

**PENGARUH PERSEPSI SOKONGAN ORGANISASI
TERHADAP *EMOTIONAL LABOR*: KAJIAN KE ATAS
PEMIMPIN KESATUAN SEKERJA DI SABAH
*THE INFLUENCE OF PERCEIVED OF ORGANIZATIONAL
SUPPORT ON EMOTIONAL LABOR: A STUDY ON UNION
LEADERS IN SABAH***

AG MOHD RUSLAIMIE BIN MASLI
KEE Y. SABARIAH BTE KEE MOHD YUSSOF

*Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Malaysia Sabah,
Jalan UMS, 88400 Kota Kinabalu, Sabah*

Corresponding author: ruslaimie@gmail.com

Tarikh dihantar: 29/6/2021 / Tarikh diterima: 23/8/2021 / Tarikh terbit: 22/12/2022

DOI: <https://doi.org/10.51200/ejk.v28i1.4170>

ABSTRAK Kajian ini menilai pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap *emotional labor* dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja di Sabah. Persepsi sokongan organisasi berperanan menilai tahap persepsi pemimpin kesatuan agar berasa dihargai oleh organisasi atas komitmen yang disumbangkan bagi tujuan menjaga hak pekerja menerusi kesatuan sekerja. *Emotional labor* pula adalah peraturan yang diekspresikan oleh pemimpin melalui bentuk emosi dan tingkah laku dalam memimpin ahli kesatuan sekerja yang dibahagikan kepada dimensi *surface acting*, *deep acting* dan *genuine emotion*. Oleh itu, kajian ini bertujuan menilai pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap *emotional labor* dalam konteks kepimpinan kesatuan sekerja. Kajian ini melibatkan 162 orang pemimpin atau ahli jawatankuasa tertinggi daripada 23 kesatuan sekerja di Sabah. Analisis regresi mudah digunakan untuk menganalisis data bagi tujuan menilai pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap *emotional labor*. Hasil kajian mendapati persepsi sokongan organisasi hanya mempengaruhi *emotional labor* melalui *genuine emotion*. Oleh itu, wujud faktor-faktor lain yang mempengaruhi *emotional labor* melalui *surface acting* dan *deep acting* dalam kalangan pemimpin kesatuan. Sehubungan dengan itu, kepimpinan kesatuan sekerja yang berusaha menjaga “hak pekerja” ahli kesatuan seharusnya selari dengan matlamat organisasi.

Kata kunci: *Emotional labor*, persepsi sokongan organisasi, pemimpin, kepimpinan, kesatuan sekerja.

ABSTRACT *This study evaluates the influence of perceived of organizational support on emotional labor among trade union leaders in Sabah. The perceived of organizational support plays a role in assessing the level of perceived of union leaders in feeling valued by the organization for their commitment that they have contributed for the purpose of safeguarding the employees/workers' rights through trade unions. While emotional labor is a rule expressed by leaders through the form of emotions and behaviors in leading their union members which are divided into the dimensions that consist of surface acting, deep acting and genuine emotion. Therefore, this study/research aimed to evaluate the influence of perceived of organizational support on emotional labor in the context of trade union leadership. This study involved 162 leaders or members of the highest committee from 23 trade unions in Sabah. Linear regression analysis was used to analyze the data for the purpose of assessing the influence of perceived of organizational support on labor emotional. The results of the study found that the perceived of organizational support only affects the emotional labor through genuine emotion. Thus, there are other factors that influence emotional labor through surface acting, and deep acting among union leaders. Therefore, trade union leadership that strives to safeguard the "employee rights" of union members should be in line with the goals of the organization.*

Keywords: *Emotional labor, perceived of organizational support, leaders, leadership, trade unions.*

