi tersirat

Jadual 9 menunjukkan model kajian adalah signifikan di antara etika kerja Islam dan emosi tersirat atau emosi tersirat. Etika kerja Islam dan pengaruhnya terhadap emosi tersirat ( $R^2 = .126$ ,  $k = .005$ ). Ia menunjukkan terdapat hubungan di antara etika kerja Islam dan emosi tersirat, di mana dengan mengamalkan etika kerja Islam mereka akan memaparkan emosi yang sebenar dalam organisasi. Dalam konteks pekerjaan mereka sebagai pihak pengurusan, emosi yang dipaparkan mempengaruhi hubungan interpersonal antara sesama pekerja dan pihak pelanggan. Amalan etika kerja Islam dalam organisasi membantu membentuk sikap yang positif terhadap tugas dan mengawal emosi pekerja. Emosi pekerja melalui emosi tersirat dalam kajian ini merupakan emosi sebenar yang dipaparkan terhadap pekerja atau pelanggan.



Dapatan kajian ini menyokong kajian Marques, Dhiman dan Biberman (2011) di mana pegangan etika yang baik akan mendorong proses pembuatan keputusan yang betul, manakala dengan adanya pegangan etika kerja Islam sebagai panduan dalam melakukan kerja seharian, emosi individu berada dalam keadaan terkawal dan membolehkan keputusan yang bertepatan dengan prinsip pekerjaan dalam Islam dapat dibuat.

Kecerdasan emosi memainkan peranan dan memandu pihak pengurusan mengendalikan emosi dengan baik walaupun berhadapan dengan pelbagai situasi. Kajian ini membuktikan bahawa etika kerja Islam mempunyai pengaruh terhadap kecerdasan emosi individu dalam organisasi dan mendorong individu menonjolkan sifat yang sebenar. Kecerdasan emosi dalam diri individu berperanan untuk mengawal satu dan pelbagai emosi agar emosi dan maklumat yang ada dapat mengawal pemikiran seseorang untuk bertindak. Dalam konteks kajian ini, nilai etika kerja Islam mempengaruhi kecerdasan emosi dan ia menunjukkan nilai etika kerja Islam yang ada dalam diri pekerja mempengaruhi cara mereka berfikir dan membuat keputusan. Malah, sifat tidak ikhlas dan kepuraan-puraan tidak berlaku dalam konteks kajian ini. Pihak pengurusan dapat menguruskan emosi sendiri dan emosi para pekerja dan pelanggan apabila interaksi berdasarkan etika kerja Islam diamalkan dalam pekerjaan seharian. Kajian ini telah mencapai objektif, kajian iaitu menilai menilai tahap amalan etika kerja Islam dalam kalangan pihak pengurusan dan profesional di Kementerian Sumber Manusia. Hasil dapatan kajian menunjukkan amalan etika kerja Islam berada pada tahap yang tinggi, ia menunjukkan pihak pengurusan dan profesional dalam kajian ini mengamalkan etika kerja Islam.

Sementara itu, objektif kedua iaitu menilai pengaruh etika kerja Islam terhadap kecerdasan emosi dan emosi pekerja mendapati hipotesis kajian pertama dan ketiga diterima dan hipotesis kedua ditolak. Etika kerja Islam mempunyai pengaruh yang signifikan dengan kecerdasan emosi dan emosi tersirat. Kajian ini menunjukkan responden adalah pihak pengurusan dan profesional di Kementerian Sumber Manusia. Maka, bahagian pengurusan dan profesional dalam sesebuah organisasi selalunya mengamalkan budaya korporat dalam persekitaran kerja. Peterson (2004) mendapati budaya korporat ini memberikan impak kepada aturan ekspresi

