

**INTERVENSI TERAPI KOGNITIF TINGKAH LAKU ISLAM (TKTLI) DI DALAM
MERAUAT KETIDAKPUASAN HATI INDIVIDU DI TEMPAT KERJA**

Shuhaila Binti Che Long¹

Bahagian Pembangunan & Penyenggaraan (BPP), UniSHAMS
Emel: *shuhailaqueen@gmail.com*

Nurhikmah Mubarak Ali²

Pusat Pengajian dan Perkhidmatan Kaunseling & Psikologi
Universiti Islam Antarabangsa Sultan Abdul Halim Mu'adzam Shah (UniSHAMS)

Abstrak

Ketidakpuasan hati individu di tempat kerja merupakan salah satu masalah yang ada di dalam sektor pekerjaan dan fenomena ini muncul tidak kira samada organisasi itu besar mahupun kecil. Bagi menangani masalah ini intervensi Terapi Kognitif Tingkah Laku Islam (TKTLI) ataupun *Islamic Cognitive Behavior Therapy (ICBT)* digunakan di dalam merawat ketidakpuasan hati individu di tempat kerja. Oleh itu, kajian ini bertujuan untuk membantu dalam menangani masalah ketidakpuasan hati individu di tempat kerja yang dialami oleh beberapa orang pekerja yang terpilih di salah sebuah Institusi Pengajian Tinggi Negeri Kedah. Kajian ini ingin melihat adakah terdapat perubahan yang berlaku selepas rawatan dijalankan dalam tempoh yang diberikan dan mengetahui halangan yang dihadapi ketika intervensi Teori Kognitif Tingkah Laku Islam (TKTLI) dilakukan. Kajian ini dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif dan hasil dapatan kajian dari temubual serta pemerhatian yang dilakukan terhadap klien. Kajian ini juga mampu memberi manfaat kepada pelbagai pihak dalam menangani masalah ketidakpuasan hati individu di tempat kerja berlandaskan pemikiran Islam. Bagi menghasilkan kajian yang lebih baik, bermutu tinggi dan sempurna serta sesuai dijadikan panduan utama pembaca dan pengkaji lain adalah perlu untuk melalui tempoh fasa yang panjang dan lebih memfokuskan penggunaan teori dan mengaplikasikan kemahiran agar maklumat yang diperolehi lebih tepat dan padat di dalam memberi intervensi ini kepada klien.

Kata kunci: Ketidakpuasan hati, Teori Kognitif Tingkah Laku Islam (TKTLI), Intervensi.

Abstract

Individual dissatisfaction in the workplace is one of the problems that exist in the employment sector and this phenomenon arises regardless of whether the organization is large or small. To address this problem, the intervention of Islamic Cognitive Behavioral Therapy (I-CBT) or Islamic Cognitive Behavior Therapy (I-CBT) is used in treating individual dissatisfaction in the workplace. Therefore, this study aims to assist in addressing the problem of individual dissatisfaction in the workplace experienced by some selected employees in one of the Kedah State Institutions of Higher Learning. This study wanted to see if there were any changes that occurred after the treatment was carried out in a given period and to know the barriers encountered when the Islamic Cognitive Behavior Theory (I-CBT) intervention was performed. This study was conducted using a qualitative approach and the results of research findings from interviews and observations conducted on clients. This study is also able to benefit various parties in addressing the problem of individual dissatisfaction in the workplace based on Islamic thought. In order to produce a

better study, high quality and perfect and suitable as the main guide for readers and other researchers, it is necessary to go through a long phase and focus more on the use of theory and apply skills so that the information obtained is more accurate and concise in giving this intervention to client.

Keywords: *Dissatisfaction, Islamic Cognitive Behavior Theory (I-CBT), Intervention.*

PENGENALAN

Rasa ketidakpuasan hati individu adalah salah satu sifat yang negatif dan memberi impak kepada individu. Simpton ini akan membuatkan individu merasakan dirinya tidak cukup dengan apa yang ada sekaligus memberi petanda kepada seseorang yang kufur nikmat berpunca daripada individu itu sendiri yang mengarahkan dirinya untuk berfikir secara salah mahupun secara tidak sihat. Secara tidak langsung ini akan mengubah tindakan yang rasional kepada tindakan yang tidak rasional. Ketidakpuasan hati ini berlaku ke atas individu tidak kira samada golongan bekerja mahupun yang tidak bekerja. Kajian ini lebih memfokuskan kepada golongan yang melibatkan kerjasama di antara satu sama lain di sesebuah jabatan atau institusi pekerjaan.