PENDAHULUAN

Keharmonian Hubungan Industri mementingkan hubungan yang baik di antara pekerja dan majikan agar matlamat organisasi dapat dicapai demi kepentingan bersama. Bagi pihak pekerja, peranan kesatuan sekerja terhadap usaha mewakili hak pekerja dalam proses tawar menawar secara kolektif antara kesatuan sekerja dan majikan perlu diperkukuhkan. Hal ini bagi menjamin hubungan yang baik di antara pekerja dan majikan, sekali gus mewujudkan keharmonian industri (Abdul Wahab *et al.*, 2009). *Emotional labor* pendekatan yang sesuai diamalkan dengan menerapkan pengaturan aspek emosi dan tingkah laku pemimpin kesatuan sekerja bagi memastikan kewujudan kesatuan sekerja dapat diterima oleh majikan dan meyakinkan ahli-

ahli kesatuan (Franzway, 2000). Walau bagaimanapun, ia turut dipengaruhi oleh persepsi sokongan organisasi dalam penerimaan dan persepsi pemimpin kesatuan. Objektif kajian ini meneliti tahap amalan persepsi sokongan dan *emotional labor* serta menilai pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap *emotional labor* dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja di Sabah.

KAJIAN LEPAS

***Emotional labor* dan Kepimpinan Kesatuan Sekerja**

Ashforth dan Humphrey (1993) mentakrifkan *emotional labor* adalah tingkah laku yang dipaparkan bagi memenuhi matlamat organisasi yang merangkumi tiga dimensi iaitu *surface acting*, *deep acting* dan *genuine emotion*. *Surface acting* adalah tindakan bersifat luaran melalui suara lisan serta mimik muka, *deep acting* ialah ekspresi emosi yang memanipulasi tingkah, manakala *genuine emotion* ialah sikap manusia yang terjadi secara spontan (Ashforth & Humphrey, 1993).

Pendekatan *emotional labor* awalnya diperkenalkan Hochschild (1983) yang lebih menumpukan sektor perkhidmatan seperti kru kabin penerbangan (Hur *et al.*, 2014), dan pekerja restoran makanan segera (Hazrina *et al.*, 2015). Namun demikian, Humphrey *et al.* (2008) mencadangkan kajian perlu diketengahkan dalam konteks kepimpinan. Hal ini demikian kerana, pemimpin dalam sesebuah organisasi juga perlu memastikan aturan emosi dan tingkah laku yang boleh mendorong kepimpinan yang baik.

Franzway (2000) telah menguji *emotional labor* dalam konteks kepimpinan kesatuan sekerja. Hasil dapatan kajian menunjukkan *emotional labor* signifikan dalam membentuk tingkah laku dan emosi yang diperlukan dalam mewujudkan ciri kepimpinan yang boleh memberikan khidmat yang terbaik terutama ahli kesatuan secara keseluruhan. Walau bagaimanapun, kajian dijalankan menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini mewujudkan jurang kajian kerana pendekatan kuantitatif kurang diberikan tumpuan dalam kajian *emotional labor* dalam konteks kepimpinan.

Pengaruh Persepsi Sokongan Organisasi terhadap *Emotional labor*

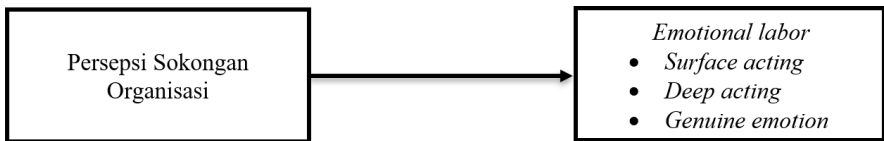
Eisenberger *et al.* (1986) mendefinisikan persepsi sokongan organisasi ialah penilaian pekerja bahawa mereka merasakan organisasi memberikan keprihatinan, kesejahteraan, keperluan dan persekitaran pekerjaan. Kajian lepas mendapati pengaruh yang signifikan di antara persepsi sokongan organisasi dan *emotional labor*. Hur *et al.* (2014) menjalankan kajian ke atas krew kabin penerbangan dan mendapati persepsi sokongan organisasi mempunyai hubungan yang signifikan terhadap *deep acting*. Sekiranya individu dalam organisasi mempunyai tahap persepsi sokongan organisasi yang tinggi, maka individu tersebut akan lebih cenderung untuk memastikan segala kawalan emosi dapat disesuaikan dengan persekitaran kerjanya (Rhoades & Eisenberger, 2002).

