

**KECERDASAN EMOSI DAN KESANNYA TERHADAP
PRESTASI KERJA: SATU TINJAUAN DI SEBUAH
UNIVERSITI AWAM MALAYSIA**
*(Emotional Intelligence And Its Effect On Job Performance: A Survey At One
Public University In Malaysia)*

Nor Aqilah Abd Manaf¹, Shah Rollah Abdul Wahab², Azlineer Sarip³

¹Kementerian Komunikasi dan Multimedia Malaysia, Malaysia

³Sekolah Pembangunan Sumber Manusia dan Psikologi
Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan
Universiti Teknologi Malaysia, Johor, Malaysia

E-mel: shahrollah@utm.my

ABSTRAK

Kecerdasan emosi sering dikaitkan dengan prestasi kerja seseorang pekerja dalam organisasi. Sehubungan dengan itu, satu penyelidikan telah dijalankan untuk mengenal pasti kesan kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja terhadap pekerja kumpulan sokongan di sebuah universiti awam Malaysia. Seramai 110 orang pekerja telah terlibat sebagai responden dalam kajian ini. Alat-alat pengukuran yang digunakan dalam pengumpulan data merangkumi Soal Selidik Kecerdasan Emosi Ringkas (TEIQue SF) dan Instrumen Prestasi Kerja oleh Rabindra dan Lalatendu (2017). Data kajian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif dan inferensi. Dapatan daripada analisis regresi menunjukkan kecerdasan emosi memberikan kesan yang lemah dan signifikan kepada prestasi kerja dalam kumpulan sokongan di sebuah universiti awam Malaysia. Akhirnya, beberapa perkara telah dicadangkan untuk tempat kajian dan pengkaji-pengkaji akan datang.

Kata kunci: Kecerdasan emosi, prestasi kerja, universiti awam.

ABSTRACT

Emotional intelligence is always associated with employees' job performance in organizations. As a matter of fact, this research aims to identify the effect of emotional intelligence on job performance among support staff at one public university in Malaysia. A total of 110 employees were involved as the respondents of the study. The measurement tools undertaken in data collection include the Trait Emotional Intelligence Questionnaire Short Form (TEIQue SF) and the Job Performance Instrument by Rabindra dan Lalatendu (2017). The data of the study were analyzed using descriptive and inferential analysis. The findings from a regression analysis shows that there was a weak and significant effect of emotional intelligence on job performance among the studied respondents. Lastly, recommendations were also given for the studied organization and future research.

Keywords: Emotional intelligence, job performance, public university

1. PENDAHULUAN

Kecerdasan emosi boleh dijadikan sebagai peramal yang penting kepada kecemerlangan prestasi pekerja di tempat kerja (Keri et al., 2017). Pandangan ini telah disokong oleh Noorazzila dan Ramlee (2014) dengan menyatakan bahawa kecerdasan emosi boleh mempengaruhi tingkah laku pekerja dan seterusnya membantu mereka menyelesaikan tugas yang diberikan. Sehubungan dengan ini, terdapat beberapa inisiatif daripada organisasi memanipulasikan kecerdasan emosi untuk meningkatkan prestasi pekerja mereka (Preeti, 2015).

Nurul Hudani et al., (2015) mengesahkan bahawa prestasi kerja seseorang itu boleh dinilai melalui kestabilan emosinya, personaliti serta tingkah laku. Hal ini adalah kerana apabila seseorang pekerja berkemampuan untuk mengurus diri termasuk mempunyai kawalan emosi yang baik ia dijangkakan akan meningkatkan prestasi kerjanya. Dapatan ini turut mempunyai persamaan dengan Fahid et al., (2018) bahawa apabila seseorang pekerja mampu mengawal emosinya di tempat kerja maka ia memudahkannya untuk melaksanakan tugas dan akhirnya meningkatkan prestasi kerjanya. Seperti yang ditegaskan oleh Firdaus et al., (2017), tahap kecerdasan emosi bagi seseorang pekerja adalah bergantung kepada persekitaran tempat kerja, tingkah laku pekerja serta kemampuan menguruskan perasaan peribadi. Kesemua perkara ini adalah merujuk kepada kecerdasan emosi dan ia sangat penting untuk memotivasikan pekerja serta memperbaiki tingkah laku pekerja di tempat kerja.

Berdasarkan laporan oleh Jabatan Perangkaan Malaysia (2019), seramai 1.143 juta pekerja di Malaysia boleh dikategorikan sebagai berkemahiran rendah pada tahun 2018. Jumlah tersebut meningkat sebanyak 5 ribu pada tahun 2019 yang merekodkan sebanyak 1.153 juta. Hal ini kerana, jumlah pekerja yang sedia ada masih lagi berada pada tahap berkemahiran rendah dan menyebabkan permintaan pekerja yang berkemahiran tidak mencukupi mengikut keperluan semasa. Pelbagai faktor yang boleh dikaitkan dengan peningkatan kemahiran bagi seseorang pekerja. Ishak et al. (2012) menyatakan bahawa kecerdasan emosi merupakan indikator yang penting untuk menilai kemahiran sedia ada para pekerja. Hal ini kerana pekerja yang memiliki kecerdasan emosi yang rendah kebiasaannya akan mempunyai isu kurang keyakinan diri untuk menunjukkan kebolehan atau bakat kepada organisasi (Cote & Miners, 2010).

Hal ini kerana, pengurusan sendiri dan kesedaran sendiri yang terdapat dalam konseptualisasi kecerdasan emosi adalah merujuk kepada keyakinan diri serta kemampuan menilai kelebihan dan kekurangan seseorang individu terhadap dirinya sendiri (Amira et al., 2016). Jika kedua-dua elemen ini tiada dalam diri seorang pekerja, terdapat kemungkinan pekerja akan bertindak secara meluru ketika menyelesaikan sesuatu isu di tempat kerja (Asif et al., 2011). Apabila situasi ini berlaku secara berterusan, ia akan menghalang pembangunan kerjaya pekerja dan akhirnya akan menurunkan prestasi kerja semasanya.

