

Menerokai Emosi Belia dalam Organisasi di Lembah Klang

(Exploring Youth Emotions of Organizations in Klang Valley)

Nazreen Ashira Amran¹, Muhammad Syawal Amran^{2*} 

¹Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), 43600 Bangi, Selangor, Malaysia.
Email: p110800@siswa.ukm.edu.my

²Fakulti Pendidikan, Universiti Kebangsaan Malaysia (UKM), 43600 Bangi, Selangor, Malaysia.
Email: syawal@ukm.edu.my

CORRESPONDING AUTHOR (*):

Muhammad Syawal Amran
(syawal@ukm.edu.my)

KATA KUNCI:

Emosi
Belia
Organisasi

KEYWORDS:

Emotion
Youth
Organizations

CITATION:

Nazreen Ashira Amran & Muhammad Syawal Amran. (2023). Menerokai Emosi Belia dalam Organisasi di Lembah Klang. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 8(6), e002361. <https://doi.org/10.47405/mjssh.v8i6.2361>

ABSTRAK

Emosi adalah sesuatu yang dirasakan individu secara dalaman. Pelbagai bentuk emosi yang akan ditunjukkan seseorang individu dalam organisasi. Konsep emosi mempunyai pelbagai dimensi dan penaksirannya dapat dikelaskan mengikut perspektif organisasi dan bahasa. Penulisan ini cuba menerokai secara terperinci emosi belia dalam organisasi tempat kerja. Kajian ini menjawab tiga persoalan berikut: (1) Apakah emosi belia di organisasi tempat kerja? (2) Apakah faktor yang mempengaruhi emosi belia? Dan (3) Apakah kesan emosi belia? Pendekatan kajian yang digunakan adalah kualitatif berbentuk kajian kes dipilih untuk menjawab persoalan kajian dan menyempurnakan penyelidikan. Pendekatan dan reka bentuk kajian yang dipilih kerana berkemampuan untuk menjawab persoalan kajian yang ingin menerokai secara terperinci emosi belia di organisasi tempat kerja. Penulisan ini menggunakan teknik temu bual semi berstruktur yang diaplikasikan untuk mengumpul data peserta kajian daripada 7 orang belia dalam sesebuah organisasi di Lembah Klang. Maklumat yang diperolehi dianalisis dengan aplikasi NVIVO 11 bagi menjawab persoalan kajian. Hasil kajian memaparkan penemuan emosi belia di organisasi tempat kerja boleh dilihat dalam pelbagai bentuk positif seperti gembira dan bentuk negatif pula seperti marah dan tertekan. Emosi belia di organisasi tempat kerja dipengaruhi pelbagai faktor seperti sikap kepimpinan ketua jabatan, pengurus, beban kerja berlebihan dan juga faktor rakan kerja. Emosi belia yang positif dan negatif juga mendatangkan kesan negatif seperti konflik, tidak produktif dan impak positif seperti lebih produktif. Implikasi kajian ini mencadangkan agar pelbagai langkah yang boleh diaplikasikan dalam memastikan emosi belia di organisasi tempat kerja dalam keadaan yang positif dan harmoni.

ABSTRACT

Emotions are something that an individual feel internally. Various forms of emotions that will be shown by an individual in the organization. The concept of emotion has

multiple dimensions and interpretations can be classified according to organizational and language perspectives. This writing attempts to explore in detail the emotions of youth in workplace organizations. This study answers the following three questions: (1) What are emotions in workplace organizations? (2) Are there factors that affect youth emotions? And (3) What is the emotional impact of youth? The research approach used is qualitative, case studies that is selected to answer the research question and complete the research. The approach and design of the study was chosen because it was able to answer the research question that wanted to explore in detail emotions in the workplace organization. This writing uses a semi-structured interview technique applied to collect respondent data from 7 youth in an organization in the Klang Valley. The information obtained was analyzed with the NVIVO 11 application to answer the research questions. The results of the study show the discovery of youth emotions in workplace organizations can be seen in various positive forms such as happiness and negative forms such as anger and stress. Emotions in workplace organizations are influenced by various factors such as the leadership of heads department, managers, excessive workload and also co-workers factors. However, positive and negative of youth emotions also bring negative effects such as conflict, unproductive and positive effects such as more productive. The implications of this study suggest that various steps can be taken to ensure emotions in workplace organizations are in a positive and harmonious.

Sumbangan/Keaslian: Kajian ini menyumbang kepada literatur sedia ada mengenai penerokaan emosi belia dalam sesebuah organisasi secara lebih mendalam. Perincian kajian ini meliputi emosi belia, faktor yang mempengaruhi emosi belia dan kesan emosi belia.

1. Pengenalan

Emosi adalah sesuatu yang dirasakan individu secara dalaman. Pelbagai bentuk emosi yang akan ditunjukkan seseorang individu dalam organisasi. Konsep emosi mempunyai pelbagai dimensi dan penaksirannya dapat dikelaskan mengikut perspektif organisasi dan Bahasa. [Childe dan Martin, \(1999\)](#) memberi maksud perkataan 'emosi' adalah 'gerakan tenaga' iaitu berasal dari perkataan Latin. Mereka mengatakan pengalaman emosi membentuk corak-corak yang mempengaruhi perlakuan seseorang kesan daripada pengalaman emosi yang memberi kesan terhadap sel-sel otak dan *memory*. Menurut [Zohar dan Marshall \(2000\)](#) tidak semua orang dalam organisasi mempunyai emosi yang sama. Ini kerana jenis personaliti seseorang akan mempengaruhi reaksi emosi seseorang. Emosi seseorang akan berlaku perubahan, individu mungkin akan merasa putus harapan, gembira, senang, kecewa, sedih dan marah. Masalah dalam organisasi akan wujud sekiranya keadaan emosi individu dalam organisasi tidak dapat dikawal sebaiknya. Justeru, pentingnya individu dalam organisasi menangani sebarang masalah dengan baik kerana keadaan emosi yang tidak terkawal akan turut memberi kesan prestasi kerja secara keseluruhan.