Penyelidikan ini berkaitan menangani masalah ketidakpuasan hati individu di tempat kerja yang menyebabkan individu tersebut mengalami gangguan dari segi emosi, tingkah laku dan berfikiran negatif. Walaupun perubahan teknologi yang semakin pantas dan segala maklumat hanya dihujung jari namun masih ada lagi segelintir individu yang tidak mahu memanfaatkan kecanggihan ini untuk membuat perubahan ke arah yang lebih baik sebagai contoh seperti menambah ilmu pengetahuan namun sebaliknya masing-masing mahu menjadi seperti “mata lalat” yang sentiasa mencari keburukkan dan kesalahan orang lain. Tuntutan dari pihak majikan untuk meningkatkan kualiti serta mutu pekerjaan seharusnya dijadikan pemangkin serta semangat sesama rakan sekerja akan tetapi apa yang berlaku adalah sebaliknya kerana masing-masing merasa iri hati dan secara tidak langsung mengurangkan persaingan yang sihat ini.

Ketidakpuasan hati ini juga boleh dibantu dengan menggunakan teori CBT iaitu “*Cognitive Behavior Therapy*” yang mana pemikiran perlu diperbetulkan agar melahirkan tingkahlaku yang positif serta tidak terlalu berfikir berlebihan terhadap sesuatu isu. Kenyataan ini di sokong (A. aron T. Beck) yang menyatakan individu boleh mencorakkan pemikiran serta tingkah lakunya. Namun semuanya adalah bergantung kepada kemahuan individu terbabit serta gaya pemikirannya menerima sesuatu yang berlaku. Nadiah & Nurhikmah Mubarak Ali (2016) di dalam pendekatan ICBT “*Islamic Cognitive Behavior Therapy*” berpendapat setiap apa yang berlaku bersebab dan datang dengan izin dariNya. Sebagai manusia biasa yang berpegang kepada Al Quran dan sunnah usaha doa serta tawakkal sangatlah memainkan peranan yang penting bagi membuat pembaharuan dalam membuat penstrukturan yang positif dan diredhai oleh Allah. Seperti yang telah di rakam dalam al-Quran surah *Ar Ra'd* ayat 11.

“Sesungguhnya Allah tidak mengubah apa yang ada pada sesuatu kaum sehingga mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri.”

Pemikiran negatif terhadap kerja akan mewujudkan ketidakpuasan hati individu di dalam dunia pekerjaan yang diceburinya. Menurut Vroom (1996) kecemerlangan individu di dalam

sektor pekerjaan yang diceburinya bergantung kepada sikap serta “*attitude*” individu terbabit yang menyumbang kepada keseronokkan atau tidak kerjayanya. Faktor yang menyumbang kepada pemikiran sebegini akan melahirkan sifat dan akhlak yang tidak baik contohnya seperti malas bekerja, tidak hadir bekerja, membuat kerja sambil lewa, tidak memberi sepenuh perhatian terhadap kerja dan sebagainya. Secara dasarnya, ia adalah berpunca daripada ketidakpuasan hati individu pekerja terbabit.

Model pusing ganti yang dibentuk oleh Mobley (1979) meletakkan ketidakpuasan kerja sebagai langkah pertama untuk seseorang pekerja mempertimbangkan kemungkinan menukar kerja. Sikap positif terhadap kerja adalah konsep yang menggambarkan kepuasan kerja manakala sikap negatif menggambarkan ketidakpuasan kerja. Kepuasan kerja menjadi aspek kajian yang semakin mendapat perhatian terutamanya dalam bidang pengurusan industri dan psikologi (Vroom, 1964)

Kepuasan kerja sebagai satu rujukan kepada orientasi efektif seseorang individu terhadap peranan kerja yang mereka sedang menjawat. Sikap yang positif terhadap kerja secara konseptual boleh dinyatakan setimpal dengan kepuasan kerja dan sikap yang negatif terhadap kerjanya adalah sama dengan ketidakpuasan (Vroom, 1964).