Kajian berkaitan turut dilakukan oleh Lartey *et al.* (2019) dalam kalangan jururawat. Hasil kajian mendapati persepsi sokongan organisasi adalah pemboleh ubah moderator yang signifikan terhadap *surface acting*. Meskipun tidak meletakkan persepsi sokongan organisasi sebagai pemboleh ubah tidak bersandar, tetapi kajian turut mendapati tahap persepsi sokongan organisasi yang tinggi menyokong amalan *surface acting* bagi membantu mengurus emosi yang sesuai dengan kehendak organisasi.

Sehubungan dengan itu, pengkaji terdahulu mendapati persepsi sokongan organisasi terhadap pemimpin kesatuan sekerja mempengaruhi amalan *emotional labor* dalam konteks kepimpinan. Tahap persepsi sokongan organisasi yang tinggi dalam kalangan kepimpinan kesatuan memberi makna bahawa kewujudan kesatuan sekerja dalam sesebuah organisasi diiktiraf oleh majikan sesuai dengan diperuntukkan di bawah Seksyen 9, Akta Perhubungan Perusahaan 1967 menyatakan penubuhan kesatuan sekerja memerlukan pengiktirafan daripada pihak majikan. Maka, tahap persepsi sokongan organisasi yang baik dalam kalangan pemimpin kesatuan menggambarkan wujud hubungan yang baik antara pekerja dan majikan. Dari sudut berbeza, pengiktirafan kesatuan sekerja menunjukkan kepercayaan majikan terhadap pekerja yang memimpin kesatuan sekerja. Maka, kepercayaan ini dapat mendorong lebih ramai lagi golongan pekerja menyertai kesatuan sekerja. Trend di Malaysia mendapati ahli kesatuan sekerja telah dipengaruhi cara kepimpinan kesatuan sekerja dalam

melindungi dan menjaga hak pekerja, sekali gus mendorong penyertaan pekerja dalam kesatuan sekerja (Ganesan, 2016).

Di samping itu, jurang kajian telah diteliti dan mendapati bahawa kajian lepas masih menumpukan *emotional labor* terhadap sektor perkhidmatan. Seterusnya dimensi *genuine emotion* kurang diketengahkan dalam meramal *emotional labor*. Oleh hal yang demikian, berdasarkan kajian lepas kerangka kajian dibentuk adalah seperti berikut:



Rajah 1 Pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap *emotional labor*
Sumber: Persepsi Sokongan Organisasi (Eisenberger *et al.*, 1986) dan *Emotional labor* (Ashforth & Humphrey, 1993)

HIPOTESIS KAJIAN

H1a. Persepsi Sokongan Organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Surface acting*.

H1b. Persepsi Sokongan Organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Deep acting*.

H1c. Persepsi Sokongan Organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Genuine emotion*.

METODOLOGI

Kajian ini melibatkan 162 orang pemimpin daripada 23 kesatuan sekerja di Sabah. Senarai kesatuan sekerja diperoleh melalui Jabatan Hal Ehwal Kesatuan Sekerja Negeri Sabah. Antara kesatuan sekerja yang terlibat ialah Sabah Air Transport Workers' Union, Sabah Plantation Industry Employees' Union, Kesatuan Pekerja-Pekerja Industri Air Sabah, Kesatuan Pekerja-Pekerja Industri Perkayuan Sabah, Sabah Petroleum Industry Workers' Union, Kesatuan Pekerja-Pekerja Hotel, Resort dan Restoran Sabah, Kesatuan