Merujuk Laporan Tahunan Jabatan Perkhidmatan Awam (JPA) 2018 seramai 3,060 orang penjawat awam telah dikenakan tindakan tatatertib kerana didapati bermasalah dan berprestasi di bawah paras standard. Laporan tersebut menyatakan bahawa kebanyakan masalah dalam kakitangan awam adalah isu disiplin, hubungan pekerjaan, psikologi dan berprestasi rendah (Laporan Tahunan JPA 2018). Ini menunjukkan komponen pengurusan sosial masih menjadi perkara yang perlu diambil perhatian oleh penjawat awam. Isu ini juga menjelaskan hubungan pekerjaan yang kurang harmoni di tempat kerja menyebabkan mereka tidak berminat dan tidak bersedia bekerja dalam satu pasukan. Menurut Bahyah (2013) dan Nurul Hudani et al., (2013), kebarangkalian isu dalam hubungan pekerjaan ini adalah disebabkan hubungan interpersonal yang kurang suportif di tempat kerja. Isu ini kemudiannya akan mewujudkan konflik dalam dan akhirnya akan mengganggu prestasi pekerja ahli-ahli kumpulan yang terlibat. Seperti yang ditemui dalam kajian Rosma et al., (2016), komponen pengurusan sosial dalam kecerdasan emosi adalah salah satu indikator penting yang mempengaruhi prestasi kerja pekerja. Oleh itu, pengkaji menjalankan kajian ini untuk mengenal pasti 1) tahap kecerdasan emosi kakitangan kumpulan sokongan di sebuah universiti awam Malaysia, 2) tahap prestasi kerja kakitangan kumpulan sokongan di sebuah universiti awam Malaysia dan 3) kesan kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja kakitangan kumpulan sokongan di sebuah universiti awam Malaysia.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Kecerdasan Emosi

Berdasarkan Emmerling et al., (2008), perkataan emosi iaitu '*emovere*' merupakan perkataan yang diambil daripada bahasa Latin yang membawa

maksud menggerakkan atau mengalih. Emosi juga sering dirujuk sebagai sesuatu perkara yang mempengaruhi seseorang individu untuk bertingkah laku, berperasaan serta membiasakan diri dengan tingkah lakunya. Kecerdasan pula dirujuk sebagai kemampuan untuk menggunakan memori, pengetahuan, pengalaman dan pengadilan untuk menyesuaikan diri terhadap sesuatu situasi serta menyelesaikan isu yang wujud di persekitaran seseorang individu (Legg & Hutter, 2007). Ishak et al. (2012) berpendapat kecerdasan emosi boleh dilihat sebagai kemampuan seseorang untuk memahami dan menilai emosi dirinya serta orang di sekeliling. Manakala bagi Nurul Hudani et al., (2013) dan Manggal (2015), kecerdasan emosi sering berkait rapat dengan tingkah laku seseorang individu yang akan menentukan sejauh mana mereka boleh bertindak secara rasional dalam menyesuaikan diri terhadap satu-satu situasi.

Hasil kajian Neale et al., (2011) telah membuktikan bahawa seseorang yang memiliki tahap kecerdasan yang tinggi dilihat mampu bertindak rasional dan bukannya membenarkan emosi menguasai diri mereka. Ini kerana kecerdasan emosi yang tinggi ini akan memberikan keyakinan kepada seseorang individu untuk mengurus dan mengawal emosinya daripada melakukan perkara-perkara yang tidak sepatutnya (Kirk et al., 2009). Maka ini jelas menunjukkan bahawa kecerdasan emosi membolehkan seseorang individu menggunakan emosinya dan orang di sekeliling untuk mencapai matlamat kerjayanya. Pernyataan ini disokong oleh Manggal (2015) bahawa kecerdasan emosi akan mempengaruhi seseorang individu untuk menggunakan kesedaran, penilaian, aplikasi dan ekspresi emosi dengan cara yang tepat bagi menambah baik prestasi kerjanya.

2.2 Prestasi Kerja

Bagi mengekalkan daya saing serta bertahan dalam sesebuah industri, kebanyakan organisasi memberikan penekanan kepada meningkatkan prestasi kerja pekerja yang akhirnya menyumbang kepada matlamat organisasi (Younes et al. 2013). Kajian yang telah dijalankan oleh Noorazzila & Ramlee (2013) menyatakan bahawa penambahbaikan kapasiti organisasi termasuk sumber manusianya adalah satu pendekatan yang boleh digunakan untuk mengukuhkan kedudukan organisasi dalam pasaran. Kenyataan tersebut disokong oleh Nazelira dan Norfadzhilah (2017) bahawa pekerja adalah merupakan modal insan yang penting kepada kelestarian organisasi

untuk mencapai visi dan misi organisasi. Seterusnya, Che Mohd Syaharuddin et al., (2017) pula menjelaskan bahawa prestasi kerja adalah tindakan seseorang individu atau pekerja yang memberi kesan secara langsung kepada pencapaian matlamat organisasi.

Bagi Fahid (2018), prestasi kerja bagi individu di tempat kerja boleh dinilai dengan membandingkan output sebenar pekerja dengan matlamat sesebuah organisasi. Ini secara tidak langsung menjelaskan bahawa tingkah laku dan tindakan seseorang pekerja akan membantu pihak organisasi untuk merealisasikan matlamat yang telah ditetapkan. Perkara ini juga menggambarkan bahawa terdapat perkaitan yang signifikan di antara prestasi individu iaitu pekerja dengan prestasi organisasi yang menjurus ke arah pencapaian visi dan misi syarikat (Mohtar, 2006). Seperti yang dinyatakan oleh Nosheen (2016) faktor organisasi seperti gaji, ganjaran, persekitaran kerja, dan keselamatan memberi implikasi yang besar kepada peningkatan prestasi pekerja di tempat kerja.

2.3 Kesan Kecerdasan Emosi Terhadap Prestasi Kerja

Kajian-kajian lepas (Zakieh et al., 2013; Loan, 2014; Welikala & Dayarathna, 2015; Nosheen et al., 2016; Priyam & Tanu, 2017; Fahid et al., 2018) telah mengesahkan bahawa kecerdasan emosi merupakan faktor yang penting kepada prestasi kerja yang meliputi komponen keyakinan diri, fleksibiliti, pengekaln, empati dan keupayaan untuk berurusan dengan orang lain. Hal ini kerana kecerdasan emosi boleh menjadikan pekerja memberikan komitmen yang lebih baik terhadap pekerjaannya berbanding daripada melakukan perkara lain yang bukan daripada skop tugasannya. Situasi ini sekali gus menjelaskan bahawa kecerdasan emosi adalah penyumbang terbesar kepada peningkatan motivasi pekerja, produktiviti organisasi, mengekalkan daya saing serta membangunkan laluan kerjaya yang lebih baik. Ini dapat dibuktikan melalui kajian Noorazzila dan Ramlee (2013) bahawa terdapat hubungan yang kukuh di antara kecerdasan emosi pekerja dengan tahap prestasi kerjanya.