Belia di Malaysia merupakan tulang belakang dan harapan masa hadapan negara. Mereka adalah pelaksana amanah yang bertanggungjawab ke atas pentadbiran dan kepimpinan negara. Berdasarkan statistik tahun 2021 menunjukkan daripada 29.91 juta rakyat di Malaysia, sejumlah 14991 dianggarkan adalah terdiri daripada golongan awal belia yang berusia di antara 15 hingga 40 tahun ([Jabatan Perangkaan Malaysia, 2021](#)). Kadar statistik yang agak tinggi ini, tidak boleh dinafikan lagi akan pentingnya usaha ke arah membentuk dan membimbing mereka untuk lebih bersedia menjadi agen pembangunan negara yang positif bukan sahaja dari sudut sosial, kognitif malahan dari sudut emosi.

Golongan belia juga mempunyai jumlah yang besar dalam organisasi dan tempat kerja. Menurut [Fadilah \(2021\)](#) kejayaan sesebuah organisasi bergantung bagaimana organisasi memanfaatkan kecekapan emosi pekerja-pekerjanya. Justeru pentingnya untuk menerokai dan mengkaji secara lebih terperinci berkaitan emosi belia dalam organisasi.

Organisasi yang mengalami perubahan persekitaran kerja yang drastik dan tidak menentu memberi cabaran dan kesan langsung terhadap pengurusan organisasi dan gaya pentadbiran agar terus berdaya saing dan lestari. Justeru memiliki individu dalam organisasi yang mampu mengurus emosi merupakan satu kelebihan yang memberi kesan positif dalam organisasi khususnya ketika berdepan dengan situasi yang tidak menentu dan sukar diramal.

Belia yang memiliki peribadi yang bersepadu dari sudut kemantapan rohani, emosi, akhlak dan jasmani, bersemangat sukarela dan patriotik adalah harapan yang diberikan oleh kerajaan dan masyarakat kepada belia Malaysia. Menurut [Muhamad Hanapi \(2021\)](#) Malaysia mempunyai dasar belia yang tersendiri dan membuatkan dunia pembangunan belia di negara kita unik. Oleh yang demikian, [Zaimah et al. \(2017\)](#) mengatakan, meningkatkan kesejahteraan menjadi matlamat utama setiap individu termasuklah golongan belia. Maka perlunya perhatian sewajarnya demi kelangsungan pembangunan negara.

Kajian-kajian lepas banyak membincangkan perkaitan emosi namun fokus emosi dalam kalangan belia masih kurang. [Ma'rof \(2001\)](#) berpendapat individu atau sesiapa sahaja yang telah atau mungkin pernah menderita adalah berpunca daripada keadaan yang menekan diri secara emosi. Belia akan berani membuat sesuatu yang bertentangan dengan tuntutan norma sosial berpunca ketidakpekaan mereka untuk memahami diri, alam sekitar, dan orang lain. Golongan belia yang kosong jiwanya berpotensi untuk menjadi racun yang sangat berbisa dalam kelompok masyarakat. Maka wujudlah pelbagai isu dan fenomena yang berlaku dalam kalangan belia telah membuka mata pihak masyarakat agar melihat semula tentang betapa pentingnya penerapan dan kemantapan elemen emosi yang sewajarnya sudah bermula dari rumah lagi.

Konteks perbincangan berkaitan motivasi kerja dan perkaitannya dengan emosi menarik minat ramai pengkaji seperti [Behbahani \(2011\)](#), terutama dalam melihat hubungan emosi seseorang individu terhadap motivasi kerja dalam kalangan subordinat. Kebanyakan pengkaji melihat hubungan kecerdasan emosi dengan motivasi kerja berdasarkan aspek kawalan sendiri, minat atau bakat, kesejahteraan dan kawalan kerja dalam organisasi.

Perbincangan di atas menunjukkan dan membuka mata pentingnya untuk memahami dan mengetahui emosi seseorang kerana kesan emosi memberi pengaruh yang sangat

besar dalam kehidupan seseorang individu. Oleh itu, objektif penulisan kajian ini adalah untuk menerokai lebih dalam berkaitan emosi belia dalam organisasi, sekali gus dapat mengupas faktor-faktor yang mempengaruhi emosi belia serta kesan emosi belia dalam organisasi tempat kerja.

2. Sorotan Literatur

Hasil kajian [Redford dan Barefoot \(1988\)](#) memberi pandangan kelebihan emosi yang mampan dari sudut kesihatan. Individu yang berjaya mengelola, memimpin, merancang dan mengawal emosi diri bukan sahaja memberi kepuasan kerja malahan memberi kebaikan kepada kesihatan diri, jangkitan penyakit kronik dan perkembangan sel-sel kanser mampu dikawal.

Kajian sarjana barat seperti [Pugliesi \(1999\)](#), hanya membincangkan perkaitan emosi dan kelesuan kerja. Individu yang mengalami kelesuan kerja dalam organisasi dapat mempengaruhi luapan emosi individu. Kenyataan ini juga turut disokong melalui kajian [Jackson dan Schuler \(1983\)](#) yang mengatakan bahawa gelagat dan sikap merupakan tanda kelesuan kerja individu yang berada dalam keadaan emosinya amat tertekan manakala kajian emosi yang telah dilakukan [Goleman \(1999\)](#) terhadap pekerja di tempat kerja secara mendalam pula menunjukkan emosi pekerja yang digunakan dengan baik seperti sikap saling memahami dan terbuka menjadi penyumbang terhadap hasil kerja yang berkualiti dan dapat mengatasi dengan berkesan terhadap isu-isu yang sukar.

Kajian yang dijalankan oleh [Sapitri \(2016\)](#) berkaitan pengaruh komitmen organisasi terhadap pekerja di Syarikat Elektrik Negara di Pekan Baru mendapati bahawa komitmen organisasi yang terdiri dari komitmen afektif, komitmen kelanjutan, dan komitmen normatif memiliki pengaruh positif dan signifikan di syarikat tersebut. Individu menunjukkan prestasi kerja yang cemerlang dan memberi komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Perkara ini jelas menunjukkan pengaruh organisasi merupakan perkara yang menyebabkan pekerja lebih gemar berkhidmat kepada organisasi tersebut.

