HUBUNGAN ANTARA KECERDASAN EMOSI DENGAN KONSEP KENDIRI DALAM KALANGAN IBU TUNGGAL TIDAK BEKERJA DI JOHOR BHARU

HELENA REMEO

Disertasi ini dikemukakan sebagai memenuhi
sebahagian daripada syarat penganugerahan
Ijazah Sarjana Sains (Pembangunan Sumber Manusia)

Fakulti Pengurusan
Universiti Teknologi Malaysia

OGOS 2014

DEDIKASI

Teristimewa buat insan-insan tersayang

Ibu dan ayah saya Datin Grace Boyok Injan dan Datu Romie Sigan Daniel

Adik beradik saya Flora, Rowena, Tittien dan Pamela

Sahabat baik saya Ren, Ayinalin dan Farah

Rakan-rakan seperjuangan saya Hartini, Mumtaz, Zuraini dan Zaza

Terima kasih atas doa, semangat, kasih sayang, sokongan serta dorongan yang telah diberikan selama ini.

PENGHARGAAN

Alhamdulilah, dengan nama Allah yang Maha Pemurah lagi Maha Mengasihani. Saya memanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah s.w.t kerana dengan limpah kurnianya, kajian ini dapat disempurnakan dengan jayanya.

Setinggi penghargaan dan terima kasih kepada penyelia saya iaitu Dr. Hj Hamdan Abd. Kadir yang tidak pernah berhenti memberi sokongan, tunjuk ajar, bimbingan dan dorongan sepanjang kajian ini dijalankan.

Ribuan terima kasih juga ditujukan kepada para responden dan insan-insan yang terlibat dalam menjayakan kajian ini sama ada secara langsung atau tidak langsung.

Semoga Allah s.w.t sentiasa merahmati dan memurahkan rezeki anda semua.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan antara kecerdasan emosi dengan dimensi-dimensi yang mewujudkan kestabilan emosi dalam dimensi konsep kendiri ibu tunggal tidak bekerja di Pertubuhan Ibu Tunggal Negeri Johor (CARE) iaitu dari segi identiti diri (ID), kepuasan kendiri (KK), tingkah laku kendiri (TK), kendiri fizikal (KF), kendiri peribadi (KP), kendiri etika dan moral (KEM), kendiri keluarga (KKG) dan kendiri sosial (KS). Kajian ini menggunakan Alat Ukur Bar-On EQ 360 (Bar-On, 1997) dan Soal Selidik Konsep Kendiri Tennessee (Fitts,1965). Data yang dikumpul dianalisis dengan menggunakan perisian SPSS versi 14.0. Data deskriptif dianalisis dengan mengggunakan taburan kekerapan , peratusan, dan min. Kaedah analisis Kolerasi Pearson pula digunakan bagi menganalisis hubungan di antara kecerdasan emosi dengan konsep kendiri dan dimensi-dimensi konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu. Dalam kajian ini terdapat beberapa teori dan model kecerdasan emosi yang berkaitan dan bersesuaian dengan kecerdasan emosi (EQ) yang dikaji iaitu Teori Kecerdasan Pelbagai, Teori Kecerdasan Kejayaan dan Sistem Pembelajaran Emosi (*The Emotional Learning System*). Teori-teori dan Model-model yang terlibat dalam Konsep Kendiri pula adalah Teori Keperluan Maslow, Teori Pemusatan Individu Carl Rogers dan Teori Karen Horney. Hasil dapatan kajian menunjukkan bahawa majoriti ibu tunggal mempunyai tahap kecerdasan emosi dan konsep kendiri yang tinggi. Kesemua dimensi konsep kendiri kecuali KF mempunyai hubungan yang signifikan dengan kecerdasan emosi. Manakala kajian juga dibuat untuk mengkaji pembolehubah bebas (peramal) dalam model regresi yang paling tinggi menyumbang kepada perubahan dalam kecerdasan emosi ibu tunggal iaitu dimensi konsep kendiri iaitu kendiri fizikal

(KF) kerana ia signifikan dari segi statistik dalam persamaan regresi di mana, dimensi mempunyai nilai $t=5.369$, $p=0.000<0.01$. Kesimpulannya, sebahagian besar hasil kajian telah menyokong beberapa kajian yang lalu. Hasil kajian ini diharap dapat membantu ibu-ibu tunggal tidak bekerja di negeri Johor dalam meningkatkan tahap kecerdasan emosi dan konsep kendiri bagi melayari kehidupan mereka sehari-harian.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the relationship between emotional intelligence dimensions of emotional stability in the self-concept of non-working single mothers in Johor Single Mothers Association (CARE) in terms of self-identity (ID), self satisfaction (KK), Self behavior (TK), physical self (KF), Personal Self (SF), the ethics and moral self (CAMP), family self (KKG) and social self (KS). This study uses the Survey Tool Bar-On EQ 360 (Bar-On, 1997) and the Tennessee Self-Concept Questionnaire (Fitts, 1965). It is a research tool that has been translated into English by previous researchers. The data were analyzed using SPSS version 14.0 with descriptive statistical method. The data were analyzed by using this frequency, percentage, and mean. Pearson correlation analysis method was used to analyze the relationship between emotional intelligence and self-concept and self-concept dimensions among non-working single mothers in Johor Bharu. In this study there are a number of theories and models of emotional intelligence-related and consistent with emotional intelligence (EQ) studied the Theory of Multiple Intelligences, The Theory of Success Intelligence and The Emotional Learning System Theories and models are involved in the self-concept is about Maslow's Needs Theory, Theory of Individual Centering Theory Carl Rogers and Karen Horney. The findings show the majority of single mothers have high levels of emotional intelligence and high self-concept. All self-concept except KF has a significant relationship with emotional intelligence. The study also made to study the independent variables (predictors) in the highest regression model contributed to the change in the single mother's emotional intelligence self-concept of physical self (KF) because it was statistically significant in the regression equation in which the dimension