Terdapat beberapa kajian dalam negara telah dijalankan untuk mengenal pasti hubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja (Iskandar et al., 2009; Syed Sofian & Rohany, 2010; Nurul Hudani et al., 2013, Mafuzah & Juraifa, 2016). Kesemua dapatan kajian telah mengesahkan bahawa kecerdasan emosi

merupakan peramal yang signifikan kepada peningkatan prestasi kerja di tempat kerja. Selain daripada kajian dalam negara, kajian yang menggunakan rangka kerja penyelidikan ini turut dijalankan di luar negara. Contohnya kajian Patiraj dan Bhanu (2017) dalam kalangan pengurus telah menunjukkan bahawa kecerdasan emosi memberi implikasi yang baik kepada prestasi kerja serta komitmen mereka terhadap organisasi. Hasil kajian menunjukkan empat dimensi kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dengan prestasi kerja. Ini menunjukkan kecerdasan emosi memainkan peranan penting dalam memastikan peningkatan prestasi pekerja seiring dengan matlamat organisasi (Gunu & Oladepo, 2014). Oleh itu, hipotesis telah dibentuk seperti berikut:

H_a : Kecerdasan emosi memberi kesan kepada prestasi kerja dalam kalangan pekerja kumpulan sokongan di sebuah universiti awam Malaysia.

3. METODOLOGI

3.1 Sampel Kajian

Dalam kajian ini, kesemua 110 pekerja kumpulan sokongan di sebuah universiti awam Malaysia telah dipilih sebagai responden kajian. Saiz sampel kajian ini telah ditentukan berdasarkan formula dan jadual Krejcie dan Morgan (1970). Borang soal selidik telah digunakan sebagai kaedah pengumpulan data. Borang soal selidik dalam kajian ini telah diadaptasi daripada *Trait Emotional Intelligence Questionnaire Short Form (TEIQue SF)* oleh Petrides dan Furnham (2006) untuk mengkaji tahap kecerdasan emosi. *TEIQue SF* ini mempunyai 30 item yang mencakupi empat dimensi utama iaitu kesedaran sendiri, pengurusan sendiri, kesedaran sosial dan pengurusan sosial. Skala Likert tujuh mata telah digunakan untuk mengenal pasti tahap kecerdasan emosi tersebut (1= "sangat tidak setuju"; 2= "tidak setuju"; 3= "kurang setuju"; 4= "tidak pasti"; 5= "agak setuju"; 6= "setuju"; 7= "sangat setuju"). Manakala, untuk mengkaji tahap prestasi kerja, pengkaji menggunakan Instrumen Prestasi Kerja Rabindra dan Lalatendu (2017). Dalam bahagian ini, terdapat dua dimensi iaitu prestasi tugas dan prestasi kontekstual yang telah diguna pakai untuk mengukur tahap prestasi kerja. Instrumen oleh Rabindra dan Lalatendu (2017) mengandungi 16 item dan menggunakan skala Likert lima mata (1= "sangat tidak setuju"; 2= "tidak setuju"; 3= "tidak pasti"; 4= "setuju"; 5= "sangat setuju").

Penganalisan data dilakukan dengan menggunakan perisian *Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Version 25.0*. Analisis deskriptif yang melibatkan peratusan, kekerapan, min, mod dan sisihan piawai telah digunakan untuk menganalisis setiap pemboleh ubah kajian. Manakala, analisis inferensi digunakan untuk menguji kesan kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja dalam kalangan responden kajian. Pengujian kesan tersebut telah dilakukan dengan menggunakan ujian regresi linear mudah.

3.2 Demografi

Majoriti responden kajian ini adalah golongan perempuan (85 orang) dan hanya suku daripadanya adalah golongan lelaki (25 orang). Hampir kesemua responden adalah berbangsa Melayu (99%) dan hanya satu peratus adalah berbangsa Cina (1 orang). Bagi kategori peringkat umur, ia diklasifikasikan kepada empat kategori. Sebilangan besar responden berumur 31 hingga 40 tahun ($k=53$, $\%=48.5$). Manakala, hampir suku responden terdiri daripada umur 21 hingga 30 tahun (27 orang). Bagi dua lagi kategori 41 hingga 50 dan 51 tahun ke atas hanya melibatkan 15 orang bagi setiap kategori tersebut. Dari segi taraf pendidikan, lulus diploma merupakan kategori yang tertinggi (48.2%) berbanding lulus SPM dan Ijazah. Penemuan terakhir, pengkaji mendapati majoriti responden telah berkhidmat dari 1 tahun hingga 10 tahun (48.9%). Sebilangan kecil responden telah bekerja melebihi 31 tahun ke atas (6.3%) dan hampir suku dari jumlah responden tersebut telah berkhidmat 11 hingga 20 tahun. Bagi kategori 21 hingga 30 tahun hanya merekodkan sebanyak 13 orang dari jumlah keseluruhan responden (110).

3.3 Tahap Kecerdasan Emosi

Jadual 1: Tahap kecerdasan emosi

Dimensi	Min	Sisihan Piawai	Tahap
Kesedaran Kendiri	5.16	0.66	Tinggi
Pengurusan Kendiri	5.05	0.51	Tinggi
Kesedaran Sosial	5.17	0.42	Tinggi
Pengurusan Sosial	4.97	0.57	Tinggi
Sifat Global	5.07	0.65	Tinggi
Keseluruhan	5.09	0.40	Tinggi

Nota: M= Min, SP= Sisihan Piawaian

Jadual 1 menunjukkan hasil dapatan bagi setiap dimensi dalam kecerdasan emosi. Secara keseluruhannya, tahap kecerdasan emosi menunjukkan pada tahap yang tinggi kerana responden berkebolehan untuk mengurus emosi mereka semasa melaksanakan tugas. Ini membuktikan bahawa dimensi kesedaran sendiri mempengaruhi responden untuk peka terhadap persekitaran mereka dalam menyesuaikan diri mengikut keadaan serta tugas yang diberi (Min=5.16; Sisihan Piawaian=0.66). Lebih daripada 50 peratus responden kajian bersetuju bahawa kesedaran sendiri boleh meningkatkan kualiti baik pada seseorang individu (Agak Setuju: k=40, %=36.4; Setuju: k=39, %=35.5; Sangat Setuju: k=9, %=8). Pada masa yang sama, responden berpendapat sekiranya mereka mempunyai kesedaran sendiri maka mudah untuk mereka merancang perjalanan hidupnya (Agak Setuju: k=39, %=35.5; Setuju: k=35, %=31.8; Sangat Setuju: k=7, %=6.4).