Manakala, berdasarkan kajian mengenai pengaruh emosi dalam kerjaya ketenteraan yang telah dijalankan oleh [Demir \(2011\)](#) dan [Sakalle \(2017\)](#), mendapati bahawa kebanyakan organisasi mempercayai elemen emosi sering dikaitkan dalam memainkan peranan yang penting untuk meningkatkan kualiti kerja dan kehidupan seseorang pekerja.

3. Metod Kajian

Kajian ini mengaplikasikan pendekatan kualitatif yang berbentuk kajian kes untuk menjawab persoalan kajian. Pendekatan dan reka bentuk kajian dipilih kerana bersesuaian dengan tajuk kajian yang dipilih. Data kualitatif berbentuk deskriptif, kata-kata lisan atau tulisan tentang tingkah laku manusia yang dapat diperhatikan ([Taylor & Bogdan, 1984](#)). Oleh itu, kajian kualitatif berkemampuan untuk menerokai secara terperinci emosi belia di organisasi tempat kerja. Kajian ini memfokuskan populasi kajian ke atas belia-belia dalam organisasi yang terpilih di sekitar kawasan Lembah Klang dan seramai 7 orang peserta kajian telah dipilih sebagai sampel kajian. Bagi mendapatkan persepsi belia terhadap emosi di organisasi tempat kerja kaedah pensampelan bertujuan telah dipilih kerana kaedah pensampelan bertujuan lebih

berkesan terhadap bilangan peserta kajian yang kecil. Pengkaji turut perlu mengaplikasikan pertimbangannya sendiri dalam memilih peserta kajian yang sesuai dengan kajian yang dijalankan (Reinard, 2001). Pertimbangan yang dimaksudkan dalam kajian ini adalah merujuk kepada peserta kajian yang dipilih dapat memberikan data sepenuhnya berkaitan kajian ini serta mengambil kira kriteria latar belakang peserta kajian yang dipilih.

Kajian kes ini telah dilaksanakan melalui temu bual ke atas 7 orang belia di organisasi tempat kerja di Lembah Klang. Temu bual dilaksanakan secara dalam talian menggunakan aplikasi ZOOM. 7 orang belia tersebut diminta menjawab soalan-soalan temu bual yang diberikan. Soalan temu bual disediakan berdasarkan aspek-aspek emosi, faktor emosi dan kesan emosi belia di organisasi tempat kerja.

Temu bual yang dilakukan ke atas peserta kajian direkodkan menggunakan aplikasi ZOOM. Data sokongan juga dilakukan dengan membuat salinan rakaman suara telefon pintar tersebut sebagai persediaan sekiranya berlaku keciciran data asal. Data yang diperoleh melalui temu bual dianalisis menggunakan perisian NVIVO 11. Penggunaan perisian NVIVO 11 dapat mengurus data kualitatif agar lebih teratur dan mampu membentuk tema-tema daripada data yang diperoleh oleh pengkaji. Proses pengulangan pembacaan dan perbincangan bersama rakan (*peer review*) dilakukan bagi memperoleh maklum balas sekiranya terdapat kekeliruan terhadap tema-tema tersebut.

4. Hasil Kajian

4.1. Latar belakang peserta kajian

Hasil dapatan menunjukkan secara purata keseluruhannya taraf pendidikan 7 orang peserta kajian adalah di peringkat Ijazah Sarjana, Ijazah Sarjana Muda dan peringkat Diploma. Berkaitan dengan tempoh perkhidmatan, majoriti belia di organisasi yang dipilih sebagai peserta kajian telah berkhidmat antara 1 hingga 5 tahun, hanya 2 orang yang berkhidmat di organisasi kurang dari 1 tahun. Dari segi jenis syarikat sesebuah organisasi, 5 orang peserta kajian berkhidmat di organisasi syarikat jenis Berhad dan 2 orang pula berkhidmat di organisasi syarikat jenis Sendirian Berhad. [Jadual 1](#) memaparkan ringkasan profil latar belakang peserta kajian.

Jadual 1: Profil Latar Belakang Peserta kajian

Peserta	Taraf Pendidikan	Tempoh Perkhidmatan	Jenis Syarikat
Haziq	Ijazah Sarjana	2 tahun	Berhad
Ling	Ijazah Sarjana Muda	9 bulan	Berhad
Nurul	Ijazah Sarjana Muda	8 bulan	Berhad
Tyty	Ijazah Sarjana Muda	2 tahun 4 bulan	Berhad
Zen Xuay	Ijazah Sarjana Muda	2 tahun 6 bulan	Sendirian Berhad
Mira	Diploma	5 tahun	Sendirian Berhad
Nana	Diploma	4 tahun	Berhad

4.2. Emosi belia di organisasi tempat kerja

Berdasarkan maklumat yang diperoleh daripada peserta kajian berkaitan apakah emosi belia di organisasi tempat kerja, terdapat beberapa tema yang terbentuk dapat menjelaskan emosi belia di tempat kerja. Tema yang terdapat pada emosi belia di

tempat kerja adalah 1) Tertekan; 2) Marah; 3) Gembira. Tema-tema yang terbentuk ini memberikan gambaran yang jelas apakah emosi belia di organisasi tempat kerja.

4.2.1. Tertekan

Hasil dapatan dan perbincangan kajian, salah satu emosi yang dominan dalam kalangan belia yang berjaya dipaparkan adalah emosi belia dalam keadaan tertekan ataupun 'stress'. Peserta kajian menyatakan mereka sering kali merasa tertekan ketika di tempat kerja. Belia juga lebih cenderung merasa tekanan emosi pada waktu tertentu. Ini telah dinyatakan sendiri oleh Ling, "*...emosi saya selalu rasa tertekan, terutamanya waktu hujung bulan, kerana semua kerja perlu disiapkan dengan segera...*".