emosi. Hal ini telah menunjukkan amalan etika kerja Islam yang baik memberikan kesan terhadap kecerdasan emosi. Amalan etika kerja Islam yang baik ini mendorong pekerja mengekspresikan emosi diri dan orang lain secara positif yang meningkatkan persekitaran kerja yang produktif (Asim & Azmat, 2016). Selain itu, dapatan kajian ini mendapati etika kerja Islam signifikan terhadap emosi tersirat. Ali (1998) dan Ali dan Al-Owaihian (2008) telah menggariskan salah satu etika kerja Islam ialah bekerja dengan memberi makna dengan orang lain. Hal ini memberikan gambaran bahawa etika kerja Islam para pekerja memberikan manfaat terhadap orang. Emosi tersirat secara ekspresi emosi yang dimanipulasikan sesuai dengan situasi persekitaran kerja. Elemen agama dalam etika kerja Islam telah menjadikan sistem kepercayaan pekerja dan memainkan peranan penting dalam membentuk tingkah laku dan emosi pekerja (Hameed & Bashir, 2017). Dalam konteks pekerja sektor awam di Malaysia, penekanan terhadap etika kerja Islam sangat penting kerana ia dapat membentuk etika kerja yang baik dan dijadikan panduan kepada pekerja sektor awam. Menurut Arina (2018), pekerja di sektor awam mempunyai tanggungjawab terhadap masyarakat di mana masyarakat berhak menerima layanan yang baik menerusi sikap dan perilaku mereka. Maka, etika kerja Islam merupakan etika yang ideal untuk diamalkan kerana ia mempengaruhi kawalan emosi dan kecerdasan emosi dalam organisasi.

## KESIMPULAN

Kajian ini menyumbang kepada satu dapatan kajian baharu, iaitu prinsip etika kerja Islam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap emosi pekerja dalam organisasi. Jika sebelum ini pengkaji-pengkaji dan kajian lepas hanya meletakkan etika kerja sebagai peramal, maka kajian ini lebih khusus kepada etika kerja Islam. Etika kerja Islam juga mempengaruhi kecerdasan emosi dan emosi tersirat. Ajaran dan etika kerja Islam yang didasari oleh ajaran dari Quran dan hadis telah mendidik pekerja supaya bersifat jujur, amanah dan berani berhadapan dengan persekitaran kerja, pelanggan dan tugas harian yang mencabar. Amalan etika kerja Islam memaparkan sikap integriti dalam menjalankan tugas dan pihak pengurusan yang memahami etika kerja Islam sebagai satu cara hidup. Ia menunjukkan agama masih menjadi tunjang dalam proses pembuatan keputusan dan

menentukan perjalanan sebuah organisasi. Kajian ini mencadangkan agar kajian pada masa akan datang mengaitkan etika kerja Islam, emosi pekerja dan integriti dalam kalangan pekerja perkeranian dalam sektor awam dan sektor swasta. Implikasi kajian terhadap konseptual kajian sebelum ini menunjukkan etika kerja Islam merupakan peramal yang baik terhadap emosi pekerja.

## PENGHARGAAN

Pengkaji mengucapkan setinggi penghargaan kepada Persidangan Serantau Peradaban dan Etnik (PERSEP 2019) atas anugerah kepada kertas kerja ini sebagai kertas kerja terbaik kategori pensyarah (Etika Kerja Islam dan Impaknya terhadap Emosi Pekerja: Kajian dalam Sektor Awam Terpilih) pada 24–25 Oktober 2019, bertempat di Institut Tadbiran Awam Negara (INTAN) Kampus Sabah.

