

STRATEGI DAYA TINDAK SEBAGAI MODERATOR DALAM HUBUNGAN ANTARA
KECERDASAN EMOSI DENGAN KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN
KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI

MARDHIAH BINTI YAACOB

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

STRATEGI DAYA TINDAK SEBAGAI MODERATOR DALAM HUBUNGAN ANTARA
KECERDASAN EMOSI DENGAN KEPUASAN KERJA, KOMITMEN ORGANISASI DAN
KESEJAHTERAAN PSIKOLOGI

MARDHIAH BINTI YAACOB

Laporan Projek Sarjana ini dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada syarat
penganugerahan Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia

Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia (FPPSM)

Universiti Teknologi Malaysia

Januari 2012

PENGHARGAAN

Saya bersyukur kepada Tuhan kerana dengan rahmat dan izin-Nya saya berjaya menyempurnakan kajian ini.

Setinggi penghargaan dan ucapan terima kasih yang tidak terhingga kepada Dr. Siti Aisyah Panatik @ Abdul Rahman di atas kesabaran memberikan bimbingan, tunjuk ajar dan nasihat sepanjang beliau menyelia penulisan kajian ini.

Ucapan terima kasih yang teristimewa buat keluarga terutama kedua ibu bapa yang sentiasa memahami dan banyak memberi dorongan ketika menghadapi pelbagai dugaan sepanjang pengajian ini. Dorongan yang kalian berikan telah menguatkan semangat dan azam untuk mencari ilmu sebanyak yang mungkin. Ketahuilah bahawa dorongan dan semangat yang kalian berikan amat disanjung dan dihargai.

Rakaman penghargaan juga ditujukan kepada pihak Bahagian Agama dan Kaunseling (BAKA) terutama Cik Nuraidah binti Abdullah dan semua kakitangan IPK, Melaka yang telah memberi sepenuh kerjasama dan bantuan yang diperlukan sepanjang kajian ini dijalankan.

Tidak lupa juga buat rakan-rakan sepengajian, terima kasih atas dorongan, setiakawan dan semangat juang sepanjang proses pembelajaran yang penuh suka duka ini.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji kesan kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan kakitangan Ibu Pejabat Polis Kontinjen, Melaka. Disamping itu, kajian ini juga melihat kesan strategi daya tindak sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Kajian ini memberi fokus kepada empat komponen kecerdasan emosi iaitu pengertian emosi, penggunaan emosi, pemahaman emosi dan pengurusan emosi serta tiga komponen komitmen organisasi iaitu komitmen afektif, komitmen penerusan dan komitmen normatif. Data diperolehi dari 252 responden melalui borang soal selidik yang telah diedarkan kepada kakitangan di Ibu Pejabat Polis Kontinjen, Melaka. Data dianalisis dengan menggunakan program SPSS versi 16.0. Data dianalisis dengan menggunakan ujian korelasi Pearson, regresi berganda dan regresi berhierarki. Hasil kajian menunjukkan responden mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Pengertian emosi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap komitmen organisasi manakala pemahaman emosi mempunyai pengaruh terhadap kepuasan kerja dan kesejahteraan psikologi. Walaubagaimanapun, komponen penggunaan emosi dan pengurusan emosi tidak mempengaruhi kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Disamping itu, kajian turut mendapati semakin tinggi pengertian emosi maka semakin tinggi kepuasan kerja dan komitmen afektif di kalangan responden yang mempunyai strategi daya tindak yang tinggi. Manakala strategi daya tindak tidak berperanan sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen penerusan, komitmen normatif dan kesejahteraan psikologi.

ABSTRACT

This study is to identify the effect of emotional intelligence towards job satisfaction, organizational commitment and psychological well-being among staffs in Ibu Pejabat Polis Kontinjen, Melaka. Besides, this study also identify the effect of coping strategies as moderator in relationship between emotional intelligence with job satisfaction, organizational commitment and psychological well-being. This study focused on four component emotional intelligence which is perceiving emotion, using emotion, understanding emotion and management emotion and three component organizational commitment which is affective commitment, continuence commitment and normatic commitment. The data was collected from 252 respondents by using a questionnaire were distributed to staffs at Ibu Pejabat Polis Kontinjen, Melaka. The data were analyzed using SPSS version 16.0. The data were analyzed using Pearson correlation, multiple regression and hierarchical regression. The findings revealed that most of the respondents showed high emotional intelligence. There is a positive and significant relationship between emotional intelligence with job satisfaction, organizational commitment and psychological well-being. Perceiving emotion significantly can influence organizational commitment while understanding emotion significantly can influence job satisfaction and psychological well-being. The findings also revealed that component using emotion and management emotion were not influence job satisfaction, organizational commitment and psychological well-being. Besides, this study affirms that the higher perceiving emotion meaning higher job satisfaction and affective commkitment among respondents with high coping strategies. While, coping strategis are not acting as moderator in relationship between emotional intelligence with continuence commitment, normative commitment and psychological well-being.

2.3	Konsep Kepuasan Kerja	26
2.3.1	Teori dua faktor Herzberg	27
2.3.2	Teori Nilai Locke	28
2.4	Konsep Komitmen Organisasi	29
2.4.1	Model Komitmen Meyer dan Allen	30
2.5	Konsep Kesejahteraan Psikologi	32
2.6	Konsep Strategi Daya Tindak	35
2.7	Kajian-kajian lepas	37
2.7.1	Hubungan antara kecerdasan emosi dan Kepuasan kerja	37
2.7.2	Hubungan antara kecerdasan emosi dan Komitmen organisasi	40
2.7.3	Hubungan antara kecerdasan emosi dan Kesejahteraan psikologi	43
2.8	Kerangka Teori Kajian	46
2.9	Rumusan	49
BAB III	METODOLOGI KAJIAN	50
3.1	Pengenalan	50
3.2	Reka Bentuk Kajian	50
3.3	Populasi dan Pensampelan Kajian	52
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	52
3.4.1	Instrumen Kajian	52
3.4.2	Kajian Rintis	56
3.4.3	Kebolehpercayaan	56
3.4.4	Kesahan Gagasan	57
3.4.5	Ujian Normaliti	57
3.4.6	Ujian <i>Linearity</i> dan " <i>Homoscedasticity</i> "	58
3.4.7	Ujian <i>Multicollinearity</i>	58
3.5	Kaedah Penganalisan Data	59
3.5.1	Analisis Deskriptif	59
3.5.2	Analisis Inferensi	60
3.6	Rumusan	63

BAB IV	HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN	64
4.1	Pengenalan	64
4.2	Latar Belakang Responden	64
4.3	Analisis <i>Confirmatory Factor Analysis</i>	68
4.4	Analisis Taburan Normaliti, <i>Linearity</i> dan <i>Homoscedasticity</i> , dan <i>Multicollinearity</i>	72
4.5	Tahap Kecerdasan Emosi Di Kalangan Kakitangan IPK	75
4.6	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja	77
4.7	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Keomitmen Organisasi	78
4.8	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Kesejahteraan Psikologi	80
4.9	Kesan Kecerdasan Emosi Terhadap Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kesejahteraan Psikologi	81
4.10	Kesan Moderator Strategi Daya Tindak Dalam Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kepuasan Kerja, Komitmen Organisasi dan Kesejahteraan Psikologi	85
4.11	Ringkasan Dapatan Kajian	93
BAB V	RUMUSAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	94
5.1	Pengenalan	94
5.2	Rumusan Kajian	94
5.2.1	Tahap Kecerdasan Emosi di Kalangan Kakitangan IPK Melaka	96
5.2.2	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Kerja	96
5.2.3	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dan Komitmen Organisasi	97

5.2.4	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dan Kesejahteraan Psikologi	99
5.2.5	Kesan kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi	100
5.2.6	Kesan moderator strategi daya tindak dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi	101
5.3	Cadangan kepada Organisasi	103
5.4	Saranan Kajian Akan Datang	105
5.5	Kesimpulan Kajian	106
	RUJUKAN	108
	LAMPIRAN	121