Pekerja-Pekerja Telekomunikasi Malaysia Sabah, Kesatuan Pekerja-Pekerja Felda Vegetables Oil Products Sdn. Bhd. Sabah, Kesatuan Kakitangan Petroleum Nasional Bhd. Sabah, Kesatuan Pekerja Pakaian Seragam Pos Malaysia Berhad, Sabah, Kesatuan Kakitangan Perkeranian Pos Sabah (M) Bhd., Kesatuan Pekerja-Pekerja Telekom Malaysia Sabah Bhd, Kesatuan Pekerja-Pekerja Malaysia Airports Bhd. Sabah, Kesatuan Jurutera-Jurutera Sabah Electricity Sdn. Bhd., Kesatuan Pekerja-Pekerja Sabah Electricity Sdn. Bhd. Sabah, Kesatuan Pekerja-Pekerja Felda Transport Services Sdn. Bhd. Sabah, Kesatuan Pekerja-Pekerja Sabah Ports Sdn. Bhd., Kesatuan Pekerja-Pekerja Cement Industries (Sabah) Sdn. Bhd., Kesatuan Pekerja-Pekerja Felda Bulkers Sdn. Bhd. Sabah, Kesatuan Pegawai-Pegawai Bank Sabah Sdn. Bhd., Kesatuan Pekerja-Pekerja Bank Pertanian Malaysia Berhad Sabah, Sabah Commercial Banks Association dan Kesatuan Eksekutif Bank Pertanian Malaysia Sabah.

DAPATAN KAJIAN

Analisis demografi pemimpin kesatuan yang ditunjukkan dalam Jadual 1 menunjukkan lelaki adalah responden paling ramai sebanyak 80.2 peratus (130 orang), manakala wanita 19.8 peratus (32 orang). Jumlah peratusan umur tertinggi sebanyak 32.7 peratus terletak pada tempoh 49 hingga 49 tahun. 48.1 peratus memiliki kelulusan pendidikan taraf SPM. Sebanyak 53.7 peratus responden terlibat adalah ahli jawatankuasa tertinggi dalam kesatuan sekerja. Tempoh perkhidmatan dalam organisasi dalam kalangan responden 29 peratus dalam tempoh 5 hingga 10 tahun dan menyertai kesatuan sekerja dalam tempoh peratusan tertinggi 52.5 antara 5 hingga 10 tahun.

Jadual 1 Demografi responden

Ciri-ciri Umum Responden	Ciri-ciri Khusus Responden	Peratusan
Jantina	Lelaki Perempuan	80.2 19.8
Umur	20-29 tahun 30-39 tahun 40-49 tahun 50-59 tahun	6.8 30.9 32.7 29.6
Pendidikan	PMR SPM STPM Diploma Ijazah	12.3 48.1 8.6 21 9.9
Jawatan dalam kesatuan sekerja	Pengerusi Timb. Pengerusi Setiausaha Bendahari Ahli Jawatankuasa Tertinggi Timb. Setiausaha	10.5 7.4 15.4 11.7 53.7 1.2
Tempoh berkhidmat dalam organisasi	5 - 10 tahun 11 - 15 tahun 16 - 20 tahun 21- 25 tahun 25 tahun ke atas	29 18.5 8 22.2 22.2
Tempoh menyertai kesatuan sekerja	5 - 10 tahun 11 - 15 tahun 16 - 20 tahun 21- 25 tahun 25 tahun ke atas	52.5 24.7 11.7 9.3 1.9

Jadual 2 Purata min amalan persepsi sokongan organisasi dan *emotional labor*

Pemboleh Ubah	Persepsi Sokongan Organisasi	Surface acting	Deep acting	Genuine emotion
Nilai min	3.73	3.32	3.79	3.71
Sisihan piawai	.661	.662	.653	.765
Tahap	Tinggi	Sederhana	Tinggi	Tinggi

Mohd Najib (1999) menyatakan tahap berdasarkan min boleh dikategorikan mengikut tahap berikut iaitu min 1.00-2.33 ialah tahap rendah. Nilai min 2.34-3.67 ialah tahap sederhana dan 3.68-5.00 ialah tahap tinggi.