Pengkaji berpendapat bahawa penilaian bidang tugas ini sangat penting di dalam menguruskan sumber manusia serta organisasi (Aguinis, Joo, & Gottfredson, 2011; Harrington & Lee, 2015). Hubungkait kedua-duanya amat penting bagi melahirkan pekerja yang berwibawa serta mampu membuat tugas yang diamanahkan sebaik mungkin.

Kepimpinan sesebuah organisasi amatlah penting bagi mencapai misi dan visi sesebuah organisasi (Mohd. Yatim 2006; Bush 2008). Ketua merupakan tonggak kepada kelancaran dan kesinambungan sesebuah organisasi. Kerja berpasukan akan lebih mantap dan berwibawa sekiranya ketua ataupun pemimpin berjaya membawa staf di bawahnya maju ke hadapan. Ketua juga berperanan sebagai pembimbing dan penggerak kepada stafnya bagi mencapai matlamat organisasi (Mohd Yatim 2006; Bush 2008)

Penghargaan yang diberikan oleh organisasi terhadap perkhidmatan yang diberikan oleh pekerja sedikit sebanyak membantu menaikkan semangat dan motivasi kepada pekerja untuk terus membuat yang terbaik terhadap majikannya. Ini disokong oleh (Naimem Basar) yang menyatakan bahawa penghargaan yang diberikan terhadap pekerja adalah perlu untuk memberi rangsangan yang positif terhadap hasil kerja dan dapat meningkatkan produktiviti yang dihasilkan oleh pekerja.

Hubungan dua hala yang wujud di antara perkerja bawahan dan dengan pihak atasan ataupun ketua memberi satu gandingan yang memberi impak yang sangat besar di dalam meningkatkan produktiviti serta kualiti kerja kerana kesefahaman yang wujud ini memudahkan setiap urusan yang dilaksanakan kelak. Di Malaysia. Jabatan Perhubungan Perusahaan Malaysia ditubuhkan bertujuan untuk memupuk serta memelihara perhubungan yang positif dan harmoni di antara majikan dan pekerja serta kesatuan-kesatuan sekerja mereka bagi mewujudkan suasana perhubungan perusahaan yang aman dan tenteram dalam negara. Misi dan visi juga sangat jelas

iaitu mewujudkan suasana perhubungan perusahaan yang harmoni dan kondusif dalam negara bagi menggalak dan mengekalkan perhubungan yang harmoni dan kondusif di antara majikan, pekerja dan kesatuan sekerja mereka untuk kemajuan ekonomi negara dan kesejahteraan rakyat.

Pengurusan fasiliti boleh dihuraikan sebagai proses menyediakan sokongan yang mantap kepada operasi utama perniagaan serta menyumbang kepada pencapaian objektif dan strategi sesebuah organisasi untuk memastikan bangunan dan peralatan perkhidmatan sistem dan tenaga kerja yang efektif (Hamilton & Norizan Ahmad 2001) kenyataan ini disokong oleh Zuhairi Abd. Hamid (2004) yang menyatakan bahawa pengurusan fasiliti dikenali sebagai pengurusan harta dan menyediakan perkhidmatan bagi menyokong operasi sesebuah organisasi.

Mengenalpasti sifat *mahmudah* dan *mazmumah*, serta membuang pemikiran yang negatif, serta membuang sifat terlalu sensitif dan malu, manakala *Qudwah Hasanah* pula ialah contoh ikutan yang boleh diikuti bagi mewujudkan perubahan dan rangsangan kearah yang lebih signifikan di dalam menghadapi masalah. Proses muhasabah diri di dalam mencari titik ketenangan serta perubahan bagi menghilangkan tekanan yang dihadapi. Seterusnya kesan yang dijangka berlaku oleh pengkaji ialah kebahagiaan dunia dan akhirat di atas redhanya dengan apa yang berlaku kesemuanya dengan izin dari Allah.