Zen Huay juga turut membuat kepastian dan meyakinkan pengkaji dengan kenyataannya "*...emosi tertekan, dan ada waktu-waktu yang tertentu contohnya waktu pertengahan bulan hinggalah hujung bulan...*". Daripada kenyataan berikut jelas menunjukkan, emosi tertekan belia di tempat kerja lebih terjadi pada masa yang tertentu contohnya ketika pertengahan bulan hingga hujung bulan dan juga hujung tahun. Kenyataan tersebut dikuatkan lagi dengan pengakuan oleh peserta Tyty yang menyatakan emosi lebih tertekan ketika hujung tahun. Peserta Tyty menyatakan:

"...kebelakangan ini agak tertekan, mungkin disebabkan faktor waktu, hujung tahun tambahan semua kerja perlu disiapkan segera dan perlu diselesaikan sebelum tahun baru...".

Berdasarkan perkongsian peserta kajian dapat disimpulkan, tertekan merupakan bentuk emosi yang dirasakan belia di organisasi tempat kerja untuk masa yang tertentu sahaja.

4.2.2. Marah

Hasil perbincangan apakah emosi belia di organisasi tempat kerja adalah emosi marah. Marah merupakan salah satu tema yang dapat dikenal pasti daripada hasil penemuan maklumat daripada para peserta kajian. Menurut (Hodapp 1988), kemarahan di tempat kerja adalah kesan emosi negatif yang berpunca daripada tekanan kerja. Peserta kajian menyatakan bahawa merasa marah ketika berada di tempat kerja. Kenyataan ini diakui sendiri daripada kedua-dua peserta kajian Nana dan Mira. Nana menyatakan:

"... bergantung dengan keadaan, sekiranya hari tersebut terlalu banyak tugas, serabut dengan mesyuarat, tarikh hantar tugas terlalu dekat dengan kerja, keadaan emosi saya agak tegang, marah dan semua perkara perlu disegerakan...perasaan saya seperti semua benda perlu dimarah...".

Manakala tema ini dikuatkan lagi dengan kenyataan Mira yang mengatakan:

"...apabila emosi saya tidak mampu dikawal kerja banyak tertangguh, panggilan telefon perlu diangkat, layan pelanggan dan keadaan sentiasa kelam kabut ...emosi saya akan selalu dalam keadaan marah...".

4.2.3. Gembira

Selain itu, hasil maklumat temu bual yang diperoleh menunjukkan terdapat juga emosi yang positif dalam kalangan belia di organisasi. Emosi gembira merupakan salah satu emosi yang dirasakan peserta kajian ketika berada di tempat kerja. Kenyataan ini disokong daripada luahan Ling...*“emosi di tempat kerja juga kadang kala dalam keadaan gembira...ada kawan-kawan kerja dan ketua kumpulan yang banyak membantu, mereka sudi untuk memberi tunjuk ajar kerana 9 bulan masih merupakan satu proses belajar, tambahan lagi skop kerja yang banyak perbezaan dengan tempat kerja sebelum ini sangat mencabar untuk saya, tetapi secara keseluruhannya saya gembira sahaja...”*. Peserta Zen Huay pula dengan kenyataannya,

“...gembira kerana pengurus saya sangat memahami pekerjaannya...”.

Tema emosi gembira ini turut dikuatkan lagi dengan pengakuan Tyty. Tyty dengan pernyataan ringkasnya:

“...emosi yang dominan di tempat kerja ialah emosi saya dalam keadaan gembira sahaja...”,

manakala peserta Nurul pula berkata:

“...sekiranya semua tugas telah selesai dan disiapkan, kebiasaannya emosi saya akan gembira...”.

4.3. Faktor Yang Mempengaruhi Emosi Belia

4.3.1. Orang atasan

Hasil temu bual yang dibuat telah dapat mengenal pasti faktor yang mempengaruhi emosi belia di tempat kerja adalah punca daripada ‘orang atasan’. Dalam konteks ini terdapat dua pihak yang mewakili orang atasan iaitu ketua jabatan atau pengurus di organisasi.

i. Ketua Jabatan

Ketua jabatan merupakan salah satu pihak yang mewakili orang atasan dalam sesebuah organisasi. Maklumat yang diperoleh daripada peserta kajian telah memaparkan sikap ataupun cara pimpinan ketua di organisasi dapat memberi kesan kepada emosi seseorang belia di tempat kerja. Sub tema ini wujud daripada luahan peserta Nana dan Tyty. Nana dengan perkongsiannya, *“...emosi saya tertekan kebiasaannya faktor daripada orang atasan... ketua jabatan saya ada sahaja perkara yang tidak sesuai pada pandangannya... apabila tugas saya telah selesai ketua saya akan tambah lagi tugas baharu...cara seorang ketua seperti itu akan menyebabkan orang tertekan...”*. Diikuti pula dengan kenyataan yang di akui oleh Tyty:

“...tertekan kebiasaannya faktor daripada orang atasan saya, ketua jabatan. Beliau kerap memberi tugas yang bukan sepatutnya kerja hakiki seseorang malahan kerja saya akan jadi banyak dalam masa yang sama kerja hakiki belum selesai...”.

Daripada faktor tema ini dapat dilihat cara pimpinan struktur kerja ketua jabatan di organisasi dapat menyebabkan emosi seseorang belia di tempat kerja dalam keadaan yang negatif.

ii. Pengurus

Namun begitu hasil maklumat yang dikumpulkan dan dianalisis turut menunjukkan faktor positif kepada emosi belia di organisasi daripada pihak orang atasan. Pengurus merupakan salah satu barisan mewakili pihak atasan selepas ketua jabatan. Pengurus menjadi faktor belia merasa gembira ketika berada di tempat kerja. Faktor diperakui oleh peserta Ling sendiri,

"...kebiasaannya perasaan gembira juga adalah disebabkan sikap pengurus. Pengurus saya banyak membantu sewaktu masa bekerja... sebagai pekerja yang masih baharu di syarikat tersebut masih banyak perkara yang perlu saya pelajari tetapi pengurus saya selalu memberi bantuan dan perkara ini membuat kita untuk rasa lebih gembira untuk menyiapkan kerja..."

Disokong pula dengan kenyataan Zen Huay, *"...saya lebih gembira ketika di tempat kerja kerana pengurus saya sangat memahami pekerjanya, mungkin kerana dia juga bermula dari bawahan sebelum menjadi seorang pengurus. Perkara tersebut membuat dia lebih memahami kami sebagai orang bawahannya..."*. Penemuan tema ini dapat memaparkan kepimpinan pihak orang atasan seperti ketua jabatan atau pun pengurus dapat mempengaruhi emosi belia di organisasi sama ada membentuk emosi yang negatif atau pun positif.

