

Kecerdasan Emosi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Penguat Kuasa: Kajian Semasa Pandemik Covid-19

(Emotional Intelligence on Law Enforcement Officer's Work Performance: A Study During the Covid-19 Pandemic)

Shariffah Hanim Syed Ismail^{1*}, Maizatul Haizan Mahbob²

¹Pusat Kajian Media dan Komunikasi, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), 43600, Bangi Selangor, Malaysia.

Email: sharnie83@ymail.com

²Pusat Kajian Media dan Komunikasi, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), 43600, Bangi Selangor, Malaysia.

Email: maiz@ukm.edu.my

CORRESPONDING

AUTHOR (*):

Shariffah Hanim Syed Ismail
(sharnie83@ymail.com)

KATA KUNCI:

Kecerdasan Emosi
Prestasi Kerja
Pegawai Penguat kuasa
Pandemik Covid-19

KEYWORDS:

Emotional Intelligence
Work Performance
Enforcement Officer's
Covid-19 Pandemic

CITATION:

Shariffah Hanim Syed Ismail & Maizatul Haizan Mahbob. (2024). Kecerdasan Emosi Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Penguat Kuasa: Kajian Semasa Pandemik Covid-19. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 9(2), e002601. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v9i2.2601>

ABSTRAK

Aspek kecerdasan emosi memainkan peranan penting terhadap prestasi kerja pegawai penguat kuasa di agensi PDRM, JIM, dan JKDM di Malaysia. Agensi ini merupakan badan penguat kuasa utama negara yang menawarkan perkhidmatan profesional. Kertas ini menyelidiki Kecerdasan Emosi terhadap Prestasi Kerja Pegawai Penguatkuasa: Kajian Semasa Pandemik Covid-19. Objektif utama dalam kajian ini untuk menguji kecerdasan emosi dalam dimensi motivasi, empati, kerohanian, dan kematangan terhadap prestasi kerja pegawai penguat kuasa. Kajian ini menggunakan kaedah kuantitatif serta instrumen dari Kecerdasan Emosi serta Prestasi Kerja. Seramai 300 pegawai penguat kuasa menyertai soal selidik. Analisis data dilakukan dengan perisian *Statistical Package for Social Science (SPSS)* versi 22 untuk menguji kesahan, kebolehpercayaan item, dan hipotesis kajian. Hasil kajian mendapati semua kecerdasan emosi berkait secara positif serta signifikan dengan prestasi kerja. Implikasinya adalah kecerdasan emosi penting untuk diterapkan dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai penguat kuasa semasa wabak Covid-19. Kajian ini juga menegaskan bahawa kecerdasan emosi merupakan faktor penyumbang yang penting terhadap prestasi kerja pegawai penguat kuasa semasa pandemik, dan perlunya memberikan perhatian khusus kepada aspek ini.

ABSTRACT

Emotional The aspect of emotional intelligence plays an important role in the work performance of enforcement officers in PDRM, JIM, and JKDM agencies in Malaysia. This agency is the country's main enforcement body that offers

professional services. This paper investigates Emotional Intelligence on the Work Performance of Enforcement Officers : A Study During the Covid-19 Pandemic. The main objective in this study is to test emotional intelligence in the dimensions of motivation, empathy, spirituality, and maturity towards the work performance of enforcement officers. This study uses quantitative methods and instruments from Emotional Intelligence as well as Work Performance. A total of 300 enforcement officers participated in the survey. Data analysis was done with the Statistical Package for Social Science (SPSS) version 22 software to test the validity, reliability of the items, and the research hypothesis. The results of the study found that all emotional intelligence is positively and significantly related to work performance. The implication is that emotional intelligence is important to apply in improving the work performance of law enforcement officers during the Covid-19 outbreak. This study also confirms that emotional intelligence is an important contributing factor to the work performance of enforcement officers during the pandemic, and the need to pay special attention to this aspect.

Sumbangan/Keaslian: Kajian ini telah memberikan sumbangan penting kepada literatur mengenai kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja pegawai penguat kuasa semasa pandemik covid-19.

1. Pengenalan

Kecerdasan emosi memainkan peranan utama dalam pengurusan organisasi, terutama di kalangan pegawai penguat kuasa ketika menghadapi cabaran pandemik Covid-19. Organisasi yang cemerlang perlu memiliki kakitangan yang produktif, berdisiplin, dan berdaya saing untuk mencapai tahap prestasi kerja yang maksimum. Kecemerlangan organisasi dipengaruhi oleh aspek kecerdasan emosi yang diperlukan oleh pekerja, khususnya dalam meningkatkan prestasi ketika berkhidmat sebagai pegawai penguat kuasa. Mereka yang berdepan secara langsung dengan tekanan yang melibatkan pengurusan, pengoperasian, hubungan komuniti dan isu peribadi memerlukan kecerdasan emosi yang tinggi. Kecerdasan emosi yang baik dari pegawai penguat kuasa dapat menjalankan tugas mereka dengan lebih efektif. Hal ini kerana mereka cenderung bersikap terbuka terhadap pandangan serta maklum balas dari masyarakat mengenai kualiti perkhidmatan yang mereka sediakan (Goleman, 2018).

Menerusi kajian Yozgat et al. (2013), produktiviti seorang pekerja secara umum berkaitan dengan kedudukan kesihatan mental, yang berdampak pada tahap keahlian dalam melaksanakan tugas. Hal ini tergantung pada kecerdasan emosi yang tinggi bagi mencapai prestasi kerja yang terbaik. Watson et al. (2007) juga berpendapat bahawa kekuatan dan ketahanan emosional yang tinggi pada pegawai penguat kuasa sangat penting ketika mereka menghadapi tekanan di persekitaran kerja selama pandemik virus Covid-19. Melalui kajian Arnetz et al. (2013), ditemukan bahawa kecerdasan emosi memiliki peranan perantara dalam hubungannya dengan kesihatan psikologis, yang terkait dengan faktor tekanan yang dihadapi seseorang. Namun, gambaran terhadap badan penguat kuasa undang-undang yang kompleks dan memiliki berbagai fungsi menunjukkan bahawa pekerja dan kepemimpinan perlu memiliki kecerdasan

emosi yang positif untuk meningkatkan proses pembelajaran, mengurangi tingkat agresivitas, membuat keputusan terbaik, dan menunjukkan karakter positif dalam berbagai aspek kehidupan. Ini dapat menjadi faktor pendorong keberhasilan seorang pekerja (Goleman, 2018). Oleh kerana itu, pegawai penguat kuasa perlu memiliki tingkat kecerdasan emosi yang tinggi dan mampu menjalankan tugas penguat kuasa dengan lebih profesional.

Oleh itu, kecerdasan emosi merupakan unsur kritikal yang memainkan peranan penting dalam mencapai kejayaan bagi pegawai penguat kuasa. Goleman (2018) mencatatkan bahawa tingkat kecerdasan emosi seseorang adalah faktor penentu utama dalam mencapai kejayaan di dalam organisasi. Pandangan ini diperkuat oleh Abi (2019), yang menggariskan bahawa pengurusan emosi yang terkawal adalah elemen kunci yang memerlukan perhatian untuk mencapai kejayaan dalam kehidupan seseorang. Serrat (2017) juga menyatakan bahawa individu dengan tahap kecerdasan yang tinggi cenderung memahami diri mereka, lebih mudah bergaul, memiliki ketahanan mental, dan memperlihatkan sikap optimistik. Pemahaman ini sejajar dengan kajian oleh Eric et al. (2016), yang menggunakan kecerdasan emosi telah diperkenalkan oleh Goleman et al. (2004) untuk menunjukkan kepentingan kecerdasan emosi dalam membimbing manusia secara rasional. Goleman (1995) juga melalui kajiannya menyimpulkan bahawa kecerdasan emosi memberikan sumbangan terbesar, iaitu sebanyak 80 peratus, terhadap kejayaan individu, sementara hanya 20 peratus yang lain bergantung pada kecerdasan intelek. Oleh itu, penting bagi pegawai penguat kuasa untuk mempelajari cara mengendalikan emosi dengan lebih baik, mengingat ini merupakan faktor kunci bagi mencapai sesuatu kejayaan, secara konteks peribadi ataupun profesional.

Sehubungan itu, pengkaji memilih kecerdasan emosi oleh Goleman et al. (2004) dalam kajian ini. Namun begitu, pengkaji hanya menekankan empat dimensi iaitu motivasi, empati, kerohanian dan kematangan. Justeru itu, berdasarkan kajian lepas, keempat-empat dimensi ini telah mempengaruhi ke atas prestasi kerja di kalangan pegawai penguat kuasa semasa pandemik Covid-19. Menerusi Dimensi pertama adalah motivasi diri (*motivation*). Goleman (2018) mengungkapkan bahawa motivasi melibatkan kemampuan untuk menggunakan hasrat sebagai pendorong semangat dan tenaga bagi mencapai kedudukan yang lebih baik serta memiliki inisiatif. Seseorang dengan motivasi yang kuat akan bertindak secara lebih berkesan dan mampu bertahan ketika menghadapi sebarang kegagalan atau kekecewaan. Goleman (2018) juga menjelaskan bahawa individu dengan tingkat motivasi diri yang tinggi dapat menggunakan dorongan internal untuk mengarahkan dan membimbing diri mereka sendiri menuju pencapaian tujuan tertentu (Goleman, 2018). Pendapat ini turut disokong oleh Eric et al. (2016), menyatakan bahawa motivasi adalah keupayaan seseorang pengurus mempermudah matlamat organisasi dapat dicapai oleh pekerja.