SENARAI JADUAL

JADUAL	TAJUK	HALAMAN
Jadual 2.1	Dua-Faktor Herzberg	28
Jadual 3.1	Bahagian Dalam Soal Selidik	53
Jadual 3.2	Komponen Kecerdasan Emosi	54
Jadual 3.3	Komponen Komitmen Organisasi	55
Jadual 3.4	Keputusan Kajian Rintis	56
Jadual 3.5	Sela Kelas Bagi Tahap Min Skor	60
Jadual 3.6	Nilai Pekali Korelasi	60
Jadual 3.7	Taburan Kaedah Analisis Data Mengikut Objektif Kajian	62
Jadual 4.1	Taburan Responden Mengikut Jantina	65
Jadual 4.2	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	66
Jadual 4.3	Taburan Responden Mengikut Umur	66
Jadual 4.4	Taburan Responden Mengikut Etnik	67
Jadual 4.5	Taburan Responden Mengikut Jawatan	67
Jadual 4.6	Taburan Responden Mengikut Jabatan	68
Jadual 4.7	Taburan Responden Mengikut Tempoh Berkhidmat	68
Jadual 4.8	Keputusan Analisis Faktor Konfirmatori Kecerdasan Emosi	68
Jadual 4.9	Keputusan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Kepuasan Kerja	69
Jadual 4.10	Keputusan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Komitmen Organisasi	70
Jadual 4.11	Keputusan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Kesejahteraan Psikologi	70
Jadual 4.12	Keputusan <i>Confirmatory Factor Analysis</i> Strategi Daya Tindak	71

Jadual 4.13	Analisis Normaliti Bagi Instrumen	72
Jadual 4.14	Keputusan Ujian <i>Multicollinearity</i>	74
Jadual 4.15	Tahap kecerdasan emosi	75
Jadual 4.16	Taburan Tahap Kecerdasan Emosi Berdasarkan Responden	76
Jadual 4.17	Keputusan Analisis Bagi Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja	77
Jadual 4.18	Keputusan Analisis Bagi Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi	79
Jadual 4.19	Keputusan Analisis Bagi Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dan Kesejahteraan Psikologi	80
Jadual 4.20	Keputusan Analisis Kesan Kecerdasan Emosi Terhadap Kepuasan Kerja	82
Jadual 4.21	Keputusan Analisis Kesan Kecerdasan Emosi Terhadap Komitmen Organisasi	83
Jadual 4.22	Keputusan Analisis Kesan Kecerdasan Emosi Terhadap Kesejahteraan Psikologi	84
Jadual 4.23	Keputusan Analisis Kesan Moderator Strategi Daya Tindak Dalam Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kepuasan Kerja	86
Jadual 4.24	Keputusan Analisis Kesan Moderator Strategi Daya Tindak Dalam Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Komitmen Organisasi	89
Jadual 4.25	Keputusan Analisis Kesan Moderator Strategi Daya Tindak Dalam Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kesejahteraan Psikologi	91
Jadual 4.26	Ringkasan Dapatan Kajian	92

SENARAI RAJAH

RAJAH	TAJUK	HALAMAN
Rajah 2.1	Potensi Peranan Kecerdasan Emosi Mempengaruhi Dalam Kehidupan Seharian	22
Rajah 2.2	Kerangka Teori	47
Rajah 3.1	Carta Aliran Bagi Pelaksanaan Kajian	51
Rajah 3.2	Kiraan Julat Tahap Min Skor	60
Rajah 4.1	Scatter Plot Bagi Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja	73
Rajah 4.2	Scatter Plot Bagi Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi	73
Rajah 4.3	Scatter Plot Bagi Kecerdasan Emosi dan Kesejahteraan Psikologi	74
Rajah 4.4	Kesan Interaksi Antara Pengertian Emosi Dan Strategi Daya Tindak	87
Rajah 4.5	Kesan Interaksi Antara Penggunaan Emosi Dan Strategi Daya Tindak	88
Rajah 4.6	Kesan Interaksi Antara Pengertian Emosi Dan Strategi Daya Tindak	90

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Kecerdasan emosi mula mendapat perhatian ramai pengkaji dan dilihat sebagai aspek penting dalam persekitaran organisasi. Kecerdasan emosi mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam hubungan sesama manusia kerana kewujudan emosi menentukan tingkahlaku seseorang individu. Menurut Mayer dan Salovey (1993), kecerdasan emosi membantu individu mengenalpasti emosi diri sendiri dan orang lain dengan menggunakan informasi yang diperolehi untuk membimbing pemikiran dan tingkahlaku rasional sebagai panduan untuk membuat sesuatu keputusan.

Kecerdasan emosi sangat penting terutamanya di kalangan Polis Diraja Malaysia (PDRM) kerana peranan dan tanggungjawab anggota polis lebih rumit dan mencabar. Perlaksanaan konsep 4P iaitu *Protective* (Pelindung Rakyat), *Performance and Outcome Oriented* (Berorientasi Prestasi dan Hasil), *Proactive* (Proaktif) dan *People Oriented* (Berorientasikan Rakyat) diharap dapat mengukuhkan aspek komunikasi dan perhubungan awam PDRM. Konsep 4P ini menjadikan PDRM lebih telus dan berwibawa dalam menjalankan tugas seperti yang diharapkan oleh rakyat. Ini adalah kerana peningkatan taraf pendidikan rakyat dan kesedaran orang ramai terhadap PDRM, karenah politik, peningkatan kadar jenayah, dan faktor-faktor persekitaran lain benar-benar mencabar kesabaran, kemampuan dan kewibawaan anggota polis. Tambahan pula corak kerja yang tidak menentu masa dan memerlukan komitmen yang tinggi turut menambah tekanan kepada anggota polis.

Sehubungan dengan itu, kecerdasan emosi amat penting kepada anggota polis kerana kecerdasan emosi dapat menjalin hubungan sosial yang positif dengan orang lain terutama rakyat, mengelakkan konflik dan salah faham. Dengan adanya kecerdasan emosi, anggota polis akan lebih memahami dan menjalani kehidupan yang sihat secara psikologi dan dapat menghindari diri daripada melakukan penyelewengan, rasuah dan penyalahgunaan kuasa. Menurut Goleman (1995), tahap kecerdasan emosi seseorang individu merupakan faktor utama yang menentukan kejayaan seseorang. Ini adalah kerana kejayaan seseorang individu adalah bergantung kepada 20% daripada kecerdasan individu dan 80% lagi adalah cara individu menguruskan emosi secara berkesan (Goleman, 1995). Justeru itu, kecerdasan emosi boleh memberi kesan kepada kehidupan seperti meningkatkan kepuasan hidup terhadap hubungan peribadi dan kejayaan dalam pekerjaan (Salovey dan Grewal, 2005).

Sementara itu, kepuasan kerja turut mempengaruhi anggota polis kerana sekiranya mereka kurang kepuasan kerja, mereka akan bersikap negatif dan mengambil lewa tentang tugas dan tanggungjawab yang diberi (Hoath *et al.*, 1998). Hal ini boleh mempengaruhi prestasi dan melibatkan aspek kualiti dan kuantiti dalam penguatkuasaan undang-undang perkhidmatan. Sebaliknya sekiranya mereka berpuas hati dengan pekerjaan mereka, mereka dapat mempengaruhi sikap dan pandangan masyarakat terhadap PDRM itu sendiri serta dapat menjalinkan hubungan yang baik antara masyarakat dan anggota polis. Oleh itu, sebagai sebuah organisasi yang menjalankan kewajipan moral kepada masyarakat, sikap positif terhadap pekerjaan dapat memberikan kepuasan kerja.

Disamping itu, kerjaya sebagai anggota polis menuntut mereka memberikan komitmen yang tinggi dalam menjalankan tugas dan bersikap dedikasi terhadap kerjaya yang diceburi. Ini kerana kerjaya seperti anggota polis bukan sahaja memerlukan komitmen yang tinggi terhadap kerjaya mereka malah turut melibatkan komitmen terhadap rakan sekerja, masyarakat dan organisasi. Individu yang berdedikasi terhadap kerja mereka sanggup berhadapan dengan cabaran dan rintangan hasil daripada kekuatan emosi. Cabaran dan rintangan yang dihadapi dapat membantu individu meningkatkan pengalaman dan kematangan dalam melaksanakan

tanggungjawab terhadap kerja. Oleh itu, keupayaan anggota polis menguruskan kecerdasan emosi dapat membantu mereka mengurangkan tekanan kerja dan cenderung berfikir positif terhadap kerjaya yang diceburinya (Nikolaou dan Tsaousis, 2002).

Secara umumnya, kerjaya sebagai anggota polis boleh membawa kepada tekanan psikologi mahupun fizikal dan ini boleh memberi kesan kepada kesejahteraan psikologi (Agolla, 2009). Kesejahteraan psikologi menurut Abd. Samad Ibrahim (2011) merujuk kepada kesihatan emosi seseorang yang akan menentukan sama ada individu dapat menggunakan potensi diri sebenar untuk disumbangkan kepada masyarakat. Anggota polis yang mempunyai kecerdasan emosi membawa kepada kesejahteraan psikologi kerana mereka sedar akan aspek positif dan negatif pengalaman yang dialami. Kesedaran ini memberi kesan pengaturan emosi yang afektif kepada anggota polis dan orang lain seterusnya menyumbang kepada kesejahteraan (Salovey dan Mayer, 1990).