METODOLOGI

Kajian ini merupakan kajian berbentuk kualitatif. Menurut Denzin & Lincoln (1994) penyelidikan kualitatif merupakan kaedah atau satu proses untuk mengumpul dan mendapatkan maklumat dengan menggunakan pelbagai kemahiran dan sumber ilmiah yang sepatutnya dan kemudian ditafsirkan dengan pelbagai metod yang ada. Erickson (1968) menyatakan bahawa penyelidikan kualitatif adalah salah satu alternatif yang digunakan untuk mendapatkan maklumat yang lebih terperinci hasil daripada tindakan yang berlaku dan kesan daripada sesuatu yang terjadi terhadap kehidupan mereka. Kajian ini menggunakan pendekatan kajian kes dan dijalankan ke atas lima orang individu yang sedang bekerja serta mengalami masalah ketidakpuasan hati individu di tempat kerja. Reka bentuk yang digunakan untuk mengumpul data adalah melalui temubual, pemerhatian dan rakaman. Tujuan rakaman adalah untuk mendengar semula sekaligus mentranskripkan semula rakaman tersebut bagi mendapatkan maklumat yang lebih tepat berdasarkan soalan temubual. Kaedah temubual yang dilakukan adalah secara bersemuka.

Memilih latar, populasi dan fenomena bergantung kepada persoalan kajian serta fokus kajian. Penyelidikan tinjauan adalah untuk mengumpul maklumat dengan bertanya satu set soalan kepada satu sampel individu yang dipilih dari satu populasi yang hendak dikaji. Persoalan dalam kajian tinjauan seringkali mengenai kepercayaan, kegemaran, kesihatan, dan lain-lain tingkah laku individu yang hendak diperhatikan. Topik yang diutarakan mungkin memerlukan pendapat atau sesuatu yang sensitif.

Hal yang berkaitan ini sesuai juga digunakan juga untuk mendapatkan maklumat mengenai pandangan, personaliti, tingkah laku atau sikap orang awam secara meluas dari satu kelompok yang besar serta melibatkan pengumpulan maklumat dari responden yang ramai. Kaedah tinjauan menggunakan soal selidik secara langsung atau pos, bantuan elektronik, temubual langsung,

temubual melalui telefon dan lain-lain untuk mengumpul data. Ia digunakan untuk mendapatkan satu penjelasan yang tepat terhadap ciri-ciri yang terdapat pada individu dalam kumpulan.

Oleh yang demikian, strategi penyelidikan tinjauan adalah lebih sesuai apabila kajian bertujuan sebanyak maklumat yang diperolehi mengenai satu populasi, satu sampel atau tinjauan yang melibatkan sekumpulan elemen yang kecil. Sampel ini mestilah mempunyai ciri-ciri atau sifat yang mewakili atau menggambarkan populasi berkenaan. Ini penting supaya maklumat yang dihasilkan melalui satu sampel yang kecil boleh memberi kenyataan dan gambaran umum tentang populasi yang dikaji. Lokasi kajian dilakukan di salah sebuah IPTS di Utara kedah dan sampel kajian memfokuskan kepada individu yang bekerja di organisasi terbabit.

Kajian rintis telah dijalankan sebelum kajian sebenar dilakukan bagi memastikan kebolehpercayaan peralatan kajian. Konsep kebolehpercayaan adalah satu konsep yang dirujuk kepada alat pengukuran yang digunakan oleh penyelidik untuk mengkonstruksikan teorinya. Kebolehpercayaan item-item untuk mengukur sesuatu konstruk ditunjukkan oleh nilai alpha. Kajian rintis telah dibuat terlebih dahulu bagi menguji kebolehpercayaan samada boleh diguna pakai atau sebaliknya. Kebolehpercayaan ini merujuk kepada item-item yang berada di dalam alat pengukuran. Semakin tinggi atau besar nilai pekali semua item maka semakin tinggi kebolehpercayaan alpha Cronbach berkenaan iaitu 0 sehingga 1.0. Jumlah sebenar ialah 403 orang staf. Persampelan yang digunakan ialah persampelan mudah (convenience sampling). Method persampelan yang digunapakai ialah seperti mengedarkan soal selidik kepada 30 orang responden. Tiga orang respon berjaya dikenalpasti yang mempunyai *Cronbach Aplha* yang tinggi iaitu di item A3 0.885, manakala di item A4 0.888 dan yang seterusnya di Item A5 0.889.

Penyelidik juga sebahagian dari peserta kajian dan maklumat kajian diperolehi secara langsung daripada peserta kajian. Maklumat yang Berjaya di kumpul secara berperingkat daripada peserta kajian adalah melalui kaedah temubual berdasarkan soalan kajian yang telah disediakan oleh pengkaji.