Jadual 2 menunjukkan pemboleh ubah persepsi sokongan organisasi berada pada tahap tinggi. Bacaan yang sama terhadap pemboleh ubah *emotional labor* melalui dimensi *deep acting* dan *genuine emotion* pada tahap tinggi. Walau bagaimanapun, dimensi *surface acting* berada pada tahap sederhana.

Jadual 3 Keputusan analisis regresi persepsi sokongan organisasi terhadap *surface acting*

Model	R	R ²	R ² Terlaras	F	Sig
1	.212	.045	.039	7.56	.007

- a. Peramal dalam Model: (Tetap), Persepsi Sokongan Organisasi.
- b. Pemboleh Ubah Bersandar: *Surface acting*

Pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap *surface acting*

Model	R	R ²	Pekali Piawai β	T	Sig
Persepsi Sokongan Organisasi	.212	.045	.212	2.75	.007

- a. Pemboleh Ubah Bersandar: *Surface acting*

Jadual 3 menunjukkan model kajian tidak signifikan persepsi sokongan organisasi terhadap *surface acting* ($R^2 = .045$, $k = .007$) dan keputusan hipotesis *H1a* ditolak. Hasil kajian turut mendapati persepsi sokongan organisasi tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *surface acting*.

Jadual 4 Keputusan analisis regresi persepsi sokongan organisasi terhadap *deep acting*

Model	R	R ²	R ² Terlaras	F	Sig
1	.205	.042	.036	7.045	.009

- a. Peramal dalam Model: (Tetap), Persepsi Sokongan Organisasi.
- b. Pemboleh Ubah Bersandar: *Deep acting*

Pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap *deep acting*

Model	R	R ²	Pekali Piawai β	T	Sig
Persepsi Sokongan Organisasi	.205	.042	.036	2.65	.009

- a. Pemboleh Ubah Bersandar: *Deep acting*

Jadual 4 menunjukkan model kajian adalah tidak signifikan dan hasil kajian menunjukkan persepsi sokongan organisasi tidak mempengaruhi *deep acting* ($R^2=.042$, $k=.009$) dan keputusan hipotesis *H1b* ditolak.

Jadual 5 Keputusan analisis regresi persepsi sokongan organisasi terhadap *genuine emotion*

Model	R	R ²	R ² Terlaras	F	Sig
1	.176	.031	.025	5.09	.002

- a. Peramal dalam Model: (Tetap), Persepsi Sokongan Organisasi.
 b. Pemboleh Ubah Bersandar: *Genuine emotion*

Pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap *genuine emotion*

Model	R	R ²	Pekali Piawai β	T	Sig
Persepsi Sokongan Organisasi	.176	.031	.176	2.25	.002

- a. Pemboleh Ubah Bersandar: *Genuine emotion*

Jadual 5 menunjukkan model kajian signifikan persepsi sokongan organisasi terhadap *genuine emotion* ($R^2=.031$, $k=.002$) dan keputusan hipotesis *H1c* diterima. Hasil kajian turut mendapati persepsi sokongan organisasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *genuine emotion* dengan nilai pekali piawai (β) sebanyak 17 peratus. Hal ini menunjukkan pengaruh persepsi sokongan organisasi telah meningkatkan tahap *emotional labor* pemimpin kesatuan melalui dimensi *genuine emotion*. Ia berlaku dalam keadaan pemimpin kesatuan menunjukkan sikap semula jadi dan spontan dalam memimpin kesatuan sekerja.

PERBINCANGAN

Berdasarkan dapatan kajian menunjukkan purata min persepsi sokongan organisasi berada pada tahap tinggi. Penilaian ini menunjukkan pemimpin kesatuan percaya bahawa organisasi menerima kepimpinan mereka dalam gerakan kesatuan sekerja. Pemimpin kesatuan merasakan majikan sentiasa membantu mereka sekiranya berlaku isu dalam pekerjaan. Perkara ini juga membangkitkan semangat mereka untuk mendorong ahli-ahli kesatuan sekerja bekerjasama dengan majikan sekiranya wujud isu di tempat kerja.