Oleh yang demikian, sebagai pasukan keselamatan, anggota polis memerlukan keupayaan mental yang tinggi ketika memenuhi tuntutan kerja. Ini adalah kerana mereka menghadapi risiko untuk mengalami kecederaan semasa menjalankan tugas, menggunakan kekerasan sekiranya perlu dan mempunyai bebanan kerja yang banyak. Oleh itu, bagi menghadapi situasi ini, strategi daya tindak diperlukan untuk membolehkan anggota polis meningkatkan tahap kecerdasan emosi apabila berhadapan dengan cabaran dan tekanan di tempat kerja. Ini kerana strategi daya tindak merupakan tindakbalas individu terhadap tuntutan kognitif dan berhubung dengan fleksibiliti psikologi individu (Devereux *et al.*, 2009). Menurut Salovey *et al.* (2000) komponen kecerdasan emosi berkait dengan beberapa proses daya tindak seperti pemikiran, rangkaian sokongan sosial dan pendedahan terhadap trauma. Oleh itu, mereka telah mencadangkan bahawa kecerdasan emosi yang tinggi seharusnya berkait dengan daya tindak yang baik dan menggunakan strategi daya tindak dengan lebih efektif. Strategi daya tindak penting kepada anggota polis kerana mereka dapat menggunakan kemahiran berfikir dengan baik bagi mendapatkan hasil kepada kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kesejahteraan psikologi.

Secara kesimpulannya, kecerdasan emosi perlu dititikberatkan kerana kecerdasan emosi secara tidak langsung dapat menghasilkan pekerja yang berwibawa dan mendorong kepada produktiviti pekerja dan organisasi. Kecerdasan emosi ini penting kepada anggota polis kerana dapat membantu mereka mengenali emosi dan mengatur emosi mereka untuk mencapai kepuasan kerja, komitmen terhadap organisasi dan meningkatkan kesejahteraan psikologi.

1.2 Penyataan Masalah

Kecerdasan emosi penting bagi individu yang terlibat dalam pekerjaan yang memerlukan interaksi sosial yang tinggi seperti institusi kepolisan. Ini kerana individu yang mempunyai kecerdasan emosi dapat memahami, menganggap dan meluahkan emosi dengan cara yang bersesuaian menentukan sama ada mereka berjaya atau tidak berjaya sebagai seorang pekerja dalam kerjaya mereka (Ciarrochi *et al.*, 2001). Oleh itu, sebagai anggota Polis Diraja Malaysia (PDRM), kecerdasan emosi amat penting kerana kerjaya polis dilihat sebagai satu pekerjaan yang mencabar. Cabaran-cabaran besar bukan sahaja dari segi kadar jenayah yang tinggi malah persepsi dan tanggapan masyarakat terhadap kredibiliti pasukan polis dalam membanteras jenayah.

Isu jenayah telah dijadikan sebagai agenda nasional dalam Bidang Keberhasilan Utama Negara (NKRA) (Jabatan Perdana Menteri, 2010). Justeru itu, Polis Diraja Malaysia (PDRM) memainkan peranan paling utama bagi merealisasikan matlamat untuk mengurangkan kadar jenayah. Berdasarkan kepada indeks peningkatan kadar jenayah secara keseluruhannya sebanyak 746 kes jenayah yang dilaporkan bagi setiap 100,000 orang pada tahun 2006 telah meningkat kepada 767 kes pada tahun 2007 di mana peningkatan hampir 3%. Indeks jenayah kekal stabil pada tahun 2008 namun begitu kadar jenayah ganas semakin meningkat (Jabatan Perdana Menteri, 2010). Oleh itu, PDRM telah merangka strategi membanteras jenayah secara menyeluruh melalui program Pengukuhan Modal Insan dan meningkatkan kemahiran serba tahu warga PDRM (Jabatan Perdana Menteri, 2010). Dalam usaha mengukuhkan modal insan yang produktif, kecerdasan emosi

dilihat sebagai satu elemen penting yang mampu memberi kesan terhadap kualiti kerja dan produktiviti individu (Laila dan Shehla, 2010). Menurut Laila dan Shela (2010), kecerdasan emosi memberi kesan ke atas kepuasan kerja, penglibatan kerja, komitmen organisasi, komitmen kerjaya, niat untuk berhenti dan faktor-faktor pelaksanaan kerja.

Sehubungan dengan itu, anggota polis perlu mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi kerana individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mampu menguruskan emosi mereka secara berkesan serta mahir berinteraksi dengan orang ramai (Wong dan Law, 2002). Kecerdasan emosi dilihat sebagai aspek penting yang perlu dititikberatkan oleh anggota polis kerana suasana pekerjaan mereka yang perlu berhadapan dengan pelbagai ragam masyarakat serta tekanan kerja yang antaranya memastikan keselamatan orang awam dan negara, melaksanakan tugas yang diberi dalam tempoh yang singkat, menyediakan pelbagai laporan untuk pelbagai jabatan serta pelbagai cabaran lain. Oleh itu, kajian ini adalah relevan untuk menilai sejauhmanakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan anggota polis.

Kecerdasan emosi memberi kesan kepada kehidupan dan kejayaan dalam pekerjaan seperti kepuasan kerja (Salovey dan Grewal, 2005). Sekiranya anggota polis mempunyai kecerdasan emosi yang rendah maka ini kemungkinan memberi kesan kepada penurunan kepuasan kerja mereka. Menurut Hoath *et al.* (1998), ketidakpuasan kerja dapat dikesan melalui sikap negatif dan sambil lewa tentang tugas dan tanggungjawab yang diberi. Sikap negatif dapat dilihat berdasarkan kepada prestasi kerja sama ada dari segi kualiti atau kuantiti perkhidmatan yang diberikan oleh anggota polis (Hoath *et al.*, 1998). Contohnya masalah disiplin seperti datang lewat, kerap mengambil cuti kecemasan, selalu tiada di tempat kerja, tidak hadir bekerja, tidak menjalankan tugas seperti yang diarahkan, ingkar menurut perintah dan mengambil masa yang lambat untuk menjalankan tugas. Keadaan ini amat kurang sihat dan memberi implikasi yang tidak baik kepada kakitangan dan pihak pengurusan kerana konflik akan berlaku. Ini akan memberi kesan kepada semua pihak dan menjejaskan imej serta mutu perkhidmatan terhadap pelanggan atau orang awam.

Kecerdasan emosi juga turut mempengaruhi komitmen individu terhadap organisasi berdasarkan sikap dedikasi terhadap kerja dan usaha yang keras untuk mencapai matlamat organisasi (Carmeli dan Colakoglu, 2005). Perkara sebaliknya akan berlaku sekiranya anggota polis kurang kecerdasan emosi di mana anggota yang mengalami tekanan dalam persekitaran kerja (contohnya ciri-ciri organisasi, peranan dalam sesebuah organisasi, hubungan interpersonal dan pembangunan kerjaya) akan membawa kepada tekanan pekerjaan. Ini memberi kesan yang negatif terhadap komitmen organisasi seterusnya menjejaskan prestasi dan mempunyai hasrat untuk meninggalkan organisasi (Chiva dan Alegre, 2008).

Di samping itu, kecerdasan emosi juga merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kesejahteraan psikologi individu (Goleman, 1995). Anggota polis memerlukan kesejahteraan psikologi agar mereka dapat melaksanakan tugas-tugas mereka tanpa rasa takut atau pilih kasih terutama dalam mengurangkan kadar jenayah. Norma budaya kerja anggota polis yang melibatkan perubahan pertukaran waktu bekerja, perubahan cara tidur dan fungsi badan boleh memberi kesan kepada keadaan fizikal dan kesejahteraan psikologi anggota polis (Agolla, 2009). Sekiranya anggota polis kurang kesejahteraan psikologi, ini akan memberi kesan kepada diri individu tersebut dan organisasi termasuk kesihatan fizikal yang semakin menurun, prestasi kerja menurun, ponteng kerja dan kadar penggantian pekerja yang kerap (de Croon *et al.*, 2003).