Seterusnya, tahap pengurusan sendiri juga direkodkan berada pada tahap yang tinggi. Dapatan ini membuktikan bahawa kebanyakan responden mampu mengawal diri ketika menghadapi sesuatu keadaan. Ini dapat dibuktikan melalui min skor (Min=5.34, Sisihan piawaian=1.01; Min=5.17, Sisihan piawaian=1.08) yang menjelaskan bahawa responden kajian mempunyai keupayaan menguruskan emosi kerana mereka memiliki kualiti peribadi dalam pengurusan sendiri. Walau bagaimanapun, terdapat sejumlah kecil responden kajian menyatakan mereka gagal menangani tekanan yang diterima di tempat kerja (Tidak Setuju: k=2, %=1.8; Kurang Setuju: k=5, %=4.5). Perkara ini berlaku kerana responden tidak mempunyai keyakinan untuk menyelesaikan tekanan kerana kegagalan mengurus emosinya sendiri (Tidak Pasti: K=23).

Selain daripada itu, dimensi kesedaran sosial mencatatkan nilai min skor yang tinggi (Min=5.17; Sisihan Piawaian=0.42). Nilai skor ini menjelaskan bahawa responden memiliki kesedaran sosial yang baik untuk membentuk hubungan mesra dengan orang lain terutamanya rakan sekerjanya. Kebanyakan mereka menyatakan mudah untuk mereka meluahkan perasaan dengan kata-kata kepada rakan sekerjanya (Agak Setuju: k=41, %=37.3; Setuju: k=43, %=39.1; Sangat Setuju: k=1, %=0.9), Namun demikian, terdapat segelintir responden yang kurang bersetuju bahawa menzahirkan rasa sayang kepada rakan sekerjanya adalah satu perkara yang mudah (Kurang Setuju: k=5, %=4.5).

Dimensi yang berikutnya adalah dimensi pengurusan sosial yang turut mencatatkan tahap yang tinggi (Min=4.97; Sisihan Piawaian 0.57). Nilai skor min yang tinggi ini menjelaskan bahawa responden kajian berkemampuan membentuk hubungan pekerjaan yang baik di tempat kerja. Kebanyakan responden mampu berurusan dengan pekerja lain secara efisien (Min=5.37; Sisihan Piawaian=0.86) dan tidak berminat untuk berkonflik ketika menyelesaikan tugas (Min=5.19; Sisihan Piawaian=1.17). Ini kerana responden berkebolehan untuk mempengaruhi orang lain ketika dalam proses penyelesaian masalah (Tidak Pasti: k=38, %=34.5; Agak Setuju: k=40, %=36.4).

Dimensi terakhir dalam kecerdasan emosi adalah skor sifat global dan min skornya menunjukkan ia berada pada tahap tinggi (Min=5.07; Sisihan piawaian=0.67). Tahap ini menjelaskan bahawa responden kajian berasa selesa dengan persekitaran kerja yang akhirnya memotivasikan mereka untuk bekerja dengan lebih cemerlang. Ini dibuktikan melalui dapatan kajian bahawa lebih daripada 80 peratus responden kajian menganggap diri mereka sebagai seorang yang bermotivasi dalam kumpulan kerjanya (Agak Setuju: k=41, %=37.3; Setuju: k=42, %=38.2; Sangat Setuju: k=6, %=5.5). Namun demikian, sebilangan kecil responden mendapati terdapat kesukaran untuk memastikan mereka sentiasa bermotivasi di tempat kerja (Sangat Setuju: k=34, %=30.9; Setuju: k=10, %=9.1). Situasi ini turut boleh dibuktikan apabila hampir 50 peratus daripada responden kajian merasakan sukar untuk menyesuaikan diri dalam satu-satu keadaan (Agak Setuju: k=31, %=28.2; Setuju: k=31, %=28.2; Sangat Setuju: k=8, %=7.3).

3.4 Tahap Prestasi Kerja

Jadual 2: Tahap prestasi kerja

Dimensi	Min	Sisihan Piawai	Tahap
Prestasi Tugas	3.65	0.30	Sederhana
Prestasi Kontektual	3.66	0.29	Sederhana
Keseluruhan	3.66	0.24	Sederhana

Nota: M= Min, SP= Sisihan Piawaian

Jadual 2 menunjukkan hasil dapatan bagi dimensi prestasi tugas. Min keseluruhan dimensi prestasi tugas menunjukkan bahawa responden kajian memiliki tahap sederhana bagi pemboleh ubah prestasi kerja

(Min=3.65; Sisihan Piawaian=0.30). Tahap ini menjelaskan secara amnya responden mempunyai kemampuan untuk melaksanakan tugas-tugas yang diberikan di tempat kerja. Namun demikian, responden masih mempunyai ruang penambahbaikan untuk melaksanakan tugas dengan baik yang akhirnya meningkatkan prestasi kerjanya. Dapatan kajian menunjukkan responden kajian boleh melakukan tugas dengan pemantauan yang minimum oleh pihak pengurusan (Min=3.83; Sisihan Piawaian=0.64). Walau bagaimanapun, terdapat segelintir responden kajian yang kurang bermotivasi untuk melaksanakan tugas (Tidak Setuju: k=18, %=16.4) tetapi tetap menyelesaikan tugas tersebut mengikut perancangan yang ditetapkan oleh pihak pengurusan (Setuju: k=60, %=54.5; Sangat Setuju: k=4 %=3.6).