DAPATAN KAJIAN

Kesan Rawatan Tingkah Laku Kognitif (TKTLI)

Penggunaan rawatan melalui pendekatan Intervensi Terapi Kognitif Tingkah Laku Islam (TKTLI) Di Dalam Merawat Ketidakpuasan Hati Individu Di Tempat Kerja dirasakan sangat sesuai dan bertepatan dengan masalah yang dihadapi oleh klien. Rawatan dengan menggunakan teori (TKTLI) memberi kesan yang positif kepada klien dalam menghadapi kemelut yang melanda.

Responden 1

“ Rasa terharu pun ada jugak”

“apa yang membuatkan saya mengambil iktibar di atas apa yang berlaku”

“ni kadang- kadang rasa semakin insaf dan bersyukur dengan nikmat yang diberikan oleh Allah pada saya” ...

Responden 2

*“ terima kasih kerana membantu saya dengan memberi cadangan kepada saya”
“ sangat-sangat membantu”
“Terima kasih kerana sudi mendengar luhan hati saya dan sangat-sangat membantu meredakan pemikiran saya ni “*

Responden 3

*“ Alhamdulillah saya rasa kembali bersemangat untuk menjalankan tugas”
“bolehlah awak apply balik kat sini cara tu” rawatan tingkah laku*

Ketidakpuasan Hati Dari Segi Pemikiran

Secara umumnya ketidakpuasan hati ini mempunyai pelbagai faktor yang mendorong seseorang individu itu untuk bertindak dari segi kognitif dan tingkah lakunya. Disini pengkaji memfokuskan kepada situasi yang di alaminya iaitu berkaitan dengan pemikiran yang membuatkan klien bersikap sedemikian.

Responden 1

*“tak pa lah duduk tempat yang tak sibuk”
“Tapikan saya ni ada la jugak jeles dengan kawan saya”
“Saya ni tak boleh buat macamtu”
“Yerla kalau saya luahkan pun bukan membantu pun sebab kawan saya bukan boleh balik lambat pun”*

Responden 2

*“ saya cuma nak bagitau ja”
“Awat sampai macamtu dia pikiaq”
“Awat sampai macamtu dia pikiaq”*

Responden 3

*“dia pun tak tera mana nak soh orang buat elok-elok perfect konon”
“dengan dia buat muka lagu tu”
“Saya tengok dia pun tak tera mana buat kerja nak suruh orang buat elok-elok konon”*

Perubahan Tingkah Laku

Setelah membuat pemerhatian sepanjang temubual di jalankan terdapat perubahan yang positif berlaku ke atas klien di antaranya ialah klien mula menunjukkan keceriaan di wajahnya dan mula senyum dan mengangguk- angguk kepala tanda faham akan situasi yang sepatutnya berlaku.

Responden 1

“la ni kan kalau nak mai kerja pagi-pagi rasa semangat tak moddy-moddy dah hehehehe.”
“la ni saya makin rajin mai kerja dan buat kerja”

Responden 2

“ok dah sekarang, saya dah boleh tengok muka dan sembang dengan dia dah”
“kerana tak prepare awal-awal lagi”

Responden 3

“Alhamdulillah semakim baik dan saya sangat gembira sekarang”
“ sebenarnya malas nak mai kerja”
“Saya takut nanti orang lain dapat tahu dan di sampaikan”

Perubahan Kognitif

Perubahan kognitif adalah perkara yang tidak mudah untuk diubah dengan segera. Ianya perlukan masa dan kesabaran yang sangat tinggi. Intervensi ICBT secara tidak langsung membantu di dalam proses ini.

Responden 1

“ yang penting apa yang kita pikiaq”
“ Nak marah pun ada. Aduiii”
“Stressla macamni”
“ Terima kasih kerana paham keadaan saya. Rasa terharu pun ada.”
“buat kerja ni bagi saya tak dak mood ja. Apa depa buat 8 jam dok mai kerja tu “

Responden 2

“boleh dah la move on sikit-sikit”

Responden 3

“ boleh pikiaq dah la hat mana patut dan tak patut”
“Ada ka patut dia nampak muka saya dia kata saya tak tau nak buat kerja
Ketidakpuasan hati pemikiran”
Yerlah budak pengajian Islam kan buruk sangka
“Alhamdulillah saya rasa kembali bersemangat untuk menjalankan tugas”

Perubahan Emosi

Perubahan emosi adalah positif di dalam keadaan menghadapi masalah namun bagaimana ianya di kawal adalah sangat penting.