Dalam kajian ini, pengkaji turut melihat peranan strategi daya tindak sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Ini kerana strategi daya tindak merupakan satu elemen penting yang digunakan oleh seseorang individu untuk menguasai, mengurangkan, atau mengecilkan kesan tekanan (Seyedeh *et al.*, 2010). Menurut Wong (1993), penggunaan strategi daya tindak oleh individu adalah mengikut kesesuaian dengan situasi, kewujudan sumber dan pengetahuan budaya. Kecerdasan emosi boleh memberi kesan yang tinggi terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi (Welbourne *et al.*, 2007) dan kesejahteraan psikologi (Carmeli *et al.*, 2009) sekiranya seseorang individu mempunyai strategi daya tindak yang tinggi. Ini kerana keupayaan menggunakan strategi daya tindak membantu anggota

polis mengurangkan kesan tekanan serta membolehkan mereka memenuhi tuntutan dalam kehidupan harian seperti tuntutan kerja dan memenuhi matlamat hidup (Wong, 1993).

Justeru itu, kajian ini bertujuan untuk melihat hubungan serta kesan kecerdasan emosi ke atas kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Selain itu, kajian ini juga turut melihat sejauh mana strategi daya tindak berperanan sebagai faktor moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis.

1.3 Persoalan Kajian

Kajian ini akan menjawab beberapa persoalan seperti berikut:

- 1) Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan anggota polis?
- 2) Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan anggota polis?
- 3) Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan anggota polis?
- 4) Adakah terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis?
- 5) Apakah kesan komponen kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis?
- 6) Sejauh manakah strategi daya tindak berfungsi sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis?

1.4 Matlamat Kajian

Matlamat kajian ini adalah untuk melihat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan kesejahteraan psikologi. Selain itu, kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti kesan strategi daya tindak sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Hasil kajian ini diharap dapat membantu pegawai psikologi dan anggota polis mengenalpasti kecerdasan emosi anggota polis dan memberi implikasi yang baik kepada kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi.

1.5 Objektif Kajian

Secara khususnya, objektif kajian ini adalah untuk:

- 1) Menenalpasti tahap kecerdasan emosi dalam kalangan anggota polis.
- 2) Menenalpasti hubungan antara kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan anggota polis.
- 3) Menenalpasti hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan anggota polis.
- 4) Menenalpasti hubungan antara kecerdasan emosi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis.
- 5) Melihat kesan komponen kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis.
- 6) Melihat kesan strategi daya tindak sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis.

1.6 Hipotesis Kajian

1.6.1 Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Kerja

Kecerdasan emosi mula mendapat perhatian dan dilihat sebagai aspek penting di kalangan pekerja dalam sesebuah organisasi. Dalam kajian ini, pengkaji melihat perkaitan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja. Menurut Wong dan Law (2002) yang mendapati bahawa kecerdasan emosi pekerja boleh diramalkan berdasarkan kepada hasil kerja mereka seperti kepuasan kerja dan prestasi kerja. Kajian ini disokong oleh Sy *et al.* (2006) di mana pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mempunyai tahap kepuasan kerja yang tinggi kerana mereka lebih mahir dalam menilai dan menetapkan emosi diri mereka sendiri berbanding pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah. Justeru itu, pengkaji ingin menguji hipotesis berikut:

H1a: Terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan anggota polis

H1b: Kecerdasan emosi (pengertian emosi, penggunaan emosi, pemahaman emosi dan pengurusan emosi) memberi kesan signifikan yang positif terhadap kepuasan kerja dalam kalangan anggota polis

1.6.2 Kecerdasan Emosi dan Komitmen Organisasi

Pengkaji turut melihat hubungan kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi. Berdasarkan kepada kajian-kajian lepas, kajian yang dijalankan oleh Abraham (2000) mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi. Pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan memberi komitmen yang tinggi terhadap organisasi mereka. Kajian Abraham (2000) juga menunjukkan bahawa kecerdasan emosi yang tinggi dilihat mempunyai hubungan yang berpanjangan dengan rakan sekerja dan pengurus.

Penemuan kajian ini menunjukkan bahawa kecerdasan emosi mempunyai pengaruh terhadap komitmen organisasi tetapi kes ini muncul bersama kepuasan hidup. Kajian ini disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Guleryuz *et al.* (2008) di mana kajian ini menyokong adanya hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi. Justeru itu, pengkaji ingin menguji hipotesis berikut:

H2a: Terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan anggota polis

H2b: Kecerdasan emosi (pengertian emosi, penggunaan emosi, pemahaman emosi dan pengurusan emosi) memberi kesan signifikan yang positif terhadap komitmen organisasi dalam kalangan anggota polis

1.6.3 Kecerdasan Emosi dan Kesejahteraan Psikologi

Pengkaji juga melihat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kesejahteraan psikologi. Menurut Salovey dan Mayer (1990), individu yang mempunyai kecerdasan emosi cenderung mengalami tahap kesejahteraan psikologi yang tinggi dan mempunyai tahap defisit emosi yang rendah berbanding individu yang memiliki kecerdasan emosi yang rendah. Ini kerana individu yang mempunyai kecerdasan emosi berkemampuan untuk mengekalkan keadaan mental yang positif kerana kemampuan untuk menguruskan emosi secara efektif (dengan mengakui, mengguna, memahami, dan menguruskan) emosi mereka (Salovey dan Mayer, 1990). Kajian ini telah disokong oleh kajian yang dilakukan oleh Carmeli *et al.* (2009) yang mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan emosi dan komponen kesejahteraan psikologi (harga diri, kepuasan hidup, dan penerimaan diri). Justeru itu, pengkaji ingin menguji hipotesis berikut:

H3a: Terdapat hubungan yang signifikan dan positif antara kecerdasan emosi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis

H3b: Kecerdasan emosi (pengertian emosi, penggunaan emosi, pemahaman emosi dan pengurusan emosi) memberi kesan signifikan yang positif terhadap kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis

1.6.4 Kesan Strategi Daya Tindak sebagai Moderator

Pengkaji melihat peranan strategi daya tindak (*coping*) sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Terdapat kajian yang telah dilakukan yang menghubungkan kecerdasan emosi dengan pengurusan tekanan, kemahiran menyelesaikan masalah, kesejahteraan dan kesihatan mental (Ciarroch *et al.*, 2002). Majoriti kajian yang ditinjau menunjukkan hubungan antara kecerdasan emosi, tekanan, strategi daya tindak dan kesihatan (Ciarrochi *et al.*, 2002). Sebagai contoh, dalam kajian Por *et al.* (2011), individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan mengalami kurang tekanan dan mengalami pengalaman kesihatan dan kesejahteraan yang lebih baik. Kecerdasan emosi berkorelasi kukuh dengan pelbagai hasil isyarat kejayaan sosial-emosi termasuk pengaruh positif yang lebih kerap, keyakinan diri yang tinggi, kepuasan hidup yang lebih besar, penglibatan sosial, pencapaian akademik, kepuasan kerja, kecekapan diri dan kesejahteraan (Kafetsios dan Zampetakis, 2008; Song *et al.*, 2010; Zeidner dan Olnick-Shemesh, 2010).

Ini disokong oleh kajian Carmeli *et al.* (2009), menyatakan secara umumnya menyokong hubungan positif antara kecerdasan emosi dan komponen kesejahteraan psikologi iaitu harga diri, kepuasan hidup, dan penerimaan diri. Kesejahteraan psikologi yang positif dikaitkan dengan instrumen (fokus pada masalah) daya tindak dan negatif dengan keasyikan emosional (fokus pada emosi) daya tindak. Keasyikan emosional daya tindak mempunyai hubungan signifikan terhadap perbezaan kesejahteraan psikologi (Farber *et al.*, 2010). Menurut Extremera dan Fernandez-Berrocal (2005), kecerdasan emosi merupakan aspek penting kesejahteraan dan daya tindak telah menarik minat ramai pengkaji. Ini disokong oleh bukti yang mengatakan bahawa kecerdasan emosi boleh mempengaruhi pemilihan kaedah daya tindak yang dilakukan oleh individu ketika berada dalam keadaan tertekan (Baker dan

Berenbaum, 2007; Salovey *et al.*, 2002). Justeru itu, pengkaji ingin menguji hipotesis berikut:

H4a: Strategi daya tindak berperanan sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dan kepuasan kerja dalam kalangan anggota polis iaitu hubungan kecerdasan emosi dan kepuasan kerja semakin kuat apabila strategi daya tindak tinggi dalam kalangan responden.

H4b: Strategi daya tindak berperanan sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dan komitmen organisasi dalam kalangan anggota polis iaitu hubungan kecerdasan emosi dan komitmen organisasi semakin kuat apabila strategi daya tindak tinggi dalam kalangan responden.

H4c: Strategi daya tindak berperanan sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dan kesejahteraan psikologi dalam kalangan anggota polis iaitu hubungan kecerdasan emosi dan kesejahteraan psikologi semakin kuat apabila strategi daya tindak tinggi dalam kalangan responden.