Dimensi kedua iaitu empati (*empathy*). Goleman (2018) menjelaskan individu yang mempunyai sifat empati berkemampuan menginterpretasikan, menyedari, serta memahami perspektif orang lain. Mereka memiliki kemampuan untuk beradaptasi mampu membangun hubungan serta kepercayaan dengan orang lain. Hal ini disebabkan oleh fakta bahawa seseorang dengan tingkat empati yang tinggi cenderung berinteraksi serta bersosialisasi kerana mereka berupaya memahami keperluan orang lain. Selain itu Chong et al. (2020) menyatakan bahawa kepentingan pekerja memiliki empati memberi peluang kepada pekerja terlibat dalam proses kepemimpinan bagi membuat keputusan dan kemampuan mereka membuat pilihan yang tepat ketika membuat tugas. Seterusnya Noriah et al. (2004), menjelaskan bahawa empati memainkan peranan

penting bagi meningkatkan kepercayaan ketika interaksi sesama para pekerja. Hal ini kerana empati memainkan peranan penting dalam memahami persekitaran sosial yang baru dan memfasilitasi pembelajaran serta penyesuaian di dalam organisasi. Kemahiran empati membantu individu mengadopsi pendekatan positif terhadap perubahan, yang menyumbang kepada suasana kerja yang positif (Noriah et al., 2004).

Seterusnya dimensi ketiga adalah kerohanian. Menurut Noriah et al. (2004), kerohanian bermaksud seseorang yang redha dengan ketentuan Tuhan, sentiasa mengingati Tuhan ketika bekerja, bermuhasabah diri dan sentiasa berusaha mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan oleh agama. Mereka turut menjelaskan kerohanian bermaksud keredhaan, merasakan bertanggungjawab kepada Tuhan dan mempunyai kemampuan menghayati nilai-nilai agama dalam kehidupan seharian. Selain itu, mereka telah menyatakan bahawa kerohanian adalah kebolehan seseorang itu untuk menghayati nilai agama dalam menghadapi masalah seharian. Siti Khatijah (2017) juga menyatakan bahawa kerohanian dapat membentuk masyarakat yang berakhlak, bermoral, berperibadi dan membentuk masyarakat yang memiliki nilai moral tinggi, berperibadi mulia, dan mampu mencapai kesejahteraan diri melalui aspek kerohanian memerlukan individu yang dilengkapi dengan kekuatan nilai-nilai kerohanian dan moral yang baik. Pendapat ini disokong oleh Shamsul (2023) menyatakan kerohanian adalah aspek penting kerana manusia dan menjadi pegangan utama individu. Dengan demikian, agama memiliki kemampuan untuk mendidik individu agar memiliki keyakinan dan keteguhan pendirian, serta mampu mengubah seseorang menjadi peribadi yang lebih baik. Oleh kerana itu, kekuatan kerohanian, penting untuk menghayati dan mengamalkan agama, yang merangkumi rukun Iman serta rukun Islam.

Dimensi keempat iaitu kematangan. Menurut Noriah et al. (2004) kematangan merupakan kebolehan seseorang itu untuk menyelesaikan masalah atau membuat keputusan berpandukan pemikiran yang rasional. Kematangan adalah peningkatan ilmu pengetahuan, umur (usia), dan pengalaman. Ini kerana memiliki ilmu pengetahuan dapat membantu seseorang itu meningkatkan kematangan diri. Pengetahuan dapat diperoleh melalui pembelajaran formal, yang melibatkan latihan semasa perkhidmatan, atau pun secara tidak formal, yang terjadi sebelum perkhidmatan. Meskipun demikian, sebahagian besar pembelajaran cenderung terjadi dalam konteks tidak formal. Kemampuan individu untuk memahami dan mengaplikasikan pengetahuan dalam kehidupan peribadi serta profesional dalam kecerdasan emosi. Dalam konteks usia, semakin meningkatnya usia sering kali bererti semakin matangnya individu. Kematangan ini merangkumi kemampuan untuk mengendalikan perilaku melalui introspeksi, mengidentifikasi kelemahan dan kekuatan diri untuk menjalani kehidupan dengan lebih baik. Dari segi pengalaman, individu dengan pengalaman positif cenderung lebih mahir dalam mengelola emosi di tempat kerja. Pengalaman membantu mereka belajar dan menerapkan pembelajaran tersebut saat menghadapi konflik, baik dalam konteks diri sendiri mahupun hubungan dengan orang lain.

Seterusnya, pengkaji turut meneliti Model Prestasi kerja Flippo (2012) yang digunakan dalam kajian ini. Prestasi kerja sering ditekankan oleh organisasi bagi meningkatkan produktiviti dan keuntungan organisasi. Menurut Dharma (2018), prestasi kerja merujuk kepada proses kualiti kerja atau kejayaan hasil kerja individu mahupun secara berkumpulan. Elvina dan Liu (2019) juga menggambarkan prestasi kerja sebagai segala tingkah laku yang diperlihatkan oleh pekerja semasa melaksanakan tugas mereka. Nur Zainie dan Narehan (2015) turut mendefinisikan prestasi kerja sebagai pencapaian tugas atau penerapan kemahiran yang berkaitan dengan pekerjaan oleh seorang

pekerja. Vosloban (2012) menyimpulkan bahawa prestasi pekerja memiliki peranan yang signifikan dalam pertumbuhan organisasi, terutama jika pekerja memahami peranan mereka dalam melaksanakan tugas dengan keterampilan komunikasi, kerja berpasukan, dan integriti untuk mencapai tujuan organisasi. Pandangan ini diperkuat oleh hasil kajian Kiazad et al. (2019) yang menunjukkan bahawa dukungan dari pengelola dapat meningkatkan prestasi pekerja, kerana tingkat tekanan yang dihadapi menjadi lebih rendah berkat kepemimpinan yang baik yang mendorong mereka bekerja lebih efektif. Pendapat yang sama juga ditemukan dalam kajian Masadeh et al. (2016), yang menekankan pentingnya menciptakan lingkungan kerja yang menyokong agar pekerja dapat memenuhi tanggungjawab mereka dengan potensi penuh, sekaligus mendorong mereka untuk memberikan perkhidmatan yang berkualiti kepada pelanggan. Oleh kerana itu, pembaharuan prestasi kerja dapat dilakukan dengan memperhatikan bagaimana pekerja mengatasi tugas yang diberikan kepada mereka.

1.2. Permasalahan Kajian

Perubahan kehidupan telah berlaku secara mendadak sejak berlakunya wabak Covid-19 pada Januari 2020. Pada tingkat global, krisis pandemik Covid-19 ini menyebabkan kehilangan nyawa manusia secara tragis dalam jumlah yang sangat besar. Justeru, pendekatan kebanyakan negara melakukan pendekatan kaedah kuarantin dan mempraktikkan penjarakan sosial bagi memutuskan penularan virus Covid-19, secara global di mana dunia mengalami suatu tempoh Penyekatan Besar Besaran (*Lockdown*) dan hal ini telah memberikan impak yang besar termasuk ke semua bidang pekerjaan. Sekatan secara besar-besaran ini telah merubah kesemua rutin harian manusia, termasuk pekerja di seluruh dunia. Disebabkan krisis ini adalah berbahaya kepada masyarakat, hampir kesemua bidang pekerjaan terpaksa ditutup pada tempoh yang agak lama untuk menyekat wabak ini dari terus merebak. Masyarakat telah mengalami tekanan yang membawa kepada perubahan emosi yang merupakan krisis utama dalam pembangunan diri manusia. Menurut Noor Afzaliza (2022), emosi memainkan peran yang signifikan terhadap kesejahteraan individu dan mempengaruhi pengambilan keputusan serta perilaku dalam kehidupan. Oleh kerana itu, sebagai petugas di barisan hadapan, pegawai penguatkuasaan memiliki peranan penting dalam upaya untuk mengendalikan penyebaran pandemik Covid-19, dan memantau kepatuhan terhadap prosedur standard operasi serta mengawasi pergerakan masyarakat umum. Namun, tugas memantau dan mengendalikan pergerakan masyarakat merupakan cabaran yang berat dalam pengendalian penyebaran Covid-19. Hal ini kerana sumber atau kemudahan fizikal penting bagi pihak berkuasa untuk melaksanakan operasi tersebut. Sebagai contoh, selama tempoh pandemik, penggunaan alat pelindungan diri (APD) iaitu penutup muka mahupun sarung tangan dapat menimbulkan yang masalah serius kepada agensi penguatkuasaan (Luna, Brito & Sanberg, 2007). Oleh kerana itu, pegawai penguat kuasa, seperti PDRM, diharuskan untuk menjalankan tugas mereka dan berhadapan dengan individu yang mungkin terinfeksi Covid-19, memerlukan penggunaan APD untuk mengurangi risiko penularan.