Selain itu, purata min bagi *emotional labor* menunjukkan keputusan yang berbeza. Hasil dapatan menunjukkan dimensi *surface acting* berada pada tahap sederhana. Pemimpin kesatuan tidak gemar menggunakan pendekatan berpura-pura ketika berhadapan dengan ahli kesatuan seperti menunjukkan intonasi suara atau mimik muka yang direka seperti dijelaskan tafsirannya oleh Ashforth dan Humphrey (1993). Walau bagaimanapun, dimensi *surface acting* masih diamalkan namun berada pada tahap sederhana. Dalam erti kata lain, ia bergantung kepada situasi contohnya ketika wujud situasi tegang dalam melibatkan dua pihak. Maka, pemimpin kesatuan sekerja akan menunjukkan reaksi yang sesuai dengan keadaan seperti intonasi suara tinggi bagi menunjukkan ketegasan seorang pemimpin.

Dimensi *deep acting* menunjukkan purata min berada pada tahap tinggi. Pemimpin lebih gemar menggunakan ekspresi emosi yang mereka fahami dan peka terhadap keadaan sekeliling, terutama apabila berhadapan dengan ahli kesatuan yang mempunyai perbezaan sikap sebelum diekspresikan melalui sikap luaran. Dimensi *genuine emotion* pula menunjukkan nilai min yang tinggi. Pemimpin kesatuan sekerja menunjukkan tingkah laku dan ekspresi emosi yang spontan. Berdasarkan demografi responden menunjukkan pemimpin kesatuan telah menyertai kesatuan sekerja dalam tempoh melebihi lima tahun. Tempoh penglibatan ini adalah memadai bagi seorang pemimpin untuk memahami sikap dan tingkah laku ahli kesatuan yang mendorong mereka memilih untuk menjadi diri mereka sebenar dalam menerajui kepimpinan kesatuan sekerja.

Selain itu, hasil analisis regresi mudah menunjukkan model kajian hanya menunjukkan pengaruh signifikan antara persepsi sokongan organisasi terhadap *emotional labor* melalui dimensi *genuine emotion*. Pengaruh persepsi sokongan organisasi terhadap dimensi *surface acting* adalah tidak signifikan. Dapatan kajian ini turut membuktikan nilai min bagi *surface acting* dalam kalangan pemimpin kesatuan berada pada tahap sederhana. Hal ini menunjukkan *surface acting* masih diamalkan dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja tetapi tidak menjadi keutamaan mereka dalam membentuk perilaku dan emosi dalam kepimpinan. Dapatan kajian tersebut bertentangan dengan hasil dapatan kajian oleh Lartey *et al.* (2019). Namun begitu, hasil dapatan kajian menunjukkan kurangnya motivasi dalam kalangan pemimpin

disebabkan *surface acting* bukanlah suatu amalan yang boleh dikaitkan dengan prestasi kerja dalam organisasi. Liao *et al.* (2009) berpendapat bahawa pekerja akan bersungguh-sungguh melakukan tugas bagi meningkatkan prestasi kerja mereka. Akhirnya membawa kepada ganjaran (bonus dan elaun) yang diberikan majikan yang juga meningkatkan motivasi kerja. Situasi ini juga mempengaruhi persepsi sokongan organisasi individu dalam apa juga tugas yang dilaksanakan dalam organisasi. Oleh hal yang demikian, faktor motivasi hendaklah diberikan penekanan pada kajian pada masa hadapan dalam mengukur tahap persepsi sokongan organisasi serta meningkatkan pengaruh terhadap dimensi *surface acting*.