4.3.2. Beban kerja berlebihan

Selain itu, maklumat yang dikumpulkan memaparkan tema 'beban kerja berlebihan' adalah punca yang mempengaruhi emosi belia di organisasi tempat kerja. Kerja yang berlebihan membuatkan belia mudah merasa tertekan dan marah. Kenyataan ini dipetik daripada luahan peserta Tyty,

"...tertekan dengan kerja yang berlambak dan terlalu banyak tugas yang perlu disiapkan..."

Manakala peserta Mira pula turut menyokong kenyataan ini dengan luahan yang di beri, *"...kerja belongkok dan banyak kerja tidak berjaya disiapkan mengikut masa yang diberikan...emosi akan lebih tertekan..."*. Beban kerja yang berlebihan di tempat kerja yang berlaku dalam kalangan belia perlulah diambil serius. Tema ini turut menjadi faktor emosi terganggu dan tertekan di tempat kerja yang dikuatkan lagi dengan pengakuan Haziq semasa di temu bual,

"...perkara yang mempengaruhi emosi saya ditempat kerja adalah dari segi jumlah kerja yang saya terima iaitu kerja yang berlebihan. Benda tersebut sedikit sebanyak membuat saya tertekan..."

4.3.3. Skop kerja

Di samping itu, hasil maklumat yang diperoleh turut menunjukkan penemuan tema lain kepada faktor yang menyebabkan emosi belia di organisasi tempat kerja. Penemuan maklumat menunjukkan skop kerja seseorang belia juga dapat mempengaruhi emosi belia di tempat kerja. Kenyataan ini dapat dibuktikan dengan pengakuan semasa temu bual ke atas peserta Ling dan Nurul. Peserta Ling dengan perkongsiannya:

"Tekanan emosi selalunya berlaku kerana skop kerja yang berbeza dengan syarikat sebelum ini, kerja saya sebelum bekerja di syarikat yang sekarang saya bekerja lebih kepada perkhidmatan pelanggan manakala skop kerja yang sekarang lebih kepada analisis. Perbezaan skop kerja tersebut membuat saya tertekan".

Nurul pula dengan luahannya, *"... emosi saya akan menjadi sedikit tertekan ketika di tempat kerja yang berpunca daripada skop kerja. Skop kerja saya banyak melibatkan berfikir iaitu pengkodan bahagian IT..."*.

Hasil penemuan tema ini memaparkan skop kerja seseorang belia di organisasi tempat kerja turut memberi kesan kepada emosi mereka. Hal ini kerana tempoh perkhidmatan kedua-dua peserta Ling dan Nurul di syarikat mereka bekerja adalah kurang daripada setahun dan ini lebih cenderung membuat belia tertekan untuk memahami dan mendalami skop kerja mereka.

4.3.4 Kawan sekerja

Maklumat daripada perkongsian dan pengakuan yang dikumpul telah membentuk tema seterusnya dalam menjawab apakah faktor emosi belia di organisasi. Faktor kawan sekerja di organisasi adalah salah satu punca kepada emosi yang positif dan yang negatif kepada belia. Punca daripada sikap kawan sekerja akan membuat segelintir belia merasa tertekan di tempat kerja. Kenyataan ini dikongsi daripada pengakuan Ling.

"...tertekan dengan cara kerja kawan sekerja Bahagian IT kerana kerja saya banyak melibatkan kerjasama bahagian-bahagian kumpulan lain. Kadang kala saya perlu menunggu masa yang lama untuk mendapatkan maklum balas kerja daripada bahagian lain, dalam masa yang sama perlu segera kejar masa yang ditetapkan..."

Peserta Mira pula dengan luahannya;

"...sikap negatif kawan kerja daripada kumpulan lain yang kerap mengeluh dan meluahkan ketidakpuasan hati terhadap pihak pengurusan selalu membuat saya tertekan dengan sikap negatif mereka..."

Hasil pengakuan peserta dapat memperlihatkan faktor sekeliling, kawan sekerja yang negatif akan cenderung untuk belia lain di organisasi tersebut mempunyai emosi yang negatif juga. Namun begitu, hasil maklumat yang diperoleh turut memaparkan tema 'kawan sekerja' adalah punca belia merasakan emosi positif gembira di organisasi tempat kerja. Kenyataan ini diperoleh daripada perkongsian yang diakui oleh Nana dan peserta Tyty. Peserta Nana dengan kenyataannya, *"...selalunya gembira disebabkan ada*

nya kawan-kawan kerja dan persekitaran sekeliling yang membuat kita bersemangat dan gembira untuk datang tempat kerja...". Disokong pula dengan pengakuan Tyty:

"...gembira kebiasannya disebabkan kawan-kawan di tempat kerja. Mereka semua adalah kawan kerja yang ceria selalu dan banyak memberi bantuan sesama rakan kerja..."

4.4. Kesan Emosi Belia

Emosi belia di tempat kerja adalah dalam pelbagai bentuk dan faktor yang mempengaruhinya. Demikian pelbagai emosi belia telah memberi kesan kepada produktiviti seseorang, kualiti kerja belia dan wujudnya konflik di organisasi.

4.4.1. Gembira dan Produktif

Hasil maklumat yang diperolehi, menyatakan emosi gembira yang dirasakan belia ketika di organisasi telah memberi kesan positif kepada mereka. Mereka yang mempunyai emosi gembira ketika berada di tempat kerja lebih produktif dalam melaksanakan kerja. Maklumat ini di perolehi daripada pengakuan para peserta Ling, Zen Huay , Nana, dan Nurul. Ling mengakui lebih laju menyiapkan kerja apabila emosi dalam keadaan gembira. Kenyataan ringkasnya:

"...tetapi bila emosi saya dalam keadaan yang gembira dan ceria saya akan lebih cepat menyiapkan tugas saya..."