Jones (2020) juga menyatakan pandangan yang sama, iaitu bahawa salah satu cabaran besar yang dihadapi oleh pegawai penguat kuasa adalah menjaga hubungan positif dengan masyarakat. Situasi darurat seperti pandemik dapat memiliki dampak signifikan pada hubungan antara kepolisian dan masyarakat, serta kepercayaan masyarakat terhadap penguatkuasaan, termasuk PDRM. Meskipun respons pihak penguat kuasa PDRM terbukti efektif dalam menahan penyebaran pandemik Covid-19 dan memastikan keselamatan masyarakat, tindakan pembatasan yang diterapkan dapat merosakkan

kepercayaan masyarakat terhadap pegawai penguat kuasa, terutama PDRM. Pelaksanaan tugas pengawasan dan pengendalian pergerakan oleh pihak PDRM menyebabkan sebahagian masyarakat merasa tidak puas dan menunjukkan ketidakpuasan mereka terhadap pegawai penguat kuasa (Stogner et al., 2020). Meskipun demikian, beberapa pegawai penguat kuasa mungkin bertindak agresif terhadap masyarakat sebagai respons terhadap tekanan dan ketegangan yang mereka hadapi atau sebagai reaksi terhadap pelanggaran sengaja terhadap perintah penguatkuasaan (Tuttle et al., 2019). Chan, Kalliath, Chan dan Kalliath (2020) menambahkan bahawa emosi yang tidak stabil dapat menyebabkan masalah terhadap prestasi kerja, motivasi ketika menjalankan tugas, dan dapat meningkatkan risiko terhadap depresi serta masalah kesihatan mental lainnya. Dalam konteks ini, sokongan positif dari keluarga dapat membantu mengurangi dampak negatif tersebut dan meningkatkan kesejahteraan emosional di tempat kerja. Oleh kerana itu, agensi penguatkuasaan seperti PDRM, JIM, dan JKDM perlu mengatasi cabaran dan halangan yang boleh timbul ketika menjalankan tugas semasa pandemik Covid-19.

Melalui konteks kajian ini, terdapat dua elemen yang dikaji iaitu kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja. Apakah tahap kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa? Sejauh mana wujudnya hubungan antara kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja? Apakah dimensi kecerdasan emosi yang menentukan tahap prestasi kerja kakitangan badan penguat kuasa? Keperluan kecerdasan emosi yang tinggi adalah penting untuk memudahkan penguat kuasa menjalankan tugas dan membolehkan masyarakat memahami usaha penguatkuasaan yang dilakukan oleh pihak berkuasa dalam mendepani cabaran Pandemik Covid-19.

1.3. Objektif Kajian

Objektif kajian ini adalah:

- i. Menguji pengaruh kecerdasan emosi yang merangkumi dimensi motivasi terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.
- ii. Menguji pengaruh kecerdasan emosi yang merangkumi dimensi empati terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.
- iii. Menguji pengaruh kecerdasan emosi yang merangkumi dimensi kerohanian terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.
- iv. Menguji pengaruh kecerdasan emosi yang merangkumi dimensi kematangan terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.

1.4. Hipotesis Kajian

H1: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi motivasi terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.

H2: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi empati terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.

H3: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kerohanian terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.

H4: Terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi kematangan terhadap prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.

2. Sorotan Literatur

Aspek kecerdasan emosi adalah konsep yang memiliki dampak signifikan bagi kehidupan individu, melibatkan aspek berfikir, perhubungan, dan emosional diri. [Strongman \(2018\)](#) mengidentifikasi emosi yang berasal daripada istilah Latin iaitu "*emovere*," bermaksud pengacau, pengaduk, ataupun penggerak untuk keluar. Menurutnya, emosi merupakan perangsang bagi mendorong seseorang untuk melakukan sesuatu tindakan bagi memenuhi kepuasan terhadap diri sendiri. [Strongman \(2018\)](#) menyatakan kemampuan seseorang untuk mengendalikan emosi mereka menunjukkan tingkat kecerdasan, memungkinkannya mereka untuk mengelola berbagai tindakan dalam kehidupan sehari-hari.

Pendapat ini juga di diperkukuhkan oleh hasil kajian [Wirawan, Tamar, dan Bellani \(2020\)](#) menunjukkan pengaruh positif kecerdasan emosi terhadap motivasi, terutama dalam pelaksanaan tugas dan orientasi pekerjaan. Hasil kajian telah mendapati kecerdasan emosi penting bagi mempengaruhi pencapaian motivasi dan memberi kesan kepada tahap motivasi pekerja dalam menjalankan tugas dan memberikan perkhidmatan. [Habibah \(2017\)](#) juga mengemukakan bahawa kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk mempengaruhi dan mengendalikan berbagai emosi, membezakan emosi bagi menginterpretasikan emosi tersebut sebelum mengambil sesuatu tindakan yang tertentu. Oleh kerana itu, elemen kecerdasan emosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap sesuatu tindakan yang boleh di sambilan oleh seseorang. Berdasarkan pandangan para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahawa kecerdasan emosi penting dalam membentuk tindakan individu dan menjadi topik perbincangan yang agak popular, terutama dalam bidang sains sosial serta pendidikan.

Kajian ini mengeksplorasi dimensi motivasi diri (*motivation*), dan kajian oleh [Shipley et al. \(2018\)](#) menemukan bahawa pekerja dapat memahami perasaan dan situasi orang lain melalui dorongan motivasi. [Herzberg \(1966\)](#) juga melakukan kajian yang menciptakan Teori Motivasi Manusia, sebuah teori motivasi yang sering digunakan, dengan mengidentifikasi dua faktor motivasi. Kajian oleh [Herzberg \(1966\)](#) menyoroti faktor-faktor yang memberikan rangsangan kuat untuk bekerja dan faktor-faktor yang menyebabkan kurangnya motivasi. Pada tahun 1959, [Herzberg \(1966\)](#) melakukan kajian yang melibatkan 200 orang jurutera dan akauntan dari sembilan perusahaan di Amerika Syarikat. Penemuan beliau menunjukkan bahawa motivasi dalam bekerja dipengaruhi oleh lima faktor utama, iaitu pencapaian, penghargaan, suasana berkerja, kejayaan, dan tanggungjawab. Sebaliknya, terdapat faktor dapat mengurangkan motivasi, termasuk pengurus, gaji atau hadiah, suasana kerja, serta hubungan sosial di tempat kerja ([Norashid & Hamzah, 2014](#)). Pendapat ini didukung oleh [Geun dan Park \(2019\)](#), yang menyatakan bahawa motivasi melibatkan sikap efektif, asertif, dipercayai, diharapkan, dan percaya diri saat mengambil inisiatif dalam menyelesaikan tugas. [Goleman \(2018\)](#) juga menyatakan bahawa individu yang dapat memotivasikan diri sendiri lebih produktif dan efektif dalam segala aktiviti kehidupan. Selain itu, [Cherry \(2019\)](#) menyebutkan bahawa individu dengan motivasi diri yang tinggi lebih berorientasi pada tindakan, selalu berusaha untuk melakukan yang terbaik, menetapkan tujuan, dan memiliki kebutuhan tinggi untuk pencapaian. Mereka memiliki inisiatif tinggi ketika dihadapkan pada tugas, dan cenderung sangat berkomitmen.

Seterusnya, kajian lepas mengenai dimensi empati (*empathy*) telah dilakukan oleh [Chong et al. \(2020\)](#) yang mendapati tentang kepentingan empati terhadap pekerja dengan memberi peluang kepada pekerja melibatkan mereka dalam proses kepimpinan.

Ini secara langsung membolehkan mereka untuk membuat pilihan yang lebih tepat ketika membuat tugas. Selain itu [Cherry \(2019\)](#), turut menjelaskan bahawa apabila seseorang merasakan perasaan seseorang seperti sedih atau putus asa, ia mungkin akan mempengaruhi cara orang itu bertindak balas terhadap orang lain. Seseorang mungkin berusaha untuk membangkitkan semangat atau merawatnya dengan lebih berhati-hati dan prihatin. Seterusnya, kajian lepas berkaitan dimensi empati dilakukan oleh [Aziah et al. \(2015\)](#) mereka mendapati bahawa domain empati mempunyai korelasi yang kuat dengan kemahiran kepimpinan iaitu kesedaran politik, diikuti oleh memanfaatkan kepelbagaian, mengembangkan potensi orang lain, mengambil berat, dan membantu orang lain. Menerusi kajian [Ebinagbome dan Nizam \(2016\)](#), empati serta motivasi diri memiliki pengaruh yang lebih kuat terhadap prestasi kerja akademik di institusi pengajian tinggi Malaysia. Bagi [Goleman \(2018\)](#) individu yang memiliki sifat empati berupaya menyelami perasaan orang lain, termasuk kemampuan untuk merasakan perasaan, kesulitan, kekecewaan, dan keraguan orang terhadap suatu hal. Beliau menekankan bahawa kemampuan empati penting untuk membentuk hubungan harmonis dengan orang lain, organisasi serta masyarakat secara umum.

Selain itu, kajian lepas mengenai dimensi kerohanian telah dilakukan oleh [Noriah et al. \(2004\)](#), yang menemukan bahawa seseorang dengan kekuatan kerohanian yang tinggi cenderung lebih mampu mengatasi kesulitan dan halangan dalam kehidupan. [Nik Nur Madiah dan Ummu Hani \(2009\)](#) juga menyatakan bahawa tingkat kecerdasan emosi dapat membantu individu memahami dan mengenali kekuatan emosi, pada diri sendiri atau pun orang lain. Kepekaan terhadap emosi ini dapat mencegah keinginan untuk melakukan tindakan negatif yang bertentangan dengan agama serta budaya. [Siti Khatijah \(2017\)](#) mengakui pentingnya kekuatan kerohanian dan nilai-nilai murni untuk membentuk masyarakat berakhlak, bermoral, berperibadi mulia, dan mencapai kesejahteraan diri. Kajian oleh [Noriah et al. \(2004\)](#) menjelaskan kerohanian melibatkan keupayaan individu untuk menghayati nilai-nilai agama dalam menghadapi halangan sehari-hari. Kerohanian juga dianggap sebagai dimensi bagi membentuk kecerdasan emosi seseorang. Dengan demikian, peningkatan kekuatan kerohanian dapat dicapai melalui penghayatan dan praktik pegangan agama dari Rukun Iman serta Rukun Islam.