Dimensi kedua prestasi tugas iaitu prestasi kontekstual turut dikenal pasti berada pada tahap sederhana (Min=3.66; Sisihan Piawaian=0.29). Dapatan ini menjelaskan bahawa responden sentiasa positif untuk memastikan hubungan pekerjaan yang harmoni wujud di tempat kerja namun hanya akan memberikan bantuan sekiranya diminta sahaja. Ini dapat dilihat apabila hampir 80 peratus responden bersetuju bahawa mereka akan membantu rakan sekerja yang lain sekiranya diperlukan sahaja (Setuju: k=63, %=57.3; Sangat Setuju: k=19, %=17.3). Konsep membantu ini juga dapat dikenal pasti dalam kalangan responden kajian apabila mereka sentiasa menjadikan sesi perkongsian pengetahuan sama ada secara formal atau tidak formal sebagai satu nilai dalam kumpulan mereka (Min=3.90; Sisihan Piawai=0.78). Konsep ini juga secara tidak langsung menjadi faktor penting dalam kalangan responden untuk mengekalkan hubungan pekerjaan yang harmoni di tempat kerja (Min=4.00; Sisihan Piawaian=0.71). Walau bagaimanapun, terdapat juga responden yang gemar melaksanakan tugas secara bersendirian dan kurang terlibat dengan aktiviti-aktiviti secara berkumpulan (Tidak Setuju: k=14, %=12.7).

3.5 Kesan Kecerdasan Emosi Terhadap Prestasi Kerja

Jadual 3: Analisis Kesan Kecerdasan Emosi Terhadap Prestasi Kerja

Pemboleh Ubah Bersandar	Peramal	R ²	Beta	Sig.	F
Prestasi Kerja	Kecerdasan Emosi	0.040***	0.122	0.036	4.486

(Petunjuk: *Nilai aras signifikan, $p=0.05$)

Dapatan dalam Jadual 3 menunjukkan bahawa terdapat kesan yang signifikan tetapi lemah di antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja ($R^2=0.040$, $p>0.05$). Nilai R^2 ini menjelaskan bahawa kecerdasan emosi telah memberi kesan sebanyak 4% kepada prestasi kerja responden kajian. Ia menjelaskan apabila organisasi memberikan penekanan kepada kecerdasan emosi pekerja maka pekerja akan mempamerkan prestasi kerja yang baik ($F=4.48$, $p<0.000$).

4. PERBINCANGAN

Dalam bahagian ini, pengkaji membincangkan mengenai penemuan yang diperoleh berdasarkan objektif kajian yang telah disenaraikan. Bagi objektif pertama, dimensi kesedaran sosial dalam pemboleh ubah kecerdasan emosi telah mencatat min skor tertinggi. Dapatan ini menjelaskan bahawa responden kajian berkebolehan untuk menjalinkan hubungan pekerjaan yang harmoni kerana mereka mampu berkomunikasi secara efektif serta boleh bekerja dalam sesebuah kumpulan kerja. Dapatan ini menyokong kajian yang dijalankan oleh Zeeshan et al., (2016) bahawa kesedaran sosial membolehkan seseorang pekerja menyelami perasaan dan situasi yang dihadapi oleh orang lain. Seterusnya, dimensi kedua tertinggi dari segi tahapnya adalah dimensi kesedaran sendiri. Ini menjelaskan bahawa responden kajian sentiasa peka dengan perubahan yang berlaku di sekeliling tempat kerjanya dan mampu menyesuaikan diri dengan perubahan tersebut. Ini membuktikan bahawa pekerja berkebolehan untuk mengawal emosi dan mampu membuat keputusan secara rasional. Secara tidak langsung tindakan ini akan memberikan implikasi yang positif kepada prestasi kerja mereka. Penemuan ini disokong oleh Qadar et al., (2014) bahawa kesedaran sendiri adalah faktor terpenting untuk membentuk keyakinan diri pekerja yang akhirnya meningkatkan prestasi kerja.

Seterusnya, bagi dimensi bersifat global masih menunjukkan pada tahap yang tinggi. Ini menunjukkan, pekerja mampu menyesuaikan diri dengan persekitaran baru untuk mengekalkan diri supaya sentiasa bermotivasi di tempat kerja. Kenyataan tersebut disokong oleh Shipley et al., (2018) yang menyatakan pekerja akan menjadi lebih komited untuk menyelesaikan tugas di tempat kerja sekiranya mereka berada dalam persekitaran kerja yang kondusif. Persekitaran yang suportif ini menjadi sumber terpenting kepada pembentukan sifat peribadi pekerja untuk menjadi seorang pekerja yang cemerlang. Tambahan pula, pekerja mengakui bahawa secara tidak langsung pekerja telah mengamalkan pengurusan sendiri sebagai satu pendekatan untuk mereka mengurus, melatih diri dan mengawal emosi mengikut keadaan tertentu. Dapatan kajian semasa ini menyokong dapatan Mohamed Anwar et al., (2013) bahawa pengurusan sendiri merupakan medium yang terbaik kepada pekerja untuk menganalisis kelemahan diri supaya penambahbaikan dapat dilakukan terhadap kerjayanya atau kehidupannya. Akhir sekali adalah dimensi pengurusan sosial yang menunjukkan skor min yang terendah berbanding empat dimensi yang lain. Namun begitu, nilai skor min tersebut masih berada pada tahap yang tinggi. Ini menjelaskan bahawa responden kajian telah menggunakan emosi yang tepat ketika berurusan dengan rakan sekerjanya ataupun orang lain. Maizatul et al., (2015) menerangkan seseorang pekerja berkemampuan untuk melakukan perundingan dan menyelesaikan konflik sekiranya mereka mempunyai penguasaan kemahiran pengurusan sosial yang tinggi. Hal itu disebabkan pekerja berupaya menterjemahkan emosi dengan baik semasa proses interaksi atau komunikasi sedang berlaku.