1.7 Definisi Istilah Konseptual dan Operasional

Definisi konseptual merujuk kepada definisi teori yang diperkukuhkan oleh kajian lepas (Marican, 2005). Ia lebih bersifat abstrak dan umum. Definisi operasional pula merujuk kepada definisi yang digunakan oleh penyelidik untuk memberi gambaran mengenai konsep yang hendak dikaji (Marican, 2005).

1.7.1 Kecerdasan Emosi

Definisi Konseptual:

Menurut Mayer dan Salovey (1997), kecerdasan emosi adalah satu set kemahiran yang saling berkaitan yang menekankan aspek kemampuan untuk menerima dengan tepat, menilai, dan meluahkan perasaan, kemampuan untuk mendapatkan atau menghasilkan perasaan apabila dikehendaki. Kecerdasan emosi juga melibatkan kemampuan untuk memahami perasaan dan pengetahuan untuk membantu perkembangan emosi dan intelek seseorang.

Salovey *et al.* (2002) pula menyatakan bahawa kecerdasan emosi merujuk kepada kemampuan untuk memproses maklumat-maklumat emosi dengan menguasai dan menggunakannya untuk memandu aktiviti kognitif seperti penyelesaian masalah dan untuk memfokuskan tenaga pada perilaku yang diperlukan. Kecerdasan emosi disarankan untuk beberapa cara lain untuk menjadi cergas daripada yang ditekankan oleh ujian piawai kepintaran yang mungkin dapat mengembangkan kemampuan diri di mana kecerdasan emosi boleh menjadi peramal penting kepada kejayaan dalam hubungan peribadi, fungsi keluarga, dan tempat kerja.

Definisi Operasional:

Dalam kajian ini, kecerdasan emosi merujuk kepada kepintaran atau kebolehan seseorang menggunakan emosi secara bijak dan kemampuan untuk bertindak dan berfikir secara rasional. Kecerdasan emosi juga merupakan satu kebolehan untuk memproses maklumat emosi sepenuhnya dengan cekap dan digunakan untuk mengawal aktiviti kognitif dalam kehidupan seharian. Dalam kajian ini, kecerdasan emosi dibahagi kepada empat komponen iaitu pengertian emosi, penggunaan emosi, pemahaman emosi, dan pengurusan emosi (Mayer dan Salovey, 1997).

- i. Komponen pertama iaitu pengertian emosi merujuk kepada kebolehan untuk mengenalpasti dan menyedari perubahan emosi diri sendiri secara lisan atau bukan lisan.

- ii. Komponen kedua iaitu penggunaan emosi merujuk kepada kebolehan untuk memanfaatkan sepenuhnya perubahan emosi ketika menyelesaikan tugas yang sedang dilakukan serta kebolehan mengawal emosi dan tingkahlaku dengan mengekalkan perasaan yang positif dan mengelakkan emosi yang negatif.
- iii. Komponen ketiga iaitu pemahaman emosi merujuk kepada kebolehan untuk mengenalpasti kemampuan untuk mengenali dan menggambarkan bagaimana emosi berkembang dari masa ke semasa melibatkan proses kognitif dan pengetahuan tentang emosi sendiri dan emosi orang lain.
- iv. Komponen keempat iaitu pengurusan emosi merujuk kepada kebolehan seseorang individu untuk memanfaatkan emosi walaupun negatif dan menetapkan diri mereka untuk mencapai matlamat yang diinginkan dalam kehidupan seperti membuat keputusan dengan efektif serta mempunyai tingkahlaku yang positif.

1.7.2 Kepuasan Kerja

Definisi Konseptual:

Locke (1969, dalam Yang dan Chang, 2006) berpendapat bahawa kepuasan kerja adalah “keadaan emosional yang menyenangkan yang dihasilkan daripada penilaian pekerjaan seseorang sebagai mencapai atau memudahkan nilai-nilai kerja seseorang. Ketidakpuasan kerja pula adalah di mana keadaan emosional yang tidak menyenangkan akibat daripada penilaian pekerjaan seseorang yang mengecewakan atau menghalang pencapaian seseorang.

Definisi Operasional:

Dalam kajian ini, kepuasan kerja merujuk kepada sikap dan perasaan individu terhadap kerjaya mereka di organisasi melalui ciri-ciri kerja yang positif yang

menggambarkan perasaan puas hati terhadap pekerjaan manakala ciri-ciri kerja yang negatif menggambarkan ketidakpuasan terhadap kerja.

1.7.3 Komitmen Organisasi

Definisi Konseptual:

Meyer *et al.*, (2006) menyatakan bahawa komitmen adalah kekuatan yang mengikat seseorang individu untuk mencapai target sosial atau bukan sosial dengan mengambil suatu tindakan yang relevan untuk mencapai target tersebut. Menurut Meyer dan Maltin (2010), komitmen terbahagi kepada tiga komponen iaitu komitmen afektif, komitmen penerusan, dan komitmen normatif. Meyer dan Allen (1997, dalam Meyer dan Maltin, 2010) menyatakan bahawa komitmen afektif adalah keterikatan pekerja secara emosional, identiti dan penglibatan dalam organisasi. Manakala komitmen penerusan merujuk kepada tahap di mana individu komited dengan organisasi kerana kepentingan, harapan dan kesan perubahan yang diharapkan daripada organisasi seperti kenaikan pangkat, gaji, status, kebebasan bekerja dan faedah. Akhir sekali, komitmen normatif ialah perasaan dan ketaatan yang menyeluruh lahir dari tekanan norma-norma dalam diri individu terhadap pekerjaannya, dan bertindak untuk memenuhi matlamat organisasi serta percaya bahawa menjadi tanggungjawab moral dalam diri individu untuk memenuhi keperluan dan matlamat organisasi (Metcalf dan Dick, 2000).

Definisi Operasional:

Dalam kajian ini, komitmen organisasi merujuk kepada usaha yang dilakukan oleh seseorang individu atau pekerja yang berusaha untuk memajukan organisasi dan menganggap diri mereka sebahagian daripada organisasi. Kajian ini telah membahagi komitmen kepada tiga komponen iaitu komitmen afektif, komitmen penerusan, dan komitmen normatif (Meyer dan Maltin, 2010).

Komponen pertama iaitu komitmen afektif merujuk kepada hasil ikatan emosi pekerja yang kuat terhadap organisasi dari aspek identiti dan penglibatan diri dengan matlamat, nilai, dan keahlian dalam organisasi. Komponen kedua iaitu komitmen penerusan terbentuk hasil daripada kepentingan diri, harapan, dan kesan pertaruhan yang diharapkan daripada organisasi seperti kenaikan pangkat, kenaikan gaji, dan faedah yang diperolehi sekiranya kekal dalam organisasi. Komponen ketiga iaitu komitmen normatif merujuk kepada tindakan pekerja untuk kekal dalam organisasi kerana keterikatan dan rasa tanggungjawab terhadap organisasi.

1.7.4 Kesejahteraan Psikologi

Definisi Konseptual:

Kesejahteraan psikologi merujuk kepada kesihatan emosi individu yang akan menentukan sama ada dapat menggunakan potensi diri untuk disumbangkan kepada orang lain (Abd Samad Ibrahim, 2011).

Definisi Operasional:

Kesejahteraan psikologi merujuk kepada kebolehan individu untuk menggunakan kognitif dan emosi dalam memenuhi tuntutan kehidupan seharian.

1.7.5 Strategi Daya Tindak

Definisi Konseptual:

Daya tindak merujuk kepada pemikiran dan perilaku individu yang terlibat sehingga boleh mengurus, bersabar, atau mengurangkan permintaan dalaman atau luaran dalam menilai sumber kuasa yang ada pada seseorang individu (Lazarus dan Folkman, 1984, dalam Lazarus dan Folkman, 1987). Daya tindak fokus pada emosi

ialah menguruskan tekanan emosional (Lazarus dan Folkman, 1987). Manakala daya tindak fokus pada emosi menurut Kamfe (1999) menjelaskan usaha untuk mengawal emosi seperti berangan-angan, menyalahkan diri sendiri, dan mengelakkan sesuatu adalah yang berkaitan dengan sifat yang negatif.

Definisi Operasional:

Dalam kajian ini, strategi daya tindak merujuk kepada usaha yang aktif untuk menyelesaikan sesuatu isu atau masalah yang dihadapi. Dalam kajian ini, pengkaji memberi tumpuan kepada daya tindak fokus pada emosi. Daya tindak fokus pada emosi merujuk kepada pendekatan individu untuk mengelak tekanan melalui penilaian kognitif dan mengambil aspek positif antara diri sendiri dan persekitaran.