Selanjutnya, kajian lepas mengenai dimensi kematangan telah dilakukan [Noriah et al. \(2004\)](#), kematangan seseorang merupakan kemampuan untuk belajar daripada pengalaman. Mereka juga menemukan bahawa pengalaman hidup yang berkorelasi positif memiliki dampak pada peningkatan kecerdasan emosi seseorang. Menurut mereka, pengalaman dapat dijadikan contoh serta tauladan dalam menjalani kehidupan. Meskipun terdapat kajian lain yang menyatakan bahawa pengalaman kerja tidak mempengaruhi kecerdasan emosi, seperti yang dilakukan oleh [Rohana, Kamarulzaman, dan Zanariah \(2009\)](#) serta [Noriah et al. \(2004\)](#) menegaskan bahawa pengalaman juga dapat dianggap sebagai kemahiran individu dalam menyelesaikan sesuatu permasalahan atau pun membuat sesuatu keputusan yang tepat dan bijak. Hasil kajian [Rizky \(2011\)](#) menunjukkan bahawa kematangan mencakup kemandirian, penerimaan kenyataan, adaptasi terhadap sekeliling, respons secara cepat, dan bersifat empati. Semua aspek ini dianggap perlu ditanamkan dalam diri seseorang untuk melahirkan individu unggul yang dapat menjadi penyambung warisan.

Pengkaji turut meneliti dan mengkaji model prestasi kerja [Flippo \(2012\)](#) yang digunakan dalam kajian ini menunjukkan kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja serta komitmen terhadap organisasi. Hasil kajian [Patiraj dan Bhanu \(2017\)](#) terhadap pengurus menunjukkan bahawa kecerdasan emosi memberikan kesan positif terhadap

prestasi kerja dan komitmen organisasional. Kajian ini mengidentifikasi empat dimensi kecerdasan emosi yang memiliki korelasi yang positif terhadap prestasi kerja. Hasil kajian [Gunu dan Oladepo \(2014\)](#), yang menemukan bahawa kecerdasan emosi berperanan penting dalam meningkatkan prestasi pekerja sesuai dengan tujuan organisasi. Menurut [Che Mohd Syaharuddin et al. \(2017\)](#), prestasi kerja merangkumi tindakan individu atau pekerja yang memberi kesan secara langsung bagi mencapai tujuan dalam organisasi. [Opatha \(2015\)](#) menyatakan bahawa prestasi kerja dilihat dari sejauh mana tugas dan tanggungjawab seorang pekerja dilaksanakan, dengan dua kriteria utama untuk mengukur prestasi kerja, iaitu kuantiti kerja dan kualiti kerja. Pekerja yang merasa puas dengan pekerjaannya cenderung lebih produktif dan berprestasi tinggi, memberikan kontribusi positif terhadap produktiviti organisasi, dan pada akhirnya, meningkatkan ekonomi negara. Pendapat ini seiring dengan kajian [Azlinda \(2013\)](#), yang menyatakan bahawa kurangnya motivasi pekerja dapat mengakibatkan kelemahan dalam sistem pentadbiran organisasi dan kurangnya komitmen terhadap tugas yang diberikan. Oleh kerana itu, peningkatan diri dan sikap positif pekerja dalam menjalankan tugas diperlukan untuk memastikan prestasi kerja berada pada tingkat yang cemerlang.

Seterusnya pengkaji telah mengadaptasi dua model kajian iaitu kecerdasan emosi oleh [Goleman et al. \(2004\)](#) serta prestasi kerja yang dikembangkan oleh [Flippo \(2012\)](#). Pemilihan model [Goleman et al. \(2004\)](#) dilakukan berdasarkan ciri utamanya yang sesuai dengan budaya kerja dan keperluan negara. Model ini terdiri dari tujuh dimensi, iaitu kesedaran diri, kawalan diri, empati, motivasi, hubungan sosial, kerohanian, dan kematangan. Pemilihan ini dapat disebabkan oleh kesesuaian model ini dengan konteks budaya kerja dan kebutuhan spesifik negara yang sedang diteliti. Bagaimanapun dalam konteks kajian ini, pengkaji menumpukan hanya empat dimensi kecerdasan emosi iaitu motivasi, empati, kerohanian dan kematangan.

Namun begitu, menurut [Wong \(2003\)](#), sampai sekarang, kurangnya perhatian terhadap kecerdasan emosi dan prestasi kerja di kalangan pegawai badan penguat kuasa, terutamanya di Malaysia, disebabkan oleh beberapa faktor yang menjadi halangan. Ini kerana faktor utama adalah sifat konservatif organisasi, di mana beberapa badan penguat kuasa cenderung mempertahankan cara kerja yang sudah mapan dan kurang cenderung untuk mengambil langkah-langkah inovatif dalam mengelola sumber daya manusia. Selain itu, kekangan organisasi yang ketat dan keperluan untuk melindungi maklumat sulit juga dapat menjadi halangan. Badan penguat kuasa sering kali berurusan dengan maklumat yang bersifat rahsia dan sensitif, yang memerlukan tindakan yang berhati-hati untuk memastikan keamanan dan kerahsiaannya. Oleh kerana itu, ini mungkin membatasi akses atau penekanan pada isu-isu seperti kecerdasan emosi dan prestasi kerja yang mungkin memerlukan keterbukaan dan pertukaran informasi yang lebih besar di antara anggota organisasi. Dalam mengatasi cabaran ini, badan penguat kuasa dapat mempertimbangkan strategi untuk mengembangkan budaya organisasi yang lebih terbuka terhadap isu-isu ini, sambil tetap menjaga keamanan dan kerahsiaan maklumat yang kritikal. Pendidikan dan latihan mengenai kepentingan kecerdasan emosi dan prestasi kerja juga dapat diperkenalkan untuk meningkatkan kesedaran dan pemahaman di kalangan pegawai. Justeru itu, kekurangan perhatian terhadap kajian kecerdasan emosi dan prestasi kerja serta hubungannya dalam kalangan pegawai penguat kuasa khususnya di Malaysia mendorong pengkaji untuk mengkaji kepentingan kecerdasan emosi dan pengaruhnya ke atas prestasi kerja pegawai penguat kuasa dalam menghadapi cabaran pandemik Covid-19.

3. Metod Kajian

3.1. Reka Bentuk Kajian

Kajian ini mengaplikasikan kaedah kuantitatif serta penggunaan instrumen iaitu soal selidik sebagai alat mengumpulkan data berkaitan kecerdasan emosi dan komunikasi berkesan di kalangan pegawai penguat kuasa. Kaedah tinjauan atau *survey*, seperti yang dinyatakan oleh [Adi \(2020\)](#), bertujuan untuk mengumpulkan data dari kumpulan responden yang telah diidentifikasi untuk memperoleh maklumat dan maklum balas mengenai pelbagai topik yang relevan. Menurut [Schonfeld et al. \(2017\)](#), penggunaan soal selidik dipilih kerana dianggap lebih praktikal dan mudah untuk memperoleh maklumat mengenai sikap-sikap yang sukar diukur melalui teknik pemerhatian. Kelebihan soal selidik termasuk kemampuannya untuk mendapatkan data secara berstruktur dari responden yang luas, menyediakan data yang boleh diukur dengan mudah, dan memberikan keberkesanan dalam pengumpulan maklumat mengenai aspek-aspek yang mungkin tidak dapat diperhatikan secara langsung. Dengan kaedah kuantitatif serta soal selidik, kajian ini dapat menyediakan data yang sistematik dan dapat diukur untuk analisis statistik, membolehkan pengkaji mendapatkan pandangan yang luas dan mendalam tentang kecerdasan emosi dan komunikasi berkesan di kalangan pegawai penguat kuasa.

3.2. Populasi Kajian

Pengkaji telah menggunakan populasi daripada tiga badan penguat kuasa di sekitar Lembah Klang. Pengkaji mengambil ketiga-tiga agensi penguat kuasa ini kerana ketiga-tiga agensi ini merupakan agensi utama negara. Peranan dan kepentingan ketiga-tiga badan ini memberikan pengetahuan dalam pelbagai aspek penguatkuasaan undang-undang yang berkaitan. Pemilihan Polis Diraja Malaysia (PDRM) sebagai agensi dalam kajian ini dilakukan untuk mendapatkan maklumat mengenai tingkah laku kakitangan, terutamanya di dalam jentera penguat kuasa yang bertanggungjawab untuk menjalankan tugas penguatkuasaan undang-undang utama negara. Ini penting untuk memastikan keamanan negara terjamin. Masyarakat kerap mengharapkan agar kakitangan PDRM menunjukkan tahap akauntabiliti yang tinggi, dapat dipercayai, dan memiliki integriti yang tinggi ([Klaver et al., 2008](#)). Oleh itu, keberkesanan agensi ini bergantung pada etika kerja yang dipegang teguh oleh setiap kakitangan penguat kuasa, memastikan perkhidmatan yang terbaik diberikan kepada masyarakat dan turut menyumbang kepada kemajuan negara.