Peserta Zen Huay pula mengakui emosi gembira di organisasi menyebabkan beliau lebih produktif ketika menyiapkan tugas. Pengakuan ini diperolehi daripada luahan yang diberikan beliau sendiri, *"..emosi gembira di tempat kerja akan menyebabkan saya menyiapkan tugas dengan lebih teliti dan betul kerana kerja saya banyak melibatkan kira-kira. Pengiraan akan betul dan kurang membuat kesilapan.."*. Disokong pula dengan kenyataan pendek yang diberikan oleh Nana:

"Emosi positif, gembira akan membuatkan semua kerja lebih lancar dan laju disiapkan".

Daripada luahan yang dinyatakan para peserta jelas memaparkan emosi positif menyebabkan belia lebih produktif dalam menjalankan kerja mereka di organisasi tempat kerja. Namun begitu emosi negatif iaitu tertekan yang diakui segelintir peserta turut mendatangkan kesan positif kepada mereka. Peserta Tyty melalui perkongsiannya, *"..selalu nya emosi tertekan akan membuatkan saya menyiapkan kerja dengan cepat dan tugas berjaya disiapkan mengikut masa yang ditetapkan, maksudnya emosi yang tertekan akan memberi impak yang positif pada saya.."*. Kenyataan ini turut dikuatkan lagi dengan luahan Haziq.

"...emosi tertekan juga membuat saya berjaya menyiapkan tugas dan dapat menghasilkan perkara dengan lebih baik iaitu lebih produktif..."

Pengakuan ini membuktikan emosi yang tertekan akan dapat menyunting semangat belia agar lebih produktif dalam menyiapkan kerja.

4.4.2 Konflik

Konflik sesama rakan sekerja adalah salah satu kesan daripada emosi yang dapat dikenalpasti dalam kalangan belia di organisasi tempat kerja. Hasil temu bual yang dijalankan, peserta telah mengakui berlakunya konflik sesama rakan sekerja yang berpunca daripada emosi diri. Tema ini dapat dibuktikan daripada pengakuan Mira dalam kenyataannya:

"..keadaan emosi marah dalam diri saya akan memberikan kesan kepada hubungan rakan kerja. Kawan kerja akan terkesan dengan kata-kata yang diungkapkan dalam keadaan marah. Hubungan baik dengan rakan kerja akan renggang dan hilangnyanya kemesraan.."

Tambahan itu, Haziq turut mengakui berlakunya konflik ketika di organisasi. Haziq dengan luahannya, *"...kesan emosi ditempat kerja adalah berlakunya konflik antara saya dengan si pencetus konflik, kesan negative tersebut boleh menyebabkan hubungan saya dengan rakan kerja terjejas..."*

4.4.3. Tidak produktif

Penemuan maklumat yang dikumpulkan juga membentuk tema 'tidak produktif' kepada kesan emosi negatif yang berlaku dalam kalangan belia di organisasi tempat kerja. Kenyataan ini terbentuk daripada luahan yang dikongsi para peserta. Peserta Zen Huay dengan pengakuannya, *"..kadang kala akan memberi kesan terhadap kualiti kerja yang boleh menyebabkan berlakunya kesilapan dalam pengiraan.."*. Nurul juga mengakui emosi stress di tempat kerja menyebabkan kurang produktif dalam menyiapkan kerja. Nurul melalui pernyataannya, *"..saya akan mudah terlepas pandang terhadap tugas yang memerlukan lebih penelitian dan berlakunya banyak kesilapan sehingga perlu membuat semula dari awal tugas tersebut.."*

4.4.4. Kurang motivasi diri

Emosi negatif seperti tertekan dan marah yang dihadapi belia di organisasi telah memberi kesan kepada diri belia sendiri. Belia akan kurang motivasi dalam diri ketika di tempat kerja dan cenderung melayani emosi sehingga berfikir untuk berhenti kerja. Kenyataan ini dapat dibuktikan daripada luahan Nana sendiri:

"..emosi tertekan dan marah di tempat kerja akan membuat saya hilang semangat untuk siapkan kerja malah menyiapkan tugas dengan keadaan sambil lewa sehinggalah sampai satu masa ada terdetik niat untuk berhenti kerja.."

Diikuti dengan pengakuan Mira pula,

"..sikap rakan kerja yang negatif akan menyebabkan saya turut hilang motivasi untuk bekerja.."

Sikap negatif segelintir rakan kerja telah membuat orang sekeliling turut beremosi yang membawa kepada kurang rasa motivasi dalam diri. Berdasarkan hasil kajian, terdapat beberapa tema kepada kesan emosi belia di organisasi yang dapat dilihat dari sudut kesan positif dan negatif. Kesimpulannya, pelbagai bentuk emosi belia yang berjaya

dipaparkan. Pembentukan emosi ini wujud daripada pelbagai faktor yang dapat dikenal pasti. Hasil dapatan kajian juga memaparkan tema-tema kepada kesan emosi belia di organisasi. Kesan positif dan negatif dapat dikenal pasti daripada pelbagai konteks.

5. Perbincangan Kajian

5.1. Emosi belia di organisasi

Emosi tertekan di tempat kerja bukan lah sesuatu yang baru dalam organisasi. Emosi yang tertekan boleh menimbulkan sesuatu yang baik atau sebaliknya. Tekanan merupakan sesuatu perkara yang biasa dalam kehidupan (Rohany Nasir & Nor Eda, 2001). Kajian-kajian lepas lebih banyak membincangkan emosi negatif dalam organisasi seperti kesan-kesan tekanan di tempat kerja. Namun begitu, penulisan ini berjaya memaparkan emosi belia yang positif dalam organisasi. Belia dalam organisasi akan cenderung dengan emosi yang positif ketika dalam organisasi apabila didorong oleh perkara-perkara yang membuat mereka gembira. Mereka yang gembira ketika berada di tempat kerja lebih menunjukkan hasil kerja yang menggalakkan dengan prestasi, perlakuan yang baik (Wright, 2014). Menurut Cheng (2004) pentingnya emosi positif untuk kesejahteraan diri bagi tempoh masa yang panjang.