1.8 Kepentingan Kajian

Kajian ini memberi gambaran serta membantu pihak atasan PDRM umumnya dan pengurusan Ibu Pejabat Polis Kontinjen (IPK) Melaka khususnya untuk mengenalpasti tahap kecerdasan emosi di kalangan kakitangan mereka. Pengukuran komponen kecerdasan emosi iaitu pengertian emosi, penggunaan emosi, pemahaman emosi dan pengurusan emosi adalah penting untuk melihat bagaimana pengawalan emosi memberi keberkesanan dalam menjalankan sesuatu tugas dan tindakan yang boleh mempengaruhi kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Seajar dengan itu, pihak pengurusan boleh mencari atau mengatur alternatif yang sesuai untuk mengurus dan membangunkan anggota mereka agar dapat memberi perkhidmatan yang efektif kepada masyarakat.

Kajian ini dapat memberi kesedaran mengenai kepentingan kecerdasan emosi dan hubungannya dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi. Hasil kajian ini dijangka memberi faedah kepada usaha mana-mana pihak untuk mengenalpasti tindakan-tindakan yang relevan seperti menentukan program latihan atau seminar yang boleh meningkatkan kecerdasan emosi, kepuasan kerja,

komitmen terhadap organisasi dan kesejahteraan psikologi. Dengan ini pihak atasan dan pengurusan boleh merangka dan mengubahsuai strategi pengurusan mengikut kesesuaian kakitangan PDRM bagi menjamin prestasi dan perkhidmatan cemerlang anggota polis seterusnya mencapai matlamat organisasi.

Kajian ini juga dapat membantu pegawai psikologi yang berkhidmat di PDRM bawah Kementerian Dalam Negeri untuk lebih memahami anggota polis di bawah seliaan pegawai psikologi. Kajian ini amat penting kepada pegawai psikologi untuk mereka mengetahui dengan lebih mendalam mengenai individu yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah sama ada mereka akan mendapat manfaat daripada sesi kaunseling. Selain itu, turut memberi maklumat dan pengetahuan kepada pegawai psikologi mengenai konsep, model dan teori yang telah digunakan untuk menjelaskan perkara yang dikaji.

Akhir sekali, hasil kajian ini dapat dijadikan panduan kepada organisasi terlibat dengan memberikan maklumat yang praktikal kepada organisasi untuk digunakan sebagai rujukan terhadap isu atau masalah yang berkaitan kecerdasan emosi. Diharapkan juga kajian ini akan menjadi panduan dan rujukan kepada pengkaji yang akan datang agar kajian yang bakal dilakukan oleh pengkaji pada masa akan datang akan lebih terperinci lagi.

1.9 Batasan Kajian

Kajian ini terikat dengan beberapa batasan di mana responden kajian ini terdiri daripada kakitangan Ibu Pejabat Polis Kontinjen (IPK) Melaka dan hasil kajian hanya terbatas kepada kakitangan Ibu Pejabat Polis Kontinjen Melaka Sahaja. Keputusan kajian tidak boleh digeneralisasi kepada keseluruhan warga PDRM di seluruh Malaysia kerana kajian ini terhad di Ibu Pejabat Polis Kontinjen Melaka sahaja dan mungkin tidak boleh diaplikasi kepada Ibu Pejabat Polis Kontinjen atau Ibu Pejabat Polis Daerah yang lain yang mempunyai perbezaan pandangan. Secara umumnya, tahap kecerdasan emosi di antara individu dengan individu yang lain

adalah berbeza. Perbezaan berlaku kerana setiap individu mempunyai latar belakang yang berlainan, tanggungjawab yang berbeza dan persekitaran kerja yang berlainan.

Kajian ini juga hanya memberi fokus kepada empat komponen kecerdasan emosi iaitu pengertian emosi, penggunaan emosi, pemahaman emosi dan pengurusan emosi; kepuasan kerja; tiga komponen komitmen organisasi iaitu komitmen afektif, komitmen penerusan dan komitmen normatif; kesejahteraan psikologi serta strategi daya tindak. Selain itu, penemuan kajian ini adalah terbatas kepada masa dan tempat kajian dijalankan dan mungkin terdapat dapatan yang berbeza pada masa akan datang mengenai hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja, komitmen organisasi dan kesejahteraan psikologi.

Ketepatan dapatan kajian bergantung sepenuhnya kepada ketulusan dan kejujuran responden dalam memberi maklum balas dalam borang soal selidik yang diedarkan. Faktor ini berada di luar bidang kuasa pengkaji. Sesetengah responden mungkin menjawab soal selidik secara tidak telus mungkin disebabkan faktor masa yang memerlukan mereka untuk melaksanakan tugas-tugas lain yang lebih penting. Hal ini boleh menyebabkan hasil kajian hampir tidak tepat walaupun segala usaha dilakukan untuk memastikan ketepatan atau kesahihan dapatan kajian.

1.10 Rumusan

Bab satu telah membincangkan aspek-aspek pengenalan kepada kajian yang dijalankan, pernyataan masalah, persoalan kajian, matlamat kajian, objektif kajian, hipotesis kajian, definisi istilah konseptual dan operasional, kepentingan kajian dan batasan kajian. Bab seterusnya akan membincangkan mengenai kajian literatur.

Rujukan:

- Abd. Samad Ibrahim (2011, 19 April). Kesejahteraan psikologi perlu diberi perhatian serius. *Utusan Malaysia*. Diakses pada 11 Mei, 2011, daripada <http://www.utusan.com.my>
- Abraham, R. (2000). The role of job control as a moderator of emotional dissonance and emotional intelligence – outcome relationship. *The Journal of Psychology*, 134(2), 169-184.
- Agolla, J.E. (2009). Occupational Stress Among Police Officers: The Case of Botswana Police Service. *Research Journal of Business Management*, 2(1), 25-35.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Aminudin Mansor (2011, 22 Mei). Minda: Emosi terkawal lebih sejahtera. Harian Metro. Diakses pada 22 Mei, 2011, daripada <http://www.hmetro.com.my>
- Armstrong, A.R., Galligan, R.F. dan Critchley, C.R. (2011). Emotional intelligence and psychological resilience to negative life events. *Personality and Individual Differences*, 331-336.
- Anas Mahmoud Khaled Bashayreh (2009). *Organizational Culture and Job Satisfaction: A Case Study Of Academic Staffs At Universiti Utara Malaysia (UUM)*. Master Thesis. Universiti Utara Malaysia.
- Ang, J. dan Soh, P.H. (1997). User information satisfaction, job satisfaction and computer background: An exploratory study. *Information and Management*, 32, 255-266.
- Austenfeld, J.L. dan Stanton, A.L. (2004). Coping Through Emotional Approach: A New Look At Emotion, Coping, and Health-Related Outcomes. *Journal of Personality*, 7(6), 1335-1362.

- Baker, J.P. dan Berenbaum, H. (2007). Emotional approach and problem-focused coping: a comparison of potentially adaptive strategies. *Cognition and Emotional*, 21(1), 95-118.
- Bentler, P.M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246.
- Baron, R.M., dan Kenny, D.A. (1986). This moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Brackett, M.A., Mayer, J.D. dan Warner, R.M. (2004). Emotional intelligence and its relation to everyday behavior. *Personality and Individual Differences*, 36, 1387-1402.
- Brackett, M.A., Palomera, R., Mojsa-Kaja, M., Reyes, M.R. dan Salovey, P. (2010). Emotion-regulatory ability, burnout, and job satisfaction among British secondary-school teachers. *Psychology in the Schools*, 47(4), 406-417.
- Biggam, F.N., Power, K.G. dan Macdonald, R.R. (1997). Coping with the occupational stressors of police work: A study of Scottish officers. *Stress Medicine*, 13, 109-115.
- Brown, T.A. (2006). *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research*. New York: The Guilford Press A Division of Guilford Publication, Inc.
- Browne, M.W. dan Cudeck, R. (1993). Alternative Ways of Assessing Model Fit. *Sociological Methods & Research*, 21(2), 230-258.
- Carmeli, A. dan Colakoglu, S.N. (2005). The relationship between affective commitment and organizational citizenship behaviors: The moderation role of emotional intelligence. *The Effect of Affect in Organizational Settings Research on Emotion in Organizations*, 1, 77-93.