Seterusnya, pengkaji mengambil agensi Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) adalah untuk memberikan pemahaman tentang pembentukan imej dan kredibiliti melibatkan kakitangan penguat kuasa Imigresen. Pihak penguat kuasa di Agensi Imigresen berusaha untuk memperkukuhkan sumber manusia dan kerja berpasukan dengan tujuan membentuk imej dan integriti yang tinggi. Ini dilakukan dengan kesedaran kakitangan Imigresen terhadap langkah-langkah yang diambil untuk meningkatkan perkhidmatan, dengan harapan dapat menjelaskan persepsi masyarakat mengenai perkhidmatan mereka. Hasil kajian oleh [Jamiah et al. \(2007\)](#), [Mohd Koharuddin et al. \(2012\)](#) dan [Muzaffar Syah \(2016\)](#) menjelaskan kepentingan Agensi Imigresen dalam menyokong imej dan kredibiliti mereka untuk memastikan tindakan undang-undang yang betul dan selaras terhadap nilai serta etika Perkhidmatan Awam di Malaysia. Menerusi [Megat Ayop dan Abd. Halim \(2016a; 2016b\)](#) juga menegaskan bahawa tanggungjawab dan

peranan Imigresen dalam menjaga mutu keselamatan negara dan ketenteraman masyarakat adalah sangat besar.

Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) dipilih dalam kajian ini kerana peranannya yang penting dalam mengawal dan membanteras kadar jenayah menerusi kaedah pencegahan dan penyiasatan yang efektif. Menerusi kajian [Mohd Koharuddin et al. \(2012\)](#) menunjukkan keperluan bagi kakitangan Kastam perlu fokus kepada etika kerja dan mematuhi peraturan yang telah dikuatkuasakan ketika bertugas. Oleh itu, kesedaran dan komitmen yang tinggi diperlukan daripada pegawai penguat kuasa Kastam untuk menegakkan peraturan perundangan dan menyampaikan perkhidmatan kepada masyarakat.

3.3. Sampel Kajian

Bersumberkan data yang diperoleh daripada tiga badan penguat kuasa di sekitar Lembah Klang. Sampel kajian yang telah dipilih ialah Polis Diraja Malaysia (PDRM) di Putrajaya, Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) di Selangor, Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur. Di Malaysia, Polis Diraja Malaysia (PDRM) sebagai agensi penguat kuasa perundangan tertinggi. Kini, jumlah keseluruhan anggota dan pegawai polis di seluruh Malaysia setakat 28 Februari 2023 adalah seramai 137,574 orang ([Razarudin, 2023](#)). Namun begitu, pengkaji membuat kajian dengan hanya tertumpu di Bahagian Penguatkuasaan Polis Diraja Malaysia (PDRM) di Bukit Aman iaitu seramai 3,000 orang termasuk kakitangan di Jabatan Siasatan dan Penguatkuasaan Trafik (JSPT). Seterusnya, bagi jumlah keseluruhan kakitangan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) di Malaysia adalah seramai 14,142 anggota dan pegawai bagi tahun 2023 ([Ruslin, 2023](#)). Namun begitu, pengkaji membuat kajian dengan hanya tertumpu di Bahagian Penguatkuasaan Jabatan Imigresen Malaysia (JIM) di Putrajaya. Jabatan ini terdiri daripada 1,108 anggota. Seterusnya jumlah keseluruhan kakitangan bagi Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM), di Wilayah Persekutuan Kuala Lumpur adalah seramai 2,045 orang ([Anis Rizana, 2023](#)). Pengkaji mengambil skala [Krejcie dan Morgan \(1970\)](#), apabila sampel pada tingkat 3,000 responden, maka sampel minimum yang terbaik adalah sebanyak 314 sampel responden. Justeru itu, daripada keseluruhan pegawai penguat kuasa, sampel kajian yang diperlukan adalah seramai 314 orang. Namun begitu, set soal selidik yang dikembalikan dengan lengkap dan layak untuk dianalisis adalah sebanyak 300 orang. Justifikasi pemilihan lokasi kajian di sekitar Lembah Klang bagi ketiga-tiga badan penguat kuasa ini ialah kerana kawasan ini merupakan kawasan utama yang menjadi tumpuan aktiviti masyarakat seperti pusat pentadbiran, pusat kegiatan ekonomi, pusat pendidikan dan mempunyai bilangan kakitangan penguat kuasa yang paling ramai di Malaysia dan dengan itu memudahkan tinjauan dijalankan dan pensampelan secara rawak berkelompok telah dijalankan di dalam kajian ini. Oleh itu, pemilihan responden tersebut dianggap sesuai dan memadai dengan kedudukan jabatan kerajaan yang penting di Malaysia.

3.4. Instrumen Kajian

Kajian ini menggunakan instrumen daripada Kecerdasan Emosi [Goleman et al. \(2004\)](#) dan Prestasi Kerja [Flippo \(2012\)](#). Instrumen Inventori dari Kecerdasan Emosi oleh [Goleman et al. \(2004\)](#), terdiri daripada empat dimensi iaitu motivasi, empati, kerohanian dan kematangan. Bagi setiap dimensi yang telah dinyatakan mempunyai bilangan soalan selidik yang telah ditentukan subkonstruknya. Instrumen kajian yang digunakan, iaitu Inventori Kecerdasan Emosi [Goleman et al. \(2004\)](#), memberikan penekanan kepada

empat dimensi kecerdasan emosi, iaitu motivasi, empati, kerohanian, dan kematangan. Setiap dimensi ini mengukur aspek-aspek tertentu dalam konteks kecerdasan emosi. Adapun, dimensi-dimensi tersebut dapat dijelaskan seperti berikut pertama motivasi iaitu mengukur keupayaan individu memotivasikan diri sendiri, orang lain, serta keterampilan dalam bertindak secara efektif untuk mencapai tujuan. Kedua empati iaitu mengukur kepekaan dan kefahaman individu terhadap perasaan dan pandangan orang lain, memungkinkan mereka untuk membina hubungan sosial yang baik. Ketiga kerohanian iaitu mengukur kekuatan sifat kerohanian dan nilai-nilai murni dalam diri individu, yang berkaitan dengan kemampuan menghayati dan mengamalkan nilai-nilai agama. Keempat, kematangan iaitu mengukur kemampuan individu untuk belajar dari pengalaman, bersikap matang dalam mengendalikan emosi, dan memiliki kesedaran diri yang baik.

Instrumen ini terdiri daripada soalan-soalan yang direka khas untuk mengukur setiap dimensi. Responden akan memberikan jawapan berdasarkan pandangan dan pengalaman peribadi mereka. Setiap dimensi ini memainkan peranan penting dalam memahami dan menilai kecerdasan emosi individu. Selain itu, kajian ini juga menggunakan Model Prestasi Kerja [Flippo \(2012\)](#) untuk mengukur prestasi kerja responden. Model prestasi kerja oleh [Flippo \(2012\)](#) mempunyai lima dimensi utama. Dimensi pertama kualiti, kedua ialah kuantiti, ketiga ialah tanggungjawab, ke empat ialah kerjasama dan yang kelima ialah inisiatif merupakan dimensi utama dalam prestasi kerja.

3.5. Kaedah Penganalisisan Data

Borang selidik yang telah dikutib akan dianalisis dengan kaedah *Statistical Package for Social Science (SPSS) versi 22* bagi menguji kesahan, kebolehpercayaan item dan hipotesis. [Zhu dan Kuljaca \(2005\)](#), menganalisis SPSS merupakan alat pengukur statistik terbaik dan lebih mudah digunakan kerana mempunyai Antara Muka Pengguna (GUI). Justeru, analisis data dapat digunakan sebagai panduan untuk setiap objektif kajian. Seterusnya data dianalisis menerusi statistik deskriptif serta *inference*. Statistik Deskriptif bagi profil responden manakala Analisis ANOVA Satu Hala juga turut digunakan untuk melihat setiap hubungan di antara pemboleh ubah yang ada dan Analisis Regresi juga digunakan bagi menunjukkan hasil ujian regresi bagi pemboleh ubah bebas iaitu kematangan, kerohanian, empati dan motivasi oleh R Square adalah 0.568 atau menyumbang 56.8 peratus variasi pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja.

4. Hasil Kajian

4.1. Demografi Responden

[Jadual 1](#) menjelaskan analisis profil responden iaitu seramai 300 orang yang mewakili pekerja di badan penguat kuasa di Lembah Klang, adalah responden yang berumur 18 tahun hingga 60 tahun. Responden dipilih menerusi teknik pensampelan secara rawak mudah ke atas anggota penguat kuasa di Lembah Klang. Analisis data yang diperoleh, kategori jantina jumlah responden lelaki adalah 191 orang mewakili 63.67 peratus, sementara responden perempuan berjumlah 109 orang mewakili 36.33 peratus.