Objektif kedua kajian ini ialah mengenal pasti tahap prestasi kerja dalam kalangan pekerja kumpulan sokongan di sebuah universiti awam Malaysia. Terdapat dua dimensi dalam prestasi kerja, kedua-dua dimensi ini berada pada tahap sederhana. Ini menunjukkan bahawa pekerja masih mengambil berat terhadap tingkah laku dalam memelihara konteks sosial dan psikologi untuk meningkatkan prestasi kerja mereka. Justeru itu, pekerja berpendapat mereka memiliki sikap membantu rakan sekerja secara sukarela, sentiasa berkongsi

ilmu dan mematuhi peraturan kerana ia merupakan salah satu usaha ke arah pencapaian visi dan misi organisasi. Kajian Mas Ayu et al., (2014) menyokong dapatan kajian semasa peningkatan pengetahuan dan kemahiran pekerja boleh berlaku apabila mereka sentiasa patuh kepada peraturan dan sentiasa menghulurkan bantuan kepada rakan sekerja. Jika disoroti kepada dapatan dimensi prestasi tugas, secara umumnya responden kajian didapati mempunyai kemahiran dan pengetahuan yang mencukupi untuk menjalankan sesuatu pekerjaan. Dapatan ini disokong oleh Zainab dan Khairunnisa (2015) bahawa kemahiran yang disediakan oleh pihak organisasi contohnya melalui program latihan dan pembangunan adalah penting untuk membantu pekerja menghasilkan sesuatu tugas dengan lebih berkualiti. Selain itu, prestasi tugas boleh mendorong pekerja berusaha dan mengambil peluang untuk mengubah tingkah laku dalam memastikan peningkatan prestasi kerja mereka bertambah baik. Penemuan ini juga disokong oleh Igbinovia dan Popoola (2016) bahawa perubahan kepada prestasi kerja seseorang turut dipengaruhi oleh faktor psikologi yang terdapat di tempat kerja.

Objektif penyelidikan yang terakhir adalah untuk mengkaji kesan kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja. Hasil dapatan menunjukkan kecerdasan emosi telah memberikan kesan yang signifikan kepada prestasi kerja walaupun ia berada pada tahap lemah. Tahap tersebut menunjukkan kecerdasan emosi bukanlah faktor utama yang mendorong pekerja untuk meningkatkan prestasi kerja mereka. Berkemungkinan, terdapat faktor lain yang boleh diambil kira untuk mempengaruhi tahap prestasi kerja seseorang pekerja di tempat kerjanya. Shipley et al., (2018) menjelaskan faktor demografi juga boleh memberi kesan terhadap prestasi kerja kerana ia juga boleh memberi kesan secara langsung atau tidak langsung kepada corak pemikiran seseorang individu. Walau bagaimanapun, kajian Shehu dan Mohammed Isa (2017) membuktikan kecerdasan emosi merupakan elemen penting dalam membantu membina keyakinan pekerja supaya pekerja dapat meningkatkan tahap prestasi kerja mereka dari semasa ke semasa. Rexhepi dan Berisha (2017) juga bersetuju bahawa kecerdasan emosi memainkan peranan yang penting untuk membantu organisasi mencapai matlamatnya serta meningkatkan kecekapan setiap pekerjaanya.

5. KESIMPULAN

Pengurusan sosial merupakan dimensi yang paling rendah nilai min berbanding dimensi yang lain. Dapatan ini menunjukkan bahawa responden kajian adakalanya gagal memahami perasaan yang dipamerkan ketika dalam hubungan pekerjaan. Insiden ini mungkin terjadi akibat kurangnya kemahiran pengurusan sosial dalam kalangan pekerja terutamanya yang melibatkan gaya komunikasi dan gaya penyelesaian konflik. Perkara yang boleh dilakukan oleh organisasi ialah pihak pengurusan perlu mendedahkan dan mewujudkan program latihan kemahiran sosial seperti latihan komunikasi kepada pekerjanya supaya mereka mampu melaksanakan tugas dengan baik tanpa sebarang masalah. Dengan cara ini, ia dapat membantu pekerja memperoleh pengetahuan, kemahiran serta memahami cara yang berkesan untuk berkomunikasi dan membina hubungan sosial sesama rakan sekerja ataupun pihak luar. Latihan ini juga secara tidak langsung akan membantu pekerja untuk memiliki tingkah laku yang diharapkan oleh pihak organisasi. Apabila kemahiran ini dimiliki, pekerja akan lebih menghormati perbezaan pendapat, sentiasa empati dengan rakan sekerja dan memberikan maklum balas emosi yang bersesuaian sepanjang berkomunikasi di tempat kerja.

Seterusnya, dimensi pengurusan sendiri menunjukkan nilai min kedua terendah dan ini menunjukkan reponden kajian masih menghadapi kesukaran untuk mengawal diri untuk mengimbangkan keperluan dan kehendak diri dengan matlamat organisasi. Terdapat kemungkinan bahawa faktor persekitaran yang mempengaruhi kesukaran yang dinyatakan yang akhirnya menyekat pekerja daripada bersikap rasional ketika membuat keputusan. Organisasi seharusnya mewujudkan persekitaran tempat kerja dan budaya kerja yang kondusif dengan membangunkan satu prosedur seperti menghargai pekerja menggunakan pendekatan psikologi sebelum pekerja memulakan tugas mereka. Pendekatan psikologi seperti memberi kata-kata semangat, pujian, ucapan terima kasih dan menghormati pendapat atau idea adalah salah satu cara lain yang boleh dilakukan oleh pengurus untuk menghargai pekerjanya selain daripada memberi ganjaran berbentuk monetari. Dengan cara ini pekerja dapat menimbulkan rasa tenang dan seterusnya menjadi lebih komited dalam melakukan pekerjaannya.

Sebagai cadangan kepada organisasi kajian, pihak pengurusan boleh menggalakkan penglibatan pekerja dalam urusan organisasi mesyuarat "Town Hall". Dalam mesyuarat ini, organisasi akan berkongsi matlamat organisasi, pencapaian organisasi dan pekerjanya, memberi peluang pekerja berkongsi idea untuk perancangan pada masa akan datang. Seterusnya, majikan perlu mengambil bahagian untuk melaksanakan aktiviti "Rap-Session" kerana dengan cara ini pengurus dapat mengikuti perkembangan pekerjanya dan mendapat maklum balas atau tindakan susulan berkenaan masalah yang dihadapi oleh pekerja tersebut. Secara tidak langsung, organisasi telah menunjukkan bahawa mereka menyokong dan menggalakkan penglibatan pekerja.