Responden 1

“ ok dah cikit ni”

Responden 2

“ saya boleh dah kawal sikit emosi ni”

Responden 3

“kui elok dah la ni”

“nikmat sangat saya rasa”

Perubahan Setelah Intervensi

Responden 1

“Alhamdulillah lega rasa”

Responden 2

“syok dah p keja la ni”

Responden 3

“ nikmat sangat saya rasa.

“akan buktikan pada boss saya yang saya bukan macam yang dia maksudkan tu. Saya boleh buat terbaik dari apa yang dia sangkakan “

“Kembali pada Allah”

Cabaran Di Hadapi Sepanjang Intervensi

Halangan yang dihadapi ialah untuk membuat temujanji kerana responden kerja dan mengalami kekangan masa. Sesi juga terpaksa disingkatkan kerana waktu rehat klien nak jumpa, nak makan dan solat. Masanya agak terhad untuk membuat sesi. Untuk mendapat hasil yang mantap dengan mengaplikasikan ICBT ini sebenarnya memerlukan peruntukan masa yang agak Panjang dan tidak dibuat di dalam keadaan yang agak rushing serta kelim kabut.

Responden 1

“oklah bos saya nak jumpa pulak urgent katanya”

Responden 2

“ ermمم maaf saya kena benti kat sini dulu sebab dah lewat lagipun saya belum makan dan solat lagi”

Responden 3

“nanti kita sambung boleh dak ada hal sikit nih”

CADANGAN, PERBINCANGAN & RUMUSAN

Penilaian Di Tempat Kerja

Ketua yang membuat penilaian mestilah telus dan berintegriti di dalam membuat penilaian terhadap pekerja di bawahnya dan tidak mencampuradukkan di antara emosinya dengan pemarkahan yang bakal di buat ke atas orang bawahannya ini kerana secara tidak langsung akan wujudnya *“unfair situation”* yang bakal menjejaskan kredibiliti individu yang dinilainya.

Pegawai yang membuat penilaian terhadap kakitangan juga sewajarnya diberi latihan atau kursus bagi memastikan penilaian yang diberi mengikut standard dan piawaian yang sepatutnya secara tidak langsung dapat mengelakkan kemungkinan untuk ketua tersasar dari landasan yang ditetapkan. Bukan itu sahaja penilaian bukan saja melalui *“hard copy”* malahan yang tersurat dan tersirat perlu diberi keutamaan juga di dalam membuat penilaian di tempat kerja. Semua ini bagi mengelak *“buyers”* yang bakal berlaku di antara salah satu pihak.

Kepimpinan Ketua Jabatan

Kita selalu mendengar perkataan ketua yang baik akan menunjukkan prestasi yang baik agar kakitangan dibawahnya juga mengikuti tauladan dan kriteria yang ada padanya iaitu belajar daripada melihat sesuatu perkara kebaikkannya yang ditonjolkan akan lebih sampai di hati daripada membuat arahan yang kadangkala ketua itu sendiri tidak mampu untuk mengaplikasikannya sendiri. Hubungan dua hala yang wujud dengan adanya komunikasi yang akan lebih berjalan lancar dan memuaskan. Kepimpinan yang dizahirkan oleh ketua jabatan itu sendiri merupakan tambah nilai yang begitu tinggi yang bakal memberi impak yang besar ke atas kakitangan di bawahnya. Tidak asing lagi bait kata-kata *“Kepimpinan melalui tauladan”* akan memberi satu impak yang besar di organisasi sekiranya di amalkan dan diintegritikan dengan betul dan saksama.