Seterusnya, analisis demografi bagi kategori kaum, yang mana bagi kaum Melayu adalah secara mendominasi dari responden iaitu mencatat sebanyak 66.33 peratus ialah

seramai 199 orang kakitangan penguat kuasa yang telah menjawab soal selidik. Ketiga iaitu kaum India yang mencatat sebanyak 19.0 peratus iaitu seramai 57 orang responden manakala kaum Cina sebanyak 9.0 peratus iaitu seramai 27 orang. Kategori terakhir iaitu lain-lain yang mencatat sebanyak 5.67 peratus iaitu seramai 17 orang responden yang menjawab soal selidik ini.

Jadual 1: Statistik Deskriptif Bagi Profil Responden

Bil.	Demografi	Kekerapan	Peratusan
Jantina			
1	Lelaki	191	63.67.0%
2	Perempuan	109	36.33.0%
Kaum			
1	Melayu	199	66.33.0%
2	Cina	27	9.0%
3	India	57	19.0%
4	Lain-Lain	17	5.67.0%
Kelulusan Tertinggi			
1	SPM	28	9.33%
2	STPM	27	9.0%
3	Diploma	186	62%
4	Sarjana Muda	45	15%
5	Sarjana	9	3.0%
6	Phd	5	1.67%
Umur			
1	18 hingga 25 Tahun	54	18.0%
2	26 hingga 35 Tahun	66	22.0%
3	36 hingga 45 Tahun	109	36.34%
4	46 hingga 55 Tahun	43	14.33%
5	56 hingga 60 Tahun	28	9.33%
Agensi			
1	PDRM	100	33.33%
2	Imigresen	100	33.33%
3	Kastam	100	33.33%
Tempoh Berkhidmat (Tahun)			
1	1 hingga 5 Tahun	39	13.0%
2	6 hingga 10 Tahun	79	26.33%
3	11 hingga 20 Tahun	112	37.34%
4	21 hingga 30 Tahun	42	14.0%
5	31 Tahun ke atas	28	9.33%

Namun begitu, bagi keputusan kategori kelulusan tertinggi pula mencatatkan majoriti responden memiliki kelayakan Diploma iaitu 62 peratus iaitu seramai 186 orang daripada keseluruhan responden yang terlibat. Manakala responden yang mempunyai kelulusan Sarjana Muda sebanyak 15 peratus yang merupakan responden kedua tertinggi iaitu seramai 45 orang. Ini diikuti pula dengan responden yang memiliki SPM sebanyak 9.33 peratus iaitu seramai 28 orang responden pegawai penguat kuasa. Responden yang memiliki kelulusan STPM sebanyak 9.0 peratus iaitu seramai 27 orang responden, kelulusan di peringkat Sarjana pula sebanyak 3.0 peratus iaitu seramai 9 orang responden dan peringkat terakhir iaitu kelulusan di peringkat Phd pula sebanyak 1.67 peratus iaitu seramai 5 orang responden pegawai penguat kuasa.

Seterusnya demografi kategori umur, berdasarkan pada [Jadual 1](#). Terdapat lima peringkat iaitu dari kategori umur seawal 18 tahun hingga 25 tahun, 26 tahun hingga 35 tahun, 36 tahun hingga 45 tahun, 46 tahun hingga 55 tahun serta 56 tahun hingga 60 tahun. Responden di peringkat umur 36 tahun hingga 45 tahun merupakan responden yang paling ramai dengan nilai peratusan 36.34 peratus iaitu seramai 109 orang. Bagi peringkat kedua tinggi ialah 26 tahun hingga 35 tahun iaitu seramai 66 orang dengan nilai peratusannya 22.0 peratus. Manakala bagi peringkat umur 18 tahun hingga 25 tahun hanya 54 orang 18.0 peratus. Responden berumur 46 tahun hingga 55 tahun adalah seramai 43 orang iaitu 14.33 peratus. Kategori umur terakhir iaitu 56 tahun hingga 60 tahun pula hanya 28 orang iaitu 9.33 peratus responden yang menjawab soal selidik ini.

Pengkaji telah memilih agensi penguat kuasa yang terdiri daripada tiga (3) agensi utama di dalam kajian adalah Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM). Pengkaji telah menerima jumlah bilangan responden yang sama dari ketiga-tiga agensi ini iaitu 100 responden iaitu 33.33 peratus yang menjawab soal selidik.

Selanjutnya tempoh berkhidmat iaitu tempoh berkhidmat mengikut tahun. Bagi pegawai penguat kuasa yang berkhidmat selama 11 tahun hingga 20 tahun iaitu seramai 112 orang yang mewakili sebanyak 37.34 peratus. Responden kedua tertinggi merupakan pegawai penguat kuasa yang telah berkhidmat dalam tempoh setahun hingga 6 tahun hingga 10 tahun yang mana seramai 79 orang responden iaitu 26.33 peratus. Seterusnya ketiga tempoh berkhidmat iaitu 21 tahun - 30 tahun iaitu 42 orang responden iaitu 14.0 peratus. Responden keempat merupakan pegawai penguat kuasa yang telah berkhidmat dalam tempoh 2 hingga 5 tahun sebanyak 39 orang iaitu 13.0 peratus yang menjadi responden kajian ini. Dan terakhir kelima kalangan pegawai penguat kuasa yang umur 31 tahun ke atas adalah seramai 28 orang 9.33 peratus.

4.2. Analisis ANOVA

[Jadual 2](#) menunjukkan analisis ANOVA terhadap model regresi. Dimensi kematangan, kerohanian, empati dan motivasi merupakan penyumbang yang signifikan terhadap prestasi kerja dengan nilai [$F = 96.897, p = .000^b$] dan nilai R^2 terlaras 0.568.

Jadual 2: Analisis ANOVA

Bil.	Model	Sum of Square	DF	Min Kuasa Dua	F	Sig.
1	Regression	31820.182	4	7955.046	96.897	.000 ^b
2	Residual	24218.904	295	82.098		
3	Total	56039.086	299			

a. *Dependent Variable:* Prestasi Kerja

b. *Predictors:* (Constant), Kematangan, Kerohanian, Empati, Motivasi

4.3. Analisis Regresi

[Jadual 3](#) menunjukkan bahawa hasil ujian regresi bagi pemboleh ubah bebas iaitu kematangan, kerohanian, empati dan motivasi oleh R Square adalah 0.568 atau menyumbang 56.8 peratus variasi pemboleh ubah bersandar iaitu prestasi kerja. Aras signifikan bagi ujian ini ditetapkan kepada ($p=0.05$). Hasil kajian ini membuktikan bahawa keempat-empat pemboleh ubah bebas telah mencapai tahap signifikan pada $p=$

<0.05 iaitu motivasi iaitu nilai $\beta = 0.337$, $t = 5.031$, empati dengan pada nilai $\beta = 0.156$, $t = 2.425$, kerohanian dengan nilai $\beta = 0.183$, $t = 3.899$ dan kematangan dengan nilai $\beta = 0.205$, $t = 3.298$. Hasil kajian ini juga membuktikan bahawa keempat-empat kecerdasan emosi iaitu dimensi kematangan, kerohanian, empati dan motivasi memberi telah pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja. Selain itu, hasil kajian mendapati bahawa nilai beta motivasi memberi sumbangan terbesar iaitu sebanyak 0.337 peratus ke atas prestasi kerja pegawai penguat kuasa. Justeru, dapat disimpulkan bahawa motivasi merupakan aspek penting kecerdasan emosi yang mempengaruhi prestasi kerja pegawai badan penguat kuasa.

Jadual 3: Analisis Regresi

Bil.	Model	R Square	Adjusted R Square	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
				B	Std. Error	Beta		
		0.568	0.562	23.260	4.410		5.275	0.000
1	Motivasi			1.130	0.225	0.337	5.031	0.000
2	Empati			0.304	0.125	0.156	2.425	0.016
3	Kerohanian			0.567	0.145	0.183	3.899	
4	Kematangan			0.756	0.229	0.205	3.298	0.001

a. Pemboleh ubah bebas: Kecerdasan Emosi iaitu dimensi kematangan, kerohanian, empati dan motivasi.

b. Pemboleh ubah bersandar: prestasi kerja.

c. Aras signifikan $\alpha = 0.05$

Dengan diterimanya semua hipotesis (H1, H2, H3, H4), itu menunjukkan hubungan yang signifikan bagi dimensi motivasi, empati, kerohanian, dan kematangan dengan prestasi kerja petugas badan penguat kuasa. Berikut adalah ringkasan hasil kajian berdasarkan setiap hipotesis: 1. H1 (Motivasi): - Diterima: Motivasi memberi pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja petugas badan penguat kuasa. - Implikasi: Kajian menunjukkan bahawa tingkat motivasi pekerja memainkan peranan penting dalam menentukan prestasi kerja mereka. 2. H2 (Empati): - Diterima: Empati memberi pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja petugas badan penguat kuasa. - Implikasi: berkemampuan untuk memahami, merasai perasaan orang lain (empati) memainkan peranan dalam meningkatkan prestasi kerja. Begitu juga 3. H3 (Kerohanian): - Diterima: Kerohanian memberi pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja badan penguat kuasa. - Implikasi: Nilai-nilai kerohanian dan keupayaan untuk mengaplikasikannya dalam kerja sehari-hari memainkan peranan dalam prestasi kerja. 4. H4 (Kematangan): - Diterima: Kematangan memberi pengaruh yang signifikan terhadap prestasi kerja petugas badan penguat kuasa. - Implikasi: Kematangan, termasuk kemampuan untuk belajar dari pengalaman, memainkan peranan dalam membentuk prestasi kerja petugas. Hasil kajian ini telah memberikan panduan penting kepada pihak pentadbiran agar dapat pembuat keputusan terhadap badan penguat kuasa untuk memahami prestasi kerja pegawai penguatkuasa dan bagaimana untuk meningkatkannya.