5.2. Faktor emosi belia di organisasi

Hasil dapatan kajian telah berjaya memaparkan beberapa faktor yang mempengaruhi emosi belia sama ada ke arah emosi yang positif atau pun negatif. Pengurus merupakan orang atasan yang bukan sahaja memastikan motif sesebuah organisasi tercapai malahan memastikan belia sentiasa produktif dan sejahtera. Kenyataan ini turut dinyatakan Njururi dan Okech (2016) dalam kajiannya yang menyatakan pekerja akan melaksanakan kerja dengan sangat baik dalam organisasi dengan adanya sokongan pengurus, manakala sikap pengurus yang saling menghormati, baik dan prihatin terhadap masalah pekerja turut menjadi penyumbang kepada sikap positif dan produktiviti (Berita Harian Online, 2018).

Kajian turut memaparkan emosi belia banyak dipengaruhi dengan faktor beban kerja dalam organisasi selari dengan pendapat Emilia Zainal dan Noor Hassim (2006) yang mengatakan beban kerja yang tidak tertanggung, konflik dan kematian adalah antara faktor yang menyumbang kepada tekanan kerja dalam kalangan pekerja. Emosi belia akan cenderung untuk terjejas dengan bebanan kerja yang berlebihan di tempat kerja. Perkara ini seiring dengan kajian lepas yang mendapati bebanan kerja menjadi faktor penyumbang akan kemurungan apabila terpaksa berhadapan dengan bebanan kerja yang berlebihan di tempat kerja (Selamat & Zolkipli, 2017). Bebanan kerja yang berlebihan akan menyebabkan kepenatan emosi dan kemarahan belia dalam organisasi. Begitu juga dengan skop kerja seseorang yang boleh menyumbang akan gangguan emosi belia dalam organisasi. Persekitaran kerja seperti permintaan terhadap tenaga fizikal, tugas yang berulang-ulang dan lebihan kerja secara kuantitatif dan kualitatif turut menjadi faktor intrinsik (Zainah & Hamdan, 2002). Persekitaran yang positif akan mewujudkan emosi yang positif dalam diri seseorang belia dalam organisasi. Namun sebaliknya persekitaran yang negatif seperti rakan kerja yang negatif akan menyumbang akan emosi yang kurang harmoni

5.3. Kesan emosi belia di organisasi

Emosi seseorang belia dalam organisasi dapat memberikan kesan kepada mereka. Berdasarkan dapatan kajian jelas memaparkan pelbagai bentuk emosi yang dirasakan belia akan mendatangkan kesan seperti 1) konflik, 2) kurang motivasi, 3) tidak produktif. Belia yang mempunyai emosi yang negatif kesan daripada kelesuan, penat bekerja serta tertekan dalam organisasi akan lebih cenderung terjerumus dengan konflik sesama rakan sekerja. Motivasi dalam diri seseorang belia dalam organisasi merupakan salah satu faktor penolak kepada produktiviti belia. Namun, kajian ini memaparkan perkaitan emosi dan motivasi diri seseorang. Kenyataan ini seiring dengan pendapat [Mohamad Salleh \(1999\)](#) yang mengatakan unsur-unsur fitrah manusia seperti emosi, mental, potensi, kekuatan dan kelemahan akan menentukan motivasi seseorang. Emosi belia yang terjejas akan membuatkan belia kurangnya motivasi diri dalam organisasi sehingga cenderung untuk berhenti kerja.

Selain itu, hasil kajian memaparkan emosi yang negatif dalam diri seseorang akan memberikan kesan kepada produktiviti mereka dalam organisasi. Belia akan kurang produktif melaksanakan kerja dan tugas bila emosi dalam keadaan tertekan dan marah. Oleh itu, pentingnya pengurusan emosi belia dalam organisasi bagi menjamin produktiviti seseorang. Perkara ini turut disokong oleh [Hanaysha \(2016\)](#) yang berpendapat produktiviti tenaga kerja adalah perkara penting yang perlu diberi perhatian khusus bagi mendapatkan kos minimum dan output maksimum iaitu tujuan utama melakukan kerja manakala menurut [Kim \(2018\)](#) mendapati pekerja yang lebih cenderung merasa seronok di tempat kerja akan lebih tingkatkan komitmen kerja.

Walaupun kajian-kajian lepas telah banyak membincangkan kesan negatif emosi dalam organisasi akan tetapi tidak dinafikan juga ia dapat memberikan impak positif dalam pekerjaan. Segelintir belia yang kerap tertekan di tempat kerja akan lebih produktif apabila mereka akan lebih cepat menyiapkan kerja sekiranya emosi mereka tertekan. Pernyataan ini turut disokong oleh [Schermehorn \(2005\)](#), tekanan di tempat kerja akan menyebabkan seseorang untuk lebih kreatif, menggalakkan ketekunan dan meningkatkan prestasi.

6. Kesimpulan

Kesimpulannya, emosi adalah satu elemen yang penting dalam diri seseorang, manakala dalam konteks psikologi pula emosi merupakan bahasa dalaman dalam diri seseorang hasil daripada tindak balas rangsangan luar. Emosi belia dalam organisasi banyak dipengaruhi faktor persekitaran. Belia akan cenderung untuk lebih tertekan dan kerap marah ketika berada di tempat kerja dengan faktor beban kerja yang berlebihan, ketua jabatan, pengurus, skop kerja dan juga rakan kerja. Kajian turut memaparkan kesan daripada emosi yang dihadapi dalam organisasi. Konflik sesama rakan kerja akan berlaku sekiranya emosi belia tidak terurus dengan baik, malahan emosi turut memberikan kesan kepada produktiviti belia. Oleh itu, emosi belia adalah elemen yang penting dan perlu di pandang serius dalam sesebuah organisasi. Pihak organisasi perlulah melaksanakan pelbagai langkah yang berterusan bagi memastikan emosi belia sentiasa terurus.

Kelulusan Etika dan Persetujuan untuk Menyertai Kajian (*Ethics Approval and Consent to Participate*)

Para penyelidik menggunakan garis panduan etika penyelidikan yang disediakan oleh Jawatankuasa Etika Penyelidikan Universiti Kebangsaan Malaysia (RECUKM). Semua prosedur yang dilakukan dalam kajian ini yang melibatkan subjek manusia telah dijalankan mengikut piawaian etika jawatankuasa penyelidikan institusi. Kebenaran dan persetujuan mengikut kajian turut diperoleh daripada semua peserta kajian.