## RUJUKAN

- Aldulaimi, S.H. (2016). Fundamental Islamic perspective of work ethics. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, 7(1), 59–76.
- Ali, A. (1998). Scaling an Islamic work ethic. *The Journal of Social Psychology*, 128(5), 575–583.
- Ali, J.A. & Al-Owaidan, A. (2008). Islamic work ethic: A critical review. *Cross Cultural Management an International Journal*, 15(1), 5–19.
- Ahmad Shukri & Razali Mat Zin. (2001). *Adab dan etika kerja dalam organisasi*. Sintok: Universiti Utara Malaysia.
- Ali, A. J., & Al-Kazemi, A. A. (2007). Islamic work ethic in Kuwait. *Cross cultural management: An International Journal*, 14(2), 93–104.
- Arina, N. N (2018). Pengaplikasian etika kerja Islam oleh pengamal perhubungan awam di organisasi berteraskan Islam di Malaysia. *Global Journal Al-Thaqafah*, 8(1), 93–105.
- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18(1), 88–115.
- Asim, M., & Azmat, S. (2016). Enhancing ethics at workplace through emotional intelligence. *European Journal of Business and Social Sciences*, 5(5), 15–20.
- De Castro, A. B., Agnew, J., & Fitzgerald, S. T. (2004). Emotional labor: Relevant theory for occupational health practice in post-industrial America. *AAOHN Journal*, 52(3), 109–115.

- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gosserand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66(2), 339–357.
- Goleman, D. (1999). Emotional competence. *Executive Excellence*, 16(4), 19.
- Hameed, F., & Bashir, S. (2017). Front line female hospitality worker's emotional labor and adaptive performance: Does Islamic work ethics moderate relationship? *Journal of Managerial Sciences*, 71 (11), 49–72.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialisation of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 151.
- Kumar, N. & Rose, R. C. (2012). The impact of knowledge sharing and Islamic work ethic on innovation capability. *Cross Cultural Management*, 19(2).
- Lindebaum, D., Geddes, D., & Gabriel, Y. (2017). Moral emotions and ethics in organisations: Introduction to the special issue. *Journal of Business Ethics*, 141(4), 645–656.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. (1999). *Competing model of intelligence. Handbook of Human Intelligence*. New York: Cambridge.
- Mann, S. (1997). Emotional labour in organisations. *Leadership and Organization Development Journal*, 18 (1), 4–12.
- Marques, Dhiman & Biberman (2011). *Managing in the twenty first Century*. SpringerLink.
- Narjono, A. I. (2013). Etika Islam dan motivasi kerja (Islam ethics and employee motivation). *Jibeka*, 7(2), 7–13.
- Nasir, M., & Arina, N. N. (2018). Pengaplikasian etika kerja Islam oleh pengamal perhubungan awam di organisasi berteraskan Islam di Malaysia. Tesis PhD (tidak diterbitkan). Universiti Sains Malaysia, Pulau Pinang.
- Peterson, D. K. (2004). The relationship between perceptions of corporate citizenship and organizational commitment. *Business & Society*, 43(3), 296–319.
- Rubin & Riggio. (2005). The role of emotional intelligence in ethical decision making at work. *Positive Psychology in Business Ethics and Corporate Social Responsibility*.
- Shamsudin, A. S. (2012). The Relationship Between Emotional Intelligence, Islamic Work Ethic and Leadership Practices Among Middle Level Administrators in Malaysian Public Universities (*unpublished doctoral thesis*). Universiti Utara Malaysia, Kedah.
- Shamsudin, Abdul Rahman & Romle. (2015). The moderating of Islamic Work Ethic on relationship of emotional intelligence and leadership practice: A proposed framework. *International Journal of Innovation*, 6(2), 140–143.

- Syed Sofian S.S. (2010). Kesan kecerdasan emosi ke atas tekanan kerja, kepuasan, penglibatan bekerja serta niat berhenti kerja dalam kalangan guru. Tesis PhD (tidak diterbitkan). Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- Uma Sekaran & Roger J. Bougie. (2016). *Research methods for business: A skill building approach* (7<sup>th</sup> ed.). New York: Wiley.
- Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243–274.
- Yousef, D. A. (1998). Satisfaction with job security as a predictor of organizational commitment and job performance in a multicultural environment. *International Journal of Manpower*, 19(3), 184–194.
- Zafir Mohd Makhbul, Mohd Hizam Hanafiah & Fazilah Mohamad Hasun. (2012). *Pengurusan organisasi (organizational management)* (Edisi ke-2). Kuala Lumpur: Cengage, Thompson.