5. Implikasi Kajian

Implikasi kajian ini khususnya ke atas kecerdasan emosi telah dikenal pasti dengan menjadi kecerdasan emosi penting agar dapat mendorong peningkatan prestasi kerja pegawai penguat kuasa dalam mendepani cabaran pandemik Covid-19. Dengan itu, kajian ini memberi dorongan kepada individu, masyarakat, dan pihak organisasi

penguat kuasa untuk memberi perhatian yang lebih terhadap kepentingan emosi penguat kuasa, terutamanya yang menjadi fokus dalam kajian ini. Menerusi kajian [Mensih et al. \(2021\)](#), terdapat hubungan positif bagi motivasi, kecerdasan emosi, serta ketahanan diri pekerja sosial. Oleh itu, untuk meningkatkan prestasi kerja di kalangan pegawai, pengurusan organisasi perlu meningkatkan kemahiran dan keupayaan mereka, memastikan pemahaman pekerja berada pada tahap optimum melalui penyertaan dalam kursus pembangunan diri. Selain itu, pegawai penguat kuasa perlu memperluaskan pengetahuan mereka melalui pelbagai sumber, tidak terbatas pada teori-teori semata, agar dapat menjadi panduan yang efektif dalam menjalani tugas mereka.

Seterusnya, implikasi yang dikenal pasti dalam kajian ini menyoroti kepentingan kecerdasan emosi dalam meningkatkan prestasi kerja pegawai penguat kuasa, terutamanya dalam menghadapi cabaran pandemik Covid-19. Berikut adalah beberapa implikasi yang boleh dipertimbangkan iaitu pertama pembangunan kecerdasan emosi iaitu agensi penguat kuasa perlu mempertimbangkan program pembangunan kecerdasan emosi bagi pegawai mereka. Ini boleh melibatkan latihan, bengkel, atau sesi pembelajaran yang menekankan pemahaman dan pengurusan emosi, motivasi, serta kemahiran sosial. Kedua, pelatihan ketahanan diri iaitu berdasarkan hasil kajian, penting untuk memberikan penekanan khusus kepada aspek-aspek motivasi dan ketahanan diri. Program pelatihan yang memberi tumpuan kepada kemahiran ini dapat membantu pegawai penguat kuasa menghadapi tekanan dan cabaran, terutamanya semasa situasi darurat seperti pandemik. Ketiga, sokongan psikososial iaitu organisasi perlu menyediakan sokongan psikososial kepada pegawai penguat kuasa. Ini boleh termasuk peningkatan dalam sistem sokongan dan bimbingan, memahami tekanan kerja yang dialami oleh pegawai, dan menyediakan sumber daya untuk meningkatkan kesejahteraan emosi mereka. Keempat, pengintegrasian kecerdasan emosi dalam pengurusan prestasi kerja iaitu pengurusan prestasi kerja perlu mengambil kira aspek kecerdasan emosi dalam menilai dan meningkatkan prestasi kerja pegawai. Ini boleh mencakup penilaian periodik yang melibatkan dimensi kecerdasan emosi dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Kelima pengurusan perubahan iaitu dalam situasi pandemik atau keadaan darurat lainnya, organisasi perlu mempunyai strategi pengurusan perubahan yang efektif. Ini melibatkan membantu pegawai untuk mengatasi perubahan dan menyesuaikan diri dengan persekitaran kerja yang berubah. Kelima penyediaan sumber ilmu pengetahuan iaitu pegawai penguat kuasa disarankan untuk terus memperkayakan pengetahuan mereka, tidak hanya dalam bidang tugas utama, tetapi juga dalam pengetahuan umum dan kemahiran yang berkaitan dengan kecerdasan emosi.

6. Kesimpulan

Dapatan kajian menunjukkan hasil yang signifikan dan memberikan pandangan yang penting terhadap kecerdasan emosi dan prestasi kerja dalam konteks badan penguat kuasa, terutamanya dalam menghadapi cabaran pandemik Covid-19. Beberapa cadangan dan penambahbaikan untuk kajian masa hadapan telah dikenal pasti pertama perbandingan model kecerdasan emosi dan prestasi kerja iaitu cadangan untuk membuat perbandingan di antara kecerdasan emosi oleh [Goleman et al. \(2004\)](#) dan prestasi kerja oleh [Flippo \(2012\)](#) adalah baik. Ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang pengaruh kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja, serta faktor mana yang lebih dominan dalam konteks badan penguat kuasa. Kedua kajian perbandingan antara agensi iaitu menjalankan kajian yang membandingkan kecerdasan

emosi dan prestasi kerja di antara agensi iaitu Polis Diraja Malaysia (PDRM), Jabatan Imigresen Malaysia (JIM), Jabatan Kastam Diraja Malaysia (JKDM) adalah satu langkah yang berguna. Kajian ini dapat memberi kefahaman yang lebih baik tentang perbezaan dan persamaan di antara agensi tersebut. Ketiga kajian menggunakan metode campuran iaitu menggabungkan kaedah kualitatif, seperti perbincangan kumpulan fokus (FGD), dengan kaedah kuantitatif dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap dan mendalam tentang pengalaman, pandangan, serta masalah yang timbul dalam pegawai penguat kuasa. Keempat analisis pemboleh ubah tambahan iaitu memasukkan pemboleh ubah tambahan seperti faktor-faktor luaran yang mungkin mempengaruhi prestasi kerja, seperti sokongan organisasi, persekitaran kerja, dan faktor-faktor kehidupan peribadi, boleh meningkatkan kefahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja. Kelima kajian dalam jangka masa panjang iaitu melakukan kajian yang merangkumi tempoh masa yang lebih panjang dapat memberikan pemahaman tentang perubahan dalam kecerdasan emosi dan prestasi kerja pegawai penguat kuasa sepanjang masa, khususnya dalam menghadapi cabaran jangka panjang seperti pandemik. Dengan mengambil kira cadangan ini, kajian akan dapat memberikan sumbangan yang lebih holistik dan berkesan dalam memahami hubungan antara kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja di kalangan pegawai penguat kuasa.

Kelulusan Etika dan Persetujuan untuk menyertai kajian (*Ethics Approval and Consent to Participate*)

Semua prosedur yang melibatkan responden telah dilaksanakan dengan mematuhi etika serta mendapat persetujuan dari peserta.

Penghargaan (*Acknowledgement*)

Penghargaan kepada pegawai-pegawai penguat kuasa yang telah bersedia menjadi responden dan memberikan kerjasama dalam kajian.

Kewangan (*Funding*)

Penerbitan ini tidak pernah menerima bantuan dari segi kewangan.

Konflik Kepentingan (*Conflict of Interests*)

Pengkaji tidak memiliki bentuk konflik yang berkepentingan untuk mempengaruhi hasil kajian, interpretasi, atau penerbitan ini.

Rujukan

- Abi, A. R. (2019). Kecerdasan emosional dalam kepemimpinan pendidikan. *SOTIRIA Jurnal Theologia dan Pendidikan Agama Kristen*, 2(1), 60-68.
- Adi, B. (2020). *Qualitative Research: Definition, types, methods, and examples*. Dimuat pada 5 April 2021 dari laman web <https://www.thoughtco.com/qualitative-research-methods-3026555>
- Anis Rizana Mohd Zainudin. (2023, November 09). *Portal Rasmi Jabatan Kastam Diraja Malaysia*. <http://www.customs.gov.my>