Hasil analisis regresi mudah seterusnya menunjukkan model kajian persepsi sokongan organisasi adalah tidak signifikan terhadap *emotional labor* melalui dimensi *deep acting*. Kajian ini membuktikan tiada wujud pengaruh yang signifikan di antara persepsi sokongan organisasi terhadap *deep acting*. Walaupun persepsi sokongan organisasi dan *deep acting* menunjukkan nilai min di tahap yang tinggi, tetapi ia masih belum kukuh untuk memberikan model kajian yang signifikan di antara kedua pemboleh ubah ini. Hasil dapatan kajian ini bertentangan dengan keputusan kajian oleh Hur *et al.* (2013) persepsi sokongan organisasi signifikan terhadap *deep acting*. Rhoades dan Eisenberger (2002) mendapati tahap persepsi sokongan organisasi yang rendah disebabkan persekitaran kerja yang tidak membantu individu memberikan timbal balik kepada komitmen dan sumbangan organisasi. Dalam kajian ini, pemimpin kesatuan sekerja mempunyai beban dalam menjalankan tugas sebagai pemimpin kesatuan yang mana pada masa yang sama juga turut menjalankan komitmen kerja dalam organisasi. Akibatnya, persepsi sokongan organisasi tidak mempengaruhi *deep acting* yang memerlukan mereka mengekspresikan emosi yang sesuai dalam kepimpinan mereka.

Dapatan ujian analisis yang terakhir ialah model kajian antara persepsi sokongan signifikan terhadap *emotional labor* melalui dimensi *genuine emotion*. Pengaruh persepsi sokongan organisasi signifikan terhadap dimensi *genuine emotion*. Persepsi sokongan organisasi telah meningkatkan pengaruh amalan *deep acting*. Hal ini sejajar dengan saranan oleh Ashforth dan Humphrey (1993) yang menekankan *genuine emotion* perlu diamalkan oleh pemimpin ketika berada situasi di luar jangka yang tidak memerlukan emosi

dan kelakuan dalam bentuk rekaan. Ia bergantung pada pemimpin secara spontan mengekspresikan emosi dan tingkah laku contohnya ketika berhadapan konflik dalam ahli kumpulan. Selain itu, dimensi ini kurang diberikan tumpuan oleh kajian terdahulu kerana kajian *emotional labor* lebih tertumpu kepada sektor perkhidmatan yang menumpukan amalan dimensi *surface acting* dan *deep acting* (Humphrey *et al.*, 2008). Berdasarkan demografi responden menunjukkan penyertaan responden dalam kesatuan sekerja dalam tempoh lima tahun ke atas membolehkan mereka mengekspresikan sifat semula jadi kerana sudah memahami matlamat organisasi serta memahami sikap dan ragam ahli kesatuan sekerja. Hasil dapatan kajian ini menunjukkan bahawa dimensi *genuine emotion* wujud dan diamalkan dalam kalangan pemimpin khususnya kesatuan sekerja. Namun demikian, rumusan hasil kajian mendapati keputusan yang tidak konsisten kerana ujian hipotesis tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap dimensi *emotional labor* secara keseluruhan. Apabila meneliti demografi responden kajian ini mendapati wujud ketidakseimbangan jantina yang menunjukkan pemimpin kesatuan didominasi oleh kelompok lelaki berbanding wanita. Nanayakkara *et al.* (2017) menjelaskan bahawa perbezaan jantina melibatkan cara menguruskan konflik, berkomunikasi, dan ciri kepimpinan boleh mempengaruhi ekspresi emosi dan tingkah laku ketika berinteraksi terhadap individu dalam kumpulan. Oleh hal yang demikian, kajian pada masa hadapan dicadangkan agar faktor jantina diketengahkan sebagai pemboleh ubah terhadap *emotional labor* yang turut mempengaruhi ekspresi emosi dan tingkah laku dalam kepimpinan. Hal ini demikian kerana, faktor jantina boleh mengukur mana yang lebih dari segi kestabilan emosi antara lelaki dan wanita (Nasrin & Morshidi, 2019). Hal ini boleh memberikan pemahaman bahawa *emotional labor* tidak dipengaruhi oleh kepimpinan semata-mata tetapi dipengaruhi oleh faktor individu seperti faktor jantina.