Penghargaan

Perhargaan ialah sesuatu yang simbolik jika dizahirkan dengan barangan atau pun benda namun di organisasi perkara ini haruslah diberi penekanan dan pemerhatian dari pelbagai sudut kerana dibimbangi akan menjerumuskan kearah pemikiran yang negatif kesan daripada penghargaan yang diberikan. Kita tidak boleh mengecilkan minda dengan mengecilkan penghargaan ini hanya kepada hadiah yang berbentuk material sahaja. Ketua yang baik dan disanjung tinggi walaupun hanya mengucapkan *“terima kasih”* akan membuatkan emosi dan tingkah laku kakitangan di bawahnya merasa gembira dan secara tidak langsung akan menyebabkan kualiti kerja dapat dipertingkatkan dan di perkemaskan. Bukan hanya tahu mencari kesalahan dan mengkritik kakitangan di bawahnya tanpa usul periksa dan jauh sekali untuk menghargainya.

Perhubungan Di Tempat Kerja

Perhubungan di tempat kerja ini amat wajar di praktikkan dan diamalkan dari pelbagai pihak sebagai contoh sentiasa menjaga perhubungan sesama rakan sekerja, sebagai contoh sekiranya rakan sekerja menyedari ada perubahan emosi atau tingkah laku yang tidak sepatutnya, mereka haruslah saling membantu di antara satu sama lain dan tidak mengambil mudah dengan

membiarkan emosi kawannya di biarkan begitu sahaja kerana ini kemungkinan akan memberi ruang kepada rakannya bertindak di luar kawalan jika tidak diberi perhatian dan cakna dengan keadaan di sekeliling. Hubungan dua hala yang wujud ini bukan sahaja harus di semai di peringkat bawahan malahan haruslah dipraktikkan dan di jadikan satu amalan dan contoh yang bakal menjadi ikutan untuk semua peringkat di setiap organisasi samada golongan bawahan ataupun di peringkat atasan pengurusan.

Kemudahan Di Tempat Kerja

Kemudahan di tempat kerja ini mampu memberi aura yang positif mengharmonikan keadaan kerana memudahkan dan melancarkan proses pekerjaan tanpa wujudnya halangan yang mampu membantutkan mood untuk bekerja. Kemudahan yang lengkap serta prasarana yang indah memberikan nilai tambah kepada kecemerlangan pekerja dan organisasi tersebut juga secara tidak langsung kerana ianya memberi kesan kepada emosi individu terbabit.

RUJUKAN

- Aziz, M. B. (1997). *Komitmen Terhadap Organisasi Di Kalangan Guru-guru Sekolah Rendah Bandar Dan Luar Bandar*. Tesis Sarjana. Universiti Utara Malaysia.
- Bass, B. (1985). *Leadership and Performance Beyond Expectation*. New York: Free Press.
- Berkaitan Persepsi Terhadap Organisasi Dengan Kepuasan Kerja Dalam Kalangan Guru Penolong Kanan Sekolah Menengah Negeri Melaka Ahmad Jawahir Tugimin, R. S. (n.d.). Pusat Bahasa Dan Pembangunan Insan, Universiti Teknikal Malaysia.
- Cox, T. (1978). *Stress*. London: MacMilan.
- Edma, K. B. (n.d.). *Tekanan Kerja Di Kalangan Kakitangan Awam Di Ibu Pejabat Polis Kontinjen Selangor*: Shah Alam. 1-19.
- Joseph, A. (2009). *Cognitive Behavior Therapy*. Capstone Publishing Ltd: UK.
- Locke, E. (1969). What Is Job Satisfaction. *Organizational Behavior And Human Performance*, 4 : 309-336.
- Mohamad., S. (2000). *Stress, Motivasi dan Kepuasan kerja Pegawai Kastam Jabatan Kastam dan Eksais Diraja Selangor*. Tesis MsC uum/INTAN.
- Nur Hikmah Mubarak Ali, N. (2016). Menggunakan Pendekatan Kognitif Tingkah Laku Islam (ICBT) Untuk menangani Prasangka Antara Pasangan Suami Isteri . *Malaysian Journal of Sosial Sciences and Humanities*, 124-131.
- Vroom, V. (1964). *Work And Motivation*. New York: Wiley.
- Zin(, R. M. (2001). *Kepimpinan dalam Pengurusan*. Kuala Lumpur.: Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.
- Zolkiply, M. N. (n.d.). *Peranan Keletihan Emosi dan Penghargaan Kendiri Berasaskan Organisasi dalam (Working Environment and Workers' Commitment at Keretapi Tanah Melayu Berhad (KTMB) Kuala Lumpur*).