- 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.
- Aziah, I., Loh, H. Y., & Abdul Ghani, K. A. (2015). Komuniti pembelajaran profesional dan efikasi sendiri guru sekolah menengah di Pulau Pinang. *Jurnal Kepemimpinan*, 2(1), 32-46.
- Azlinda, J. (2013). *A study on the factors that influence employees job satisfaction at Scope International (M) Sdn. Bhd.* [Disertasi Sarjana]. UiTM Shah Alam.
- Chan, X. W., Kalliath, P., Chan, C., & Kalliath, T. (2020). How does family support facilitate? Job satisfaction? Investigating the chain mediating effects of work-family enrichment and job-related well-being. *Stress and Health*, 36, 97-104.
- Che Mohd Syaharuddin, C. C., Bahyah, A. H., & Aziz, A. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja dalam kalangan penjawat awam: Satu Kajian Teoritik. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*, 4(1), 67-75.
- Cherry, K. (2019). *The big five personality traits*. Dotdash Media, Inc. Retrieved from <https://www.verywell.com/the-big-five-personality-dimensions-2795422>
- Chong, S. C., Falahat, M., & Lee, Y. S. (2020). Emotional intelligence and job performance of academicians in Malaysia. *International Journal of Higher Education*, 19(1), 69-80. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n1p69>.
- Dharma Agus (2018:1). *Manajemen prestasi kerja*. CV Rajawali.
- Ebinagbome, M. E., & Nizam, I. (2018). The impact of emotional intelligence on a student's academic performance. *International Journal of Accounting & Business Management* 4(1), 16.
- Elvina, S. & Liu, Z. C. (2019). A study on the relationship between employee motivation and work performance. *Journal of Business and Management*, 21(3), 59-68.
- Eric, N. C. H., Lam, Z. H., Ramesh, K., Charles, R., & Vimala. K. (2016). The effectiveness of human resource management practices on employee retention in the institute of higher learning: A regression analysis. *International Journal of Business Research and Management (IJBRM)*, 3.
- Flippo, E. B. (2012). *Manajemen personalia*. Erlangga.
- Geun, H. G. & Park, E. (2019). Influence of emotional intelligence, communication, and organizational commitment on nursing productivity among Korean nurses. *Journal of Korean Academy of Community Health Nursing*, 30(2), 226-233. <https://doi.org/10.12799/jkachn.2019.30.2.226>.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (1999). Emotional Competence. *Executive Excellence*, 16(4), 19.
- Goleman, D. (2018). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ (25th ed.)*. Bantam Books.
- Goleman, D., Noriah, M. I., Siti Rahayah, A., & Zuria, M. (2004). *Inventori kecerdasan emosi – Dewasa (IKEM-D)*. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Gunu, U. & Oladepo, R. O. (2014). Impact of emotional intelligence on employees' performance and organizational commitment. A Case Study of Dangote Flour Mills Workers. *University of Mauritius Research Journal*, 20, 1-32.
- Habibah @ Artini, R. (2017). *Pembangunan model profesionalisme guru Pendidikan Islam berasaskan 'Riadhah Ruhhiyyah'* [Doctoral thesis, University of Malaya].
- Herzberg, F. (1966). *Work and the nature of man*. World Publishing Company.
- Jamiah, M., Azimi, H., Ezhar, T., Sidek, M. N., Amini Amir, A., Norizan, Y., Halimah Alma, O., & Hanina Halimatus Saadiah, H. (2005, Februari 2-3, cited dalam 25/1/2011). Pemantapan nilai integriti individu sebagai teras pembangunan staf berkualiti. Prosiding Seminar Kebangsaan Sumber Manusia 2005, anjuran Universiti

Teknologi

Malaysia.[www.http://jurnalakademik.blogspot.com/2006/09/pemantapan-nilai-integriti-individu.html](http://jurnalakademik.blogspot.com/2006/09/pemantapan-nilai-integriti-individu.html)

- Jones, D. J. (2020). The potential impacts of pandemic policing on police legitimacy: Planning past the COVID-19 crisis. *A Journal of Policy and Practice*, 14, 579-586.
- Kiazad, R. S. L. D, Zagenczyk, T. J, Kiewitz C., & Tang, R. L. (2019). In pursuit of power: The role of authoritarian leadership in the relationship between supervisors' machiavellianism and subordinates' perceptions of abusive supervisory behavior. *Journal of Research in Personality*, 44, 512-519.
- Klaver, J. J. J. (2008). *The relationship between organizational policies and official misconduct: A quantitative survey of ethics in small and medium size municipal police departments in the Commonwealth of Pennsylvania* [Doctoral dissertation, Capella University].
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurements*, 30(3), 607-610.
- Luna, A. M., Brito, C. S., & Sanberg, E. A. (2007). Police planning for an influenza pandemic: Case studies and recommendations from the field. *Police Executive Research Forum*. Bureau of Justice Assistance U.S. Department of Justice.
- Masa'deh, R., Obeidat, B. Y., & Tarhini, A. (2016). A Jordanian empirical study of the associations among transformational leadership, transactional leadership, knowledge sharing, job performance, and firm performance: A structural equation modeling approach. *Journal of Management Development*, 35(5), 681-705. <https://doi.org/10.1108/JMD-09-2015-0134>
- Megat Ayop, M. A. & Abd. Halim, A. (2016a). Kepentingan budaya integriti dan etika kerja dalam organisasi di Malaysia: Suatu tinjauan umum. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(9), 138-149.
- Megat Ayop, M. A. & Abd. Halim, A. (2016b). Konsep integriti dalam organisasi Polis Diraja Malaysia (PDRM): Satu tinjauan awal. *Malaysian Journal of Society and Space*, 12(8), 135-147.
- Mensih, M., Ibrahim, F., & Hassan, N. (2021). Hubungan antara motivasi pencapaian, kecerdasan emosi dan ketahanan diri dalam kalangan mahasiswa kerja sosial. *e-Bangi*, 18(1).
- Mohd Koharuddin, M. B., Rosman, M. Y., Mohd Azhar, A. H., Muhammad Fauzi, O., & Nasir, M. (2012). Etika kerja dalam kalangan penjawat awam Malaysia: Perbincangan makro dan mikro ke atas pembuatan keputusan. *Jurnal Teknologi*, 58, 57-62.
- Muzaffar, S. M. (29 Jun 2016). Budaya integriti penjawat awam. *Utusan Malaysia*.
- Nik Nur Madihah, N. M. K. & Ummu Hani, A. H. (2009). *Catatan hati Nik Nur Madihah, kesusahan bukan penghalang kejayaan*. Hijjaz Records Publishing.
- Noor Afzaliza (2022). *Kepentingan Kecerdasan Emosi: Suatu Pemerhatian Awal*. Fakulti Komunikasi dan Pengajian Media, Universiti Teknologi MARA.
- Norashid, O, & Hamzah, M. O. (2014). Beban tugas dan motivasi pengajaran guru di Sekolah Menengah Daerah Ranau. *Jurnal Pemikir Pendidikan*, 5, 35-57.
- Noriah, M. I., Shahrudin, A., Kadderi, M. D., & Roslina, T. A. (2004). Kepintaran emosi sebagai faktor peramal pencapaian akademik pelajar IPTA: Implikasi terhadap kebolehpasaran. *Jurnal e-Personalita Pelajar*, 11, 1-27.
- Nur Zainie, A. H. & Narehan, H. (2015). The relationship between workplace environment and job performance in selected government offices in Shah Alam, Selangor. *International Review of Management and Business Research*, 4(3), 845-851.
- Opatha, H. H. D. N. P. (2015). *Organizational behavior: The human side of work*. University of Sri Jayewardenapura.

- Patiraj, K. & Bhanu, P. (2017). Impact of emotional intelligence on job performance and organizational commitment among bank managers. *International Journal of Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies*, 300-311.
- Razarudin Husain. (2023, November 05). *Portal Rasmi Polis Diraja Malaysia*. <https://www.rmp.gov.my>
- Rizky. (2011). *Dinamika tim dan grup mata kuliah psikologi olahraga*. Blogspot.Co.Id.
- Rohana, N., Kamaruzaman, J., & Zanariah, A. R. (2009). Emotional intelligence of Malaysian academia towards work performance. *International Education Studies*, 2, 103-112.
- Ruslin Jusoh. (2023, November 11). *Portal Rasmi Jabatan Imigresen Malaysia*. <https://www.imi.gov.my>
- Schonfeld, I. S., Bianchi, R., & Luehring-Jones, P. (2017). *Consequences of job stress for the mental health of teachers*. Dalam: McIntyre T., McIntyre S., Francis D. (eds) *Educator Stress. Aligning Perspectives on Health, Safety and Well-Being*. Springer.
- Serrat, O. (2017). Understanding and developing emotional intelligence. *Knowledge Solutions* (pp. 329-339). Springer.
- Shamsul (2023). Masalah kekurangan pegawai dan anggota Polis Diraja Malaysia (PDRM). <https://www.astroawani.com/berita-malaysia/kekuatan-anggota-polis-tidak-mencukupi-berbanding-jumlah-penduduk-414060>
- Shipley, N. L., Jackson, M. J., & Segrest, S. H. (2018). The effect of emotional intelligence, age, work experience, and academic performance. *Research in Higher Education Journal*, 1-18.
- Siti Khatijah, S. (2017). Pengaruh kerohanian terhadap kemahiran generik dalam kalangan pelajar tahun akhir Politeknik Sultan Mizan Zainal Abidin, Terengganu. *Proceedings of 1st International Conference on Research, Language, and Education (ICoRaLE2017)*. Dr. Zainuddin Jaafar Hall Auditorium, International Islamic University College Selangor.
- Stogner, J., Miller, B. L., & McLean, K. (2020). Police stress, mental health, and resiliency during the COVID-19 pandemic. *American journal of criminal justice*, 45, 718-73.
- Strongman, K. T. (2018). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4(3), 197-208.
- Tuttle, B. M., Blumberg, D. M., & Papazoglou, K. (2019). *Critical challenges to police officer wellness*. Oxford Research Encyclopedia of Criminology and Criminal Justice. Doi: 10.1093/acrefore/9780190264079.013.538
- Vosloban, R. I. (2012). The influence of the employee's performance on the company's growth - a managerial perspective. *Procedia Economics and Finance*, 3, 660-665.
- 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.
- Wirawan, H., Tamar, M., & Bellani, E. (2020). Principals' leadership styles: The role of emotional intelligence and achievement motivation. *International Journal of Educational Management*, 33(5), 094-1105.
- Wong, K. (2003). Police studies in Asia. *Proceedings of the International Police Studies Conference, College of Justice & Safety, Eastern Kentucky University*. Richmond, K: USA.
- Yozgat, U., Yurtkoru, S., & Bilginoglu, E. (2013). Job stress and job performance among employees in the public sector in Istanbul: Examining the moderating role of emotional intelligence. *Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524.
- Zhu, X., & Kuljaca, O. (2005). A short preview of free Statistical Software Packages for Teaching Statistics to industrial technology majors. *Journal of Industrial Technology*, 21(2),1-6.