Bagi cadangan kepada pengkaji akan datang, mereka disarankan untuk menggunakan rangka kerja penyelidikan ini di Institut Pengajian Tinggi Swasta (IPTS). Ini kerana IPTS tersebut menyediakan perkhidmatan yang berorientasi keuntungan berbanding Institut Pengajian Tinggi Awam (IPTA) yang menyediakan perkhidmatan mengikut dasar kerajaan dan tidak bermatlamatkan keuntungan. Selain itu, pengkaji akan datang juga boleh mempertimbangkan penggunaan faktor demografi seperti jantina, taraf pendidikan, umur, tempoh perkhidmatan dan personaliti sebagai pemboleh ubah lain dalam rangka kerja penyelidikan tersebut. Menurut Shipley et al., (2018), faktor demografi dikenalpasti sebagai faktor yang sering mempengaruhi keadaan atau tahap kecerdasan emosi seseorang. Keadaan ini kerana, faktor demografi merupakan faktor yang signifikan untuk mempengaruhi corak pemikiran dan tingkah laku dalam kehidupan seharian mereka.

Dalam kajian ini, kaedah kuantitatif melalui borang soal selidik telah digunakan untuk mengenal pasti tahap kesan kecerdasan emosi terhadap prestasi kerja. Kaedah ini telah memberikan maklumat yang diperlukan untuk menjawab persoalan kajian namun demikian jumlah maklumat yang dikumpulkan adalah terhad. Oleh itu, penyelidik akan datang dicadangkan untuk menggabungkan kaedah kuantitatif dan kualitatif dalam proses pengumpulan data. Kombinasi kedua-dua kaedah ini diharapkan dapat membantu penyelidik untuk mendapatkan maklumat yang lebih komprehensif dan terperinci.

Kesimpulan yang boleh dilakukan berdasarkan hasil dapatan kajian ini adalah kecerdasan emosi secara empirikal boleh memberi kesan terhadap prestasi kerja dalam kalangan pekerja kumpulan sokongan sebuah universiti awam Malaysia. Ia bermaksud tahap kecerdasan emosi yang baik dalam kalangan pekerja adalah penting untuk meningkatkan prestasi kerjanya di tempat kerja. Sehubungan itu dapatan kajian ini juga terdapat beberapa cadangan dikemukakan kepada organisasi yang dikaji serta pengkaji-pengkaji akan datang berkaitan bidang kecerdasan emosi dan prestasi kerja.

RUJUKAN

- Amira Wahid, Muhammad Ajib Abd Razak & Fatimah Yusoff. (2016). *Jurnal Psikologi Malaysia*. Kecerdasan Emosi dan Motivasi Kerja dalam Kalangan Subordinat Mardi. 30(1), 52-60.
- Asif Kiyani, Muhammad Haroon, Asim Sohail Liaqat, Mohammad Arif Khattak, Syed Junaid Ahmed Bukhari & Rabia Asad. (2011). *African Journal of Business Management*. 5(12), 775-781.
- Bahyah Abdul Halim. (2013). Hubungan Budaya Kecerdasan Emosi Organisasi Dan Kecerdasan Emosi Dengan Komitmen Organisasi Dan Kepuasan Kerja. 6(2), 67-79.
- Che Mohd Syaharuddin Che Cob, Bahyah Abdul Halim & Aziz Amin. (2017). *Jurnal Sultan Alauddin Sulaiman Shah*. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja Dalam Kalangan Penjawat Awam: Satu Kajian Teorikal. 4(1), 67-75.
- Cote, S & Miners C. T. H. (2018). Emotional Intelligence, Cognitive Intelligence and Job Performance. 51, 1-28.
- Emmerling, R. J., Shanwal, V. K., & Mandal, M. K. (2008). Emotional Intelligence: Theoretical and Cultural Perspectives: Nova Science Publishers.
- Fahid Riaz, Shahzad Naeem, Benish Khanzada & Kamran Butt. (2018). *Journal of Health Education Research & Development*. Impact of Emotional Intelligence on Turnover Intention, Job Performance and Organizational Citizenship Behaviour with Mediating Role of Political Skill. 6(2), 1-6.

- Gadaf Rexhepi & Besar Berisha. (2017). *International Journal of Business and Globalosation*.
The Effect of Emotional Intelligence in Employee Performance. 1-17
- Igbinovia M.O & Popoola S.O. (2016). *Journal of Information Science Theory and Practice*.
Organizational Culture and Emotional Intelligence as Predictors of Job
Performance among Library Personnel in Academic Libraries in Edo
State, Nigeris. 4(2), 34-52.
- Ishak Mad Shah, Mastura Mahfar, Dalyana Mohd Dali & Fatin Aina Leong Abdullah.
(2012). Kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai kastam gred w17 di
Jabatan Kastam Diraja Malaysia Johor Bahru, 59, 141-145.
- Keri A. Pekaar, Dimitri Van Der Linden, Arnold B. Bakker & Marise Ph. Born. (2017).
Human Performance. Emotional Intelligence and Job Performance: The
Role of Enactment and Focus on Others' Emotion. 30, 135-153.
- Kirk, B., Schutte, N., & Hine, D. (2009). Chapter 9 The role of emotional selfefficacy,
emotional intelligence, and affect in workplace incivility and workplace
satisfaction *Emotions in Groups, Organizations and Cultures* (pp. 211-
225).
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). *Determining sample size for research activities*.
Educational of Psychological Measurement. 30, 607-610.
- Laporan Tahunan. (2019). Jabatan Penjawat Awam, Pusat Pentadbiran Kerajaan
Persekutuan.
- Laporan Tahunan. (2018). Jabatan Penjawat Awam, Pusat Pentadbiran Kerajaan
Persekutuan.
- Legg, S., & Hutter, M. (2007). *A Collection of Definitions of Intelligence*. *Frontiers in
Artificial Intelligence and applications*, 157, 17.
- Loan Pastor. (2014). *Leadership and Emotional Intelligence: The Effect on Performance and
Attitude*. 15, 985-992.
- Mafuzah Mohamad & Juraifa Jais. (2016). *Emotional Intelligence and Job Performance: A
Study among Malaysian Teachers*. 35, 674-682.
- Maizatul haizan mahbob, Noor Afzaliza Nazira Ibrahim. (2017). Kecerdasan Emosi,
Komunikasi Non-Verbal Dan Keterampilan Peribadi Para Pekerja Dalam
Konteks Komunikasi Keorganisasian. 33 (1), 368-383.