- Carmeli, A., Halevy, M.Y. dan Weisberg, J. (2009). The relationship between emotional intelligence and psychological well-being. *Journal of Managerial Psychology*, 24(1), 66-78.
- Carson, K.D. dan Carson, P.P. (1998). Career commitment, competencies, and citizenship. *Journal of Career Assessment*, 6(2), 195-208.
- Caruso, D.R., Mayer, J.D. dan Salovey, P. (2002). Relation Of An Ability Measure Of Emotional Intelligence To Personality. *Journal Of Personality Assessment*, 79(2), 306-320.
- Chan, D.W. (2005). Emotional intelligence, social coping, and psychological distress among Chinese gifted students in Hong Kong. *High Ability Studies*, 16(2), 163-178.
- Chang, H-T., Chi, N-W., dan Miao, M-C. (2007). Testing the relationship between three-component organizational/occupational commitment and organizational/occupational turnover intention using a non-recursive model. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 352-368.
- Chen, Z.X. dan Francesco, M. (2003). The relationship between the three components of commitment and employee performance in China. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 490-510.
- Chiva, R. dan Alegre, J. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: the role of organization learning capability. *Personal Review*, 37(6), 680-701.
- Ciarrochi, J.V., Chan, A.Y.C. dan Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28, 539-561.
- Ciarrochi, J.V., Chan, A.Y.C., Caputi, P. dan Roberts, R. (2001). Measuring emotional intelligence in Ciarrochi, Forgas dan Mayer (2001). *Emotional intelligence in everyday life: a scientific inquiry*. Philadephia: Psychology Press.

- Ciarrochi, J., Deane, F.P, dan Anderson, S. (2002). Emotional intelligence moderates the relationship between stress and mental health. *Personality and Individual Differences*, 32, 197-209.
- Clarke, N. dan Nomahaza Mahadi (2011). Emotional intelligence as a moderator of the quality of leader-member exchange and work-related outcomes. *What Have We Learned? Ten Years On Research on Emotion in Organizations*, 7, 227-254.
- Coakes, S.J., Steed, L. dan Dzidic, P. (2006). *SPSS version 13.0 for windows: Analysis without anguish*. Australia: John and Sons Australia Ltd.
- Cristopher, J.C. (1999). Situating Psychological Well-Being: Exploring the Cultural Roots of Its Theory and Research. *Journal of Counseling & Development*, 77, 141-152.
- de Croon, E.M., Sluiter, J.K. dan Frings-Dresen, M.H.W (2003). Need for recovery after work predicts sickness absence A 2-year prospective cohort study in truck drivers. *Journal of Psychometric Research*, 55, 331-339.
- Deniz, M.E. (2006). The Relationship among Coping with Stress, Life Satisfaction, Decision Making Styles and Decision Self-Esteem: An Investigation with Turkish University Students. *Social Behavior and Personality*, 34(9), 1161-1170.
- Devereux, J.M., Hastings, R.P., Noone, S.J., Firth, A. dan Totsika, V. (2009). Social support and coping as mediators or moderators of the impact of work stressors on burnout in intelectual disability support staff. *Research in Development Disabilities*, 30, 367-377.
- Diener,E., Emmons, R.A., Larsen, R.J. dan Griffin, S. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 49(1), 71-75.
- Donaldson-Feilder, E. dan Bond, F.W. (2004). The relative importance of psychological acceptance and emotional intelligence to workplace well-being. *British Journal of Guidance and Counseling*, 32(2), 187-203.

- Dulewicz, V. dan Higgs, M. (1999). Can emotional intelligence be measured and developed?. *Leadership and Organisation Development Journal*, 20(5), 242-252.
- Eldeleklioglu, J., Yilmaz, A. dan Gultekin, F. (2010). Investigation of teacher trainee's psychological well-being in terms of time management. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 2, 342-248.
- Extremera, N. dan Fernandez-Berrocal, P. (2005). Perceived emotional intelligence and life satisfaction: Predictive and incremental validity using the Trait Meta-Mood Scale. *Personality and Individual Differences*, 39, 937-948.
- Farber, E.W., Bhaju, J., Campos, P.E., Hodari, K.E., Motley, V.J., Dennany, B.E., Yonker, M.E., dan Sharma, S.M. (2010). Psychological well-being in person receiving HIV-related mental health services: the role of personal meaning in a stress and coping model. *General Hospital Psychiatry*, 32, 73-79.
- Furnham, A. dan Petrides, K.V. (2003). Traits emotional intelligence and happiness. *Social Behavior and Personality*, 31(8), 815-824.
- Gannon, N. dan Ranzijn, R. (2005). Does emotional intelligence predict unique variance in life satisfaction beyond IQ and personality?. *Personality and Individual Differences*, 38, 1353-1364.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
- Guleryuz, G., Guney, S., Aydin, E.M., dan Asan, O. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organizational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 1625-1635.
- Gustavsson, A. dan Branholm, I.B. (2003). Experience Health, Life Satisfaction, Sense of Coherence, and Coping Resources in Individuals Living with Heart Failure. *Scandinavian Journal of Occupational Therapy*, 10, 138-143.

- Hair, Jr J.F., Anderson, R.E., Tatham, R.L. dan Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis*. New Jersey: Parentice Hall.
- Hair, J.F., Money, H., Samouel, P. dan Page, M. (2007). *Research methods for business*. United State: John Wiley and Sons, Inc.
- Hoath, D., Schneider, F.W. dan Starr, M.W. (1998). Police job satisfaction as a function of career orientation and position tenure: Implications for selection and community policing. *Journal of Criminal Justice*, 26(4), 337-347.
- Hassan Rangriz dan Javad Mehrabi (2010). The relationship between Emotional Intelligence, Organisational Commitment and Employees' Performance in Iran. *Journal of Business and Management*, 5(8), 50-56.
- Herscovitch, L., dan Meyer, J. P. (2002). Commitment to organizational change: Extension of a three-component model. *Journal of Applied Psychology*, 87, 474-487.
- Hess, J.D. dan Bacigalupo, A.C. (2010). The emotionally intelligence leader, the dynamic of knowledge-based organizations and the role of emotional intelligence in organizational development. *On The Horizon*, 18(3), 222-229.
- Hu, L-Z. dan Bentler, P.M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis: Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(1), 1-55.
- Hu, Y., Stewart-Brown, S., Twigg, L. dan Weich, S. (2007). Can the 12-item General Health Questionnaire be used to measure positive mental health?. *Psychological Medicine*, 37, 1005-1013.
- Hwang, G. (2008). Determinants of job satisfaction among South Korean police officers. The effect of urbanization in a rapid developing nation. *Policing: An International Journal of Police Strategies and Management*, 31(4), 694-714.
- Idatul Farita Mohamad Toha (2006). *Hubungan kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja terhadap organisasi: Kajian di kalangan Pensyarah Universiti*

Teknologi Malaysia, Kuala Lumpur. Kajian Penyelidikan Sarjana: Universiti Teknologi Malaysia.

Jafar Shabani, Siti Aishah Hassan dan Aminah Ahmad (2010). Exploring the Relationship of Emotional Intelligence with Mental Health among Early Adolescents.

Jabatan Perdana Menteri (2010). *Government Transformation Programme: The Roadmap*. Kuala Lumpur, Malaysia: Percetakan Nasional Malaysia Berhad.

Jaccard, J., Turrisi, R., dan Wan, C.K. (1990). *Interaction Effects in Multiple Regression*, 72. Newsbury Park, California: SAGE Publication, Inc.

Kafetsios, K. dan Zampetakis, L.A. (2008). Emotional intelligence and job satisfaction: testing the mediatory role of positive and negative affect at work. *Personality and Individual Differences*, 44, 712-722.

Kalliath, T.J., O'Driscoll, M.P. dan Brough, P. (2004). A confirmatory factor analysis of the General Health Questionnaire-12. *Stress and Health*, 20, 11-20.

Kamfe, C.M. (1999). Residential Recolation of People Who Are Older: Relationship among Life Satisfaction, Perception, Coping Strategies, and Other Variables. *Adultspan Journal*, 1(2), 91-124.

Keyes, C.L.M., Shmotkin, D. dan Ryff, C.D. (2002). Optimizing Well-Being: The Empirical Encounter of Two Traditions. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82(6), 1007-1022.

Krejcie, R. V. dan Morgan, D. V. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30, 607-610.

Laila Mustafa dan Shehla Amjad (2011). Emotional Intelligence Determining Work Attitudes and Outcomes of University Teachers: Evidence from Pakistan. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business*, 2(10), 240-259.