KESIMPULAN

Kajian ini membuktikan dalam konteks kepimpinan kesatuan sekerja di Sabah, pendekatan amalan *emotional labor* memang berlaku. Secara teorinya, dimensi *genuine emotion* signifikan terhadap amalan *emotional labor* khususnya kepimpinan. Sehubungan dengan itu, kajian ini telah memenuhi jurang kajian yang kurang diberikan perhatian oleh kajian lepas. Dari sudut praktikal, tahap persepsi sokongan organisasi yang baik dalam

kalangan pemimpin kesatuan sekerja membawa bukti representasi bahawa kepimpinan kesatuan sekerja diterima baik oleh majikan. Ia membantu pemimpin kesatuan sekerja memastikan ekspresi emosi dan tingkah laku pemimpin dapat diterjemahkan melalui pendekatan *emotional labor*. Malahan, ia turut membantu pemimpin kesatuan dalam memimpin ahli kesatuan yang membawa sebahagian penerimaan majikan terhadap pekerja ke arah gerakan kesatuan sekerja.

RUJUKAN

- Ashforth, B. E., & Humphrey, R. H. (1993). Emotional labor in service roles: The influence of identity. *Academy of Management Review*, 18 (1), 88-115.
- Diefendorff, J. M., Croyle, M. H., & Gossersand, R. H. (2005). The dimensionality and antecedents of emotional labor strategies. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (2), 339-357.
- Eisenberger, R. et al. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71, 500-507.
- Franzway, S. (2000). Women working in a greedy institution: Commitment and emotional labour in the union movement. *Gender, Work and Organization*, 7 (4), 258-268.
- Ganesan, J. (2016). A review on factors contributing to declining trade union membership in Malaysia. *International Journal of Advanced and Applied Sciences*, 3 (11), 93-98.
- Goeddeke Jr, F. X., & Kammeyer-Mueller, J. D. (2010). Perceived support in a dual organizational environment: Union participation in a university setting. *Journal of Organizational Behavior*, 31 (1), 65-83.
- Hazrina Ghazali, Yap & Ahmad. (2015). Emotional labour; standard scripts; dress codes; Acting; Fast food industry. Kuala Lumpur. *Journal of Tourism Hospitality & Culinary Arts*, 16-31.
- 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), 151-168.
- Hur, W. M., Moon, T. W., & Han, S. J. (2014). the role of chronological age and work experience on emotional labor: The mediating effect of emotional intelligence. *Career Development International*, 19 (7), 734-754.
- Hur, W. M., Moon, T. W., & Jun, J. K. (2013). The role of perceived organizational support on emotional labor in the airline industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*.

- Lartey, J. K. S., Amponsah-Tawiah, K., & Osafo, J. (2019). The moderating effect of perceived organizational support in the relationship between emotional labour and job attitudes: A study among health professionals. *Nursing Open*, 6 (3), 990-997.
- Liao, H., Toya, K., Lepak, D.P., & Hong, Y. (2009). Do they see eye to eye? Management and employee perspectives of high-performance work systems and influence processes on service quality. *Journal of Applied Psychology*, 94 (2), 371-391.
- Mohd Najib Abdul Ghaffar. (1999). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia Press.
- Nanayakkara, V. Wickramasinghe & G. D. Samarasinghe. (2017). Emotional intelligence, technology strategy and firm's non-financial performance. *Moratuwa Engineering Research Conference (MERCon), in Engineering Research Conference (MERCon)*, 1 (1), 467-472.
- Nasrin, N., & Morshidi, A. H. (2019). Kecerdasan Emosi (EI) dan perbezaan jantina dalam pekerjaan. <https://jurcon.ums.edu.my/ojums/index.php/ejk/article/view/1923>. Diakses pada 14 Jun 2016.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87, 698-71.
- S. R. Abdul Wahab *et al.* (2009). Persepsi pekerja terhadap kesatuan sekerja: Satu kajian di hotel di Johor Bahru. *Amalan Latihan dan Pembangunan Sumber Manusia*, 200-217.
- Tuntutan pengiktirafan kesatuan sekerja (APP, 1967). Diakses 24 Oktober 2020. <http://jpp.mohr.gov.my/files/pdf/tuntutan%20pengiktirafan%20BM.pdf>