- Mangal, S. K. & Mangal, S. (2015). *Emotional Intelligence: Managing Emotions to Win in Life*.
- Mas Ayu Othman & Fatimah Wati Halim. (2014). *Jurnal Psikologi Malaysia*. Pengaruh Personaliti Terhadap Penilaian Prestasi Kerja Berkesan Kakitangan Akademik UKM. 28 (2), 63-84.
- Mohammed Anwar Mohamed Jamil, Nur Ain Muin & Zakaria Mustafa. (2013). *Journal of Social Science Research*. Adaptasi Sistem Kaizen Dalam Konsep Pengurusan Kendiri: Satu Kajian Kes Di Jabatan Pengajian Asia Timur, Universiti Malaya. 40-62.
- Mohtar Abas. (2006). *Jurnal Pengurusan Awam*. Menguruskan Prestasi Tenaga Kerja (Sektor Awam). 35-43.
- Muhammad Firdaus Abdullah, Datu Razali Datu Eranza & Awangku Hassan Bahar B. Pengiran Bagul. (2017). *Emotional Intelligence on Job Performance: A study of Kota Kinabalu Imperial Hotel*. 1-5.
- Nazelira A Rahim & Norfadzliah Mohamad Yatim. (2017). Hubungan Kepuasan kerja Terhadap Prestasi Kerja Dalam Kalangan Pensyarah: Satu Kajian Di Kolej Komuniti Bukit Beruang Melaka. 1-10.
- Neale, S., Spencer-Arnell, L., & Wilson, L. (2011). *Emotional Intelligence Coaching: Improving Performance for Leaders, Coaches and the Individual*: Kogan Page.
- Noorazzila Shamsuddin & Ramlee Abdul Rahman. (2013). *Social and Behavioral Science*. The Relationship between Emotional Intelligence and Job Performance of Call Centre Agents. 129, 75-81.
- Nosheen Khan, Babak Mahmood & Mohsin. (2016). *Gornal University Journal of Research*. Effect of Emotional Intelligence on Job Performance with Moderating Role of Organizational Commitment. (3), 36-47.
- Nurul Hudani Md Naw, Marof Redzuan & Noor Hisham Md Naw. (2013). Pengaruh Aspek Kecerdasan Emosi Terhadap Tingkah Laku Kepimpinan Transformasi Dalam Kalangan Pemimpin Pendidik Sekolah. 83(2), 3-11.
- Nurul Hudani Md Naw, Ma'Rof Redzuan, Puteri Hayati Megat Ahmad & Noor Hisham Md Naw. (2015). Pengujian Model Hubungan Antara Kecerdasan Emosi, Trait Personaliti dan Tingkah Laku Kepimpinan Terhadap Prestasi Kerja. 85(2), 3-16.

- Patiraj Kumari & Bhanu Priya. (2017). *International Journal of Interdisciplinary and Multidisciplinary Studies*. Impact of Emotional Intelligence on Job Performance and Organizational Commitment Among Bank Manager. 300-311.
- Perez, J. C., Petrides, K. V., Furnham, A. (2005). Measuring Trait Emotional Intelligence. 123-143.
- Petrides K. V., Furnham A. (2001). Trait Emotional Intelligence: Psychometric Investigation with reference to Established Trait Taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425-448.
- Petrides, K.V. & Furnham, A. (2006). The Role of Trait Emotional Intelligence in a Gender Specific Model of Organizational Variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 36, 552-569.
- Preeti Bhaskar. (2015). Emotional Intelligence and Job Performance in Service Industry. 5(2), 60-66.
- Priyam Dhani & Tanu Sharma. (2017). *Effect of Emotional Intelligence on Job Performance of IT Employees: A Gender Study*. 122, 180-185.
- Qadar Baksh Baloch, Maimoona Saleem, Gohar Zaman & Asma Fida. (2014). *Journal of Managerial Science*. The Impact of Emotional Intelligence on Employees Performance. 8(2), 208-227.
- Rabindra Kumar Pradhan & Lalatendu Kesari Jena. (2017). *Business Perspectives and Research. Employee Performance at Workplace: Conceptual Model and Empirical Validation*. 5(1), 1-17.
- Rosma Ayu Harun, Noriah Mohd Ishak & Salleh Amat. (2016). *Jurnal Personalia Pelajar*. Kecerdasan Emosi Sebagai Faktor Penyumbang Kepada Kepimpinan Ahli Majlis Eksekutif Pelajar Universiti Kebangsaan Malaysia. 19(1), 65-74.
- Shipty, N.L., Jackson M.J. & Segrest S.H. (2018). *Research in Higher Education Journal*. The Effect of Emotional Intelligence, Age, Work Experience, and Academic Performance. 1-18.
- Syed Sofian Syed Salim & Rohany Nasir. (2010). Kesan Kecerdasan Emosi Ke Atas Tekanan Kerja Dan Niat Berhenti Kerja Profesion Perguruan. 5(1), 53-68.

- U Gunu & R O Oladepo. (2014). *Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance and Organizational Commitment: A Case Study of Dangote Flour Mills Workers*. 20, 1-32.
- Welikala, DSM, Dayarathna & NWKDK. (2012). *Human Resources Management Journal*. The Impact of Emotional Intelligence on Employee Job Performance: An Empirical Study Base on The Commercial Bank in Central Province. 3(1), 33-41.
- Younes Daryoush, Abu Daud Silong, Zohara Omar & Jamilah Othman. (2013). *International Journal of Education & Literacy Studies*. *Improving Job Performance: Workplace Learning is The First Step*.1(1), 101-106.
- Zainab Aman & Khairunnisa Abd Shukor. (2015). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja dalam Kalangan Staf Sokongan Kolej Universiti Islam Antarabangsa Selangor. 276-286.
- Zakieh Shooshtarian, Fatemah Ameli & Mahmood Amini Lari. (2013). *Iranian Journal of Management Studies*. The Effect of Labor's Emotional Intelligence on Their Job Satisfaction, Job Performance and Commitment. 6(1), 27-43.
- Zeeshan Ahmed, Sarwat Sabir, Zia Ur Rehman, Mishal Khosa & Anyl Khan. (2016). *Journal Business and Management*. The Impact of Emotional Intelligence on Employee's Performance in Public and Private Higher Educational Institutions of Pakistan. 18(11), 63-71.