- Landa, J.M.A, Martos, M.P., and Lopez-Zafra, E. (2010). Emotional Intelligence and Personality Traits as Predictors of Psychological Well-being in Spanish Undergraduates. *Social Behavior and Personality*, 38(6), 783-794.
- Lazarus, R.S. and Folkman, S. (1987). Transaction theory and research on emotions and coping. *European Journal of Personality*, 1, 141-169.
- Lennings, C.J. (1997). Police and occupational related violence: A review. *Policing: International Journal of Police Strategies and Management*, 20, 555-566.
- Majid Farahani, Marzieh Taghadosi dan Mehdi Behboudi (2011). An Exploration of the Relationship between Transformational Leadership and Organizational Commitment: The Moderating Effect of Emotional Intelligence: Case Study in Iran. *International Business Research*, 4(4), 211-217.
- Marican, S. (2005), *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Prentice Hall.
- Mayer, J.D. dan Salovey, P. (1993). The Intelligence of Emotional. *Intelligence*, 17, 433-442.
- Mayer, J.D. dan Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey and Sluyter (Eds), *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (pp. 3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J.D., Salovey, P. dan Caruso, D.R. (2004). Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications. *Psychological Inquiry*, 15(3), 197-215.
- Mayer, J.D., Caruso, D.R. dan Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence meets standards for a traditional intelligence. *Intelligence*, 27, 267-298.
- Metcalf, B. dan Dick, G. (2000). Is the force still with you? Measuring police commitment. *Journal of Managerial Psychology*, 15(8), 812-832.
- Meyer, J.P., Becker, T.E., dan Dick, V.R. (2006). Social identities and commitments at work: Toward an integrative model. *Journal of Organizational Behavior*, 27, 665-683.

- Meyer, J.P. dan Maltin, E.R. (2010). Employee commitment and well-being: A critical review, theoretical framework and research agenda. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 323-377.
- Meyer, J.P., dan Parfyonova, N.M. (2010). Normative commitment in the workplace: A theoretical analysis and re-conceptualization. *Human Resource Management Review*, 20, 283-294.
- Mohd Azhar Yahaya (2005). *Hubungan EQ dengan komitmen terhadap kerjaya dan organisasi serta perbandingan mengikut jantina*. Kertas Kerja Persidangan Psikologi Malaysia. Kota Kinabalu, Sabah.
- Montes-Berges, B. dan Augusto, J.M. (2007). Exploring the relationship between perceived emotional intelligence, coping, social support and mental health in nursing students. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 14, 163-171.
- Musyrifah Mohd Yusof (2010). *Hubungan kecerdasan emosi (EQ) dengan kepuasan kerja dalam kalangan jurutera kualiti Sime Darby Engineering, Pasir Gudang*. Kajian Penyelidikan Sarjana: Universiti Teknologi Malaysia.
- Nikolaou, I. dan Tsaousis, I. (2002). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *The International Journal of Organizational Analysis*, 10(4), 327-342.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: exploring its effect on occupational stress and health outcomes in human services workers. *International Journal of Occupational Medicine and Environment Health*, 18(2), 167-175.
- Omar Mohammed Ali Ababneh (2009). *The Impact of Leadership Styles and Leaders' Competencies on Employees' Job Satisfaction*. Master Thesis. Universiti Utara Malaysia.

- Panaccio, A. dan Vendenbergh, C. (2009). Perceived organizational support, organizational commitment and psychological well-being: A longitudinal study. *Journal of Vocational Behavior*, 75, 224-236.
- Petrides, K.V., Niven, L., dan Mouskounti, T. (2006). The trait emotional intelligence of ballet dancers and musicians. *Psicothema*, 18, 101-107.
- Por, J., Barriball, L., Fitzpatrick, J., dan Roberts, J. (2011). Emotional Intelligence: Its relationship to stress, coping, well-being and professional performance in nursing students. *Nurse Education Today*, doi : 10.1016/j.nedr.2010.12.023.
- Powell, D.M. dan Meyer, J.P. (2004). Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 157-177.
- Raghid Al Hajj dan Dagher, G.K. (2010). An Empirical Investigation of the Relation between Emotional Intelligence and Job Satisfaction in the Lebanese Service Industry. *The Business Review*, 16(2), 71-77
- Ryan, R.M. dan Deci, E.L. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annual Review Psychology*, 52, 141-166.
- Ryff, C.D. (1989). Happiness Is Everything, or Is It? Explorations on the Meaning of Psychological Well-Being. *Journal of Personality and Social Psychology*, 57(6), 1069-1081.
- Ryff, C.D. dan Keyes, C.L.M. (1995), "The structure of psychological wellbeing revisited". *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719-27.
- Saklofske, D.H., Austin, E.J. dan Minski, P.S. (2003). Factor structure and validity of a trait emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 34, 707-721.
- Salami, S.O. (2011). Personality and Psychological Well-being of Adolescents: The Moderating Role of Emotional Intelligence. *Social Behavior and Personality*, 39(6), 785-794.

- Salovey, P. dan Grewal, D. (2005). The Sciences of Emotional Intelligence. *Current Directions in Psychological Sciences*, 14(6), 281-285.
- Salovey, P. dan Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.
- Salovey, P., Mayer, J.D. dan Caruso, D. (2002). *The Positive Psychology of Emotional Intelligence*. The Handbook of Positive Psychology, 159-171. New York: Oxford University Press.
- Scholl, R.W. (1981). Differentiating organizational commitment from expectancy as a motivating force. *Academy of Management Review* (pre-1986), 6(4), 589 – 599.
- Schumacher, S. dan Mac Millan, J.H. (1993). *Reserach in Education: A conceptual introduction*. New York: Harper Collins College Publisher.
- Schutte, N.S., Malouff, J.M., Hall, L.E., Haggerty, D.J., Cooper, J.T., Golden, C.J., dan Dornheim, L. (1998). Development and Validation of a measure of emotional intelligence. *Personality and Individual Differences*, 25, 167-177.
- Sekaran, U. (1992). *Research methods for business. A skill building approach* (2nd ed.). Canada: John Wiley and Sons, Inc.
- Sener, E., Demirel O. dan Sarlak, K. (2009). The Effect of the Emotional Intelligence on Job Satisfaction. *Connecting Health and Human*, 710-711.
- Seyed Mohsen Allameh, Bagher Asgarnejad Nouri, Seysd Yasin Tavakoli dan Sayed Ahmad R Shokrani (2011). Studying of the relation between emotional intelligence and job satisfaction with due regard to regulative role of organizational learning capability (Case study: Sederat Bank in Isfahan province). *Interdisciplinary of Journal of Contemporary Research in Business*, 2(9), 347-364.
- Seyedeh Najmeh Noorbakhsh, Mohammad Ali Besharat, dan Jamileh Zarei (2010). Emotional intelligence and coping style with stress. *Procedia Social and Behavioral Science*, 5, 818-822.

- Song, L.J., Huang, G-H., Peng, K.Z., Law, K.S., Wong, C-S., dan Chen, Z. (2010). The differential effect of general mental ability and emotional intelligence on academic performance and social interactions. *Intelligence*, 38, 137-143.
- Stanton, A.L., Kirk, S.B., Cameron, C.L., dan Danoff-Burg, S. (2000). Coping Through Emotional Approach: Scale Construction and Validation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 78(6), 1150-1169.
- Sy, T., Tram, S. dan O'hara, L.A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68, 461-473.
- Tak, S.H. dan Laffrey, S.C. (2003). Life Satisfaction and Its Correlates in Older Women With Osteoarthritis. *Orthopaedic Nursing*, 22(3), 182-189.
- Vandenberghe, C. (2003). Application of the three-component model to China: Issues and perspectives. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 516-523.
- Wasti, S. A. (2003). Organizational commitment, turnover intentions and the influence of cultural values. *Journal of Occupational and Organization Psychology*, 76, 303-321.
- Welbourne, J.L., Eggerth, D., Hartley, T.A., Andrew, M.E. dan Sanchez, F. (2007). Coping strategies in the workplace: Relationships with attributional style and job satisfaction. *Journal of Vocational Behavior*, 70, 312-325.
- Wiener, Y. (1982). Commitment in organization: A normative view. Academy of Management. *The Academy of Management Review (pre-1986)*, 7(3), 418-428.
- Wong, P.T.P. (1993). Effective management of life stress: The resource-congruence model. *Stress Medicine*, 9, 51-60.
- Wong, C-S., dan Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *The Leadership Quarterly*, 13, 243-274.

Yang, F-H. dan Chang, C-C. (2006). Emotional labor, job satisfaction and organizational commitment amongst clinical nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45, 879-887.

Zeidner, M. dan Olnick-Shemesh, D. (2010). Emotional intelligence and subjective well-being revisited. *Personality and Individual Differences*, 48, 431-435.