Penghargaan (*Acknowledgement*)

Jutaan terima kasih diucapkan khas penghargaan untuk para belia yang sudi meluangkan waktu untuk ditemu bual dan menjadi peserta kajian dalam menjayakan kajian ini.

Kewangan (*Funding*)

Kajian ini tidak menerima sebarang bantuan kewangan atau tajaan sepanjang melaksanakan kajian ini.

Konflik Kepentingan (*Conflict of Interest*)

Penulis melaporkan tidak mempunyai sebarang konflik kepentingan berkenaan penyelidikan, pengarang atau penerbitan kajian.

Rujukan

- Behbahani, A. A. (2011). A comparative Study of the Relation between Emotional Intelligence and Employee's Performance. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 30, 386 – 389.
- Berita Harian Online. (2018, May 1). Pekerja Cemerlang Pacu Produktiviti Negara. *Berita Harian*. Dicapai daripada: <https://www.pressreader.com/malaysia/berita-harian-malaysia/20190528/281638191681282>.
- Cheng, S. (2004). Endowment and Contrast: The Role of Positive and Negative Emotions on Well-being Appraisal. *Personality and Individual Differences*, 37(5), 905-915.
- Childe, D., & H. Martin. (1999). *The Heart Math Solution*. Great Britain: Piatkus.
- Demir, M. (2011). The analysis of the relationship between emotional intelligence, organizational deviance, quality of work-life and turnover intentions in the hospitality business. Doctoral dissertation summary. *European Journal of Tourism Research*, 4(2), 214-216.
- Emilia Zainal Abidin & Noor Hassim Ismail. (2006). *A study on occupational stress and coping strategies among medical and surgical ward nurses in hospital Universiti Kebangsaan Malaysia*. [Unpublished Thesis Master], Universiti Kebangsaan Malaysia, Malaysia.
- Fadilah Ismail. (2021). Relationship between Emotional Intelligence on Organizational Citizenship Behavior (OCB) among Human Resource Officers. *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah (JSASS)*, 8(2), 46-58.
- Goleman, D. (1999). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

- Hanaysha, J. (2016). Testing the Effects of Employee Empowerment, Teamwork and Employee Training on Employee Productivity in Higher Education Sector. *International Journal of Learning & Development*, 6(1), 164-178.
- Hodapp, V. (1988). Job Stress, Emotion, and Work Environment: Toward a Causal Model. *Personality and Individual Differences*, 9(5), 851-859.
- Jabatan Perangkaan Malaysia. (2021). *Laporan Statistik Malaysia*. Kuala Lumpur: Jabatan Perangkaan.
- Jackson, S. & Schuler, R. (1983). Preventing Employee Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 60(2), 58-68.
- Kim, K. S. (2018). The Influence of Hotels High Commitment HRM on Job Engagement of Employees: Mediating Effects of Workplace Happiness and Mental Health. *Applied Research in Quality of Life*, 14(2), 507-525.
- Ma'rof Redzuan (2001). *Psikologi Sosial*. Serdang: Universiti Putra Malaysia.
- Mohamad Salleh Lebar (1999). *Memahami Psikologi*. Selangor: Thinker's Library.
- Muhamad Hanapi Jamaludin. (2021). *Surut Pasang Perjuangan MAYC 2000-2021*. JT Books PLT.
- Njururi, E., & Okech, T. C. (2016). Determinants of Employee Productivity in Kenya's Private Limited Companies in the Manufacturing Sector. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 4(10), 661-672.
- Pugliesi, K. (1999). The consequences of emotional labor: Effects on work stress, job satisfaction, and well-being. *Motivation and Emotion*, 23(2), 125-154.
- Redford, W. & Barefoot, J. (1988). *Coronary prone behavior: The emerging role of the hostility complex*. New York: John Wiley.
- Reinard, J. (2001). *Introduction to communication research (3rd ed.)*. New York: McGraw Hill.
- Rohany Nasir & Nor Eda Nusi. (2001). *Tekanan kerja, tekanan rumahtangga dan komitmen kerjaya di kalangan pegawai wanita Polis Di Raja Malaysia*. Universiti Kebangsaan Malaysia, Selangor.
- Sakalle, K., Dixit, P., Kaur, R., & Nagendra, A. (2017). Triggers of the employee life cycle: An empirical study on emotional intelligence influencing work life. *International Journal of Research in Economics and Social Sciences*, 12(7), 170-181.
- Sapitri, R. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Perusahaan Listrik Negara Area Pekanbaru. *Journal Online Mahasiswa Fisip*, 3(2), 1-9.
- Salamat, M. N., & Zolkipli, H. (2017). Persekitaran Kerja dan Komitmen Pekerja di Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB), Kuala Lumpur. *Journal of Social Sciences and Humanities*, 3(3), 1-13
- Schermerhorn. (2005). *Organizational Behavior. (9th ed.)*. United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Taylor, Steven J., & Bogdan. (1984). *Introduction to Qualitative Research Methods: The Search for Meanings. (2nd ed.)*. New York: John Wiley and Sons.
- Wright, T. A. (2004). The Role of "Happiness" in Organizational Research: Past, Present and Future Directions. *Research in Occupational Stress and Well Being*, 4, 221-264.
- Zaimah, R. et al. (2017). Kualiti hidup dan kesejahteraan belia: Kajian ke atas pekerja sektor awam Malaysia. *Geografia Online Malaysia Journal of Society and Space*, 8(6), 150 - 156.
- Zainah Ahmad Zamani & Hamdan Mohd Ali. (2002). *Kesihatan mental dan fizikal dan strategi daya tindak di kalangan pekerja sektor awam. Pasca Persidangan Seminar Psikologi PSIMA 2: Pusat Pengajian Psikologi dan Pembangunan Manusia*, Universiti Kebangsaan Malaysia.

Zohar, D., & I. Marshall. (2000). *Spiritual Intelligence: The Ultimate Intelligence*. Great Britain: Bloomsbury Publishing.