of value t = 5369, p = 0.000. In conclusion, most of the research supports a number of past studies. The results of this study will hopefully help non-working single mothers in the state of Johor in raising the level of emotional intelligence and self-concept in leading their daily life.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	JUDUL	i
	PENGAKUAN PELAJAR	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vii
	SENARAI KANDUNGAN	ix
	SENARAI JADUAL	xv
	SENARAI RAJAH	xviii
	SENARAI SINGKATAN	xix
1	PENDAHULUAN	

1.1	Pengenalan	1
1.2	Latar Belakang Kajian	4
1.3	Pernyataan Masalah	6
1.4	Persoalan Kajian	8
1.5	Matlamat Kajian	8
1.6	Objektif Kajian	9
1.7	Hipotesis Kajian	10
1.8	Kerangka Kerja Konseptual Kajian	11
1.9	Skop Kajian	13
1.10	Batasan Kajian	13
1.11	Kepentingan Kajian	14
1.12	Definisi Konseptual	16
	1.12.1 Kecerdasan Emosi (EQ)	16
	1.12.2 Konsep Kendiri	18
	1.12.3 Ibu Tunggal	20
1.13	Definisi Operasional	21
	1.13.1 Kecerdasan Emosi (EQ)	22
	1.13.2 Konsep Kendiri	23
	1.13.3 Ibu Tunggal	23
1.14	Rumusan	24

2 KAJIAN LITERATUR

2.1	Pengenalan	25
2.2	Teori-Teori dan Model-Model Kecerdasan Emosi	26
	2.2.1 Teori Kecerdasan Emosi (EQ)	26
	2.2.2 Teori Kecerdasan Kejayaan	28
	2.2.3 Sistem Pembelajaran Emosi	29
2.3	Teori-Teori dan Model-Model Konsep kendiri	32
	2.3.1 Teori Keperluan Maslow	32

	2.3.2 Teori Pemusatan Individu Carl Rogers	35
	2.3.3 Teori Karen Horney	37
2.4	Kajian-Kajian Lepas Kecerdasan Emosi (EQ) dan Konsep Kendiri Dalam Negeri	41
	2.4.1 Kajian Kecerdasan Emosi (EQ) Dalam Negara	41
	2.4.2 Kajian Konsep Kendiri Dalam Negara	43
2.5	Kajian-Kajian Lepas Kecerdasan Emosi (EQ) dan Konsep Kendiri Luar Negara	46
	2.5.1 Kajian Kecerdasan Emosi (EQ) Luar Negara	46
	2.5.2 Kajian Konsep Kendiri Luar Negara	48
2.6	Rumusan	50
3	**METODOLOGI KAJIAN**	
3.1	Pengenalan	51
3.2	Rekabentuk Kajian	52
3.3	Populasi dan Persampelan Kajian	53
3.4	Kaedah Pengumpulan Data	54
	3.4.1 Pengumpulan Data Primer	54
	3.4.1.1 Bahagian A: Latar Belakang Responden	56
	3.4.1.2 Bahagian B: Soal Selidik Kecerdasan Emosi (EQ)	56
	3.4.1.3 Bahagian C: Soal Selidik Konsep Kendiri Tennessee	58
3.5	Kebolehpercayaan dan Kesahihan Instrumen Kajian	60
	3.5.1 Mengukur Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	60
	3.5.2 Mengukur Kesahihan Instrumen Kajian	61
3.6	Kajian Rintis	62
3.7	Kaedah Penganalisaan Data	65
	3.7.1 Analisis Deskriptif	66

		3.7.1.1 Mengenalpasti Latar Belakang Responden	66
		3.7.1.2 Mengenalpasti Tahap Kecerdasan Emosi dan Tahap Konsep Kendiri Dalam Ibu Tunggal Tidak Bekerja di Johor Bharu	66
		3.7.2 Analisis Inferensi	68
		3.7.2.1 Mengenalpasti Hubungan di antara Kecerdasan Emosi dengan Dimensi-Dimensi Konsep Kendiri Dalam Kalangan Ibu Tunggal Tidak Bekerja di Johor Bharu	68
		3.7.2.2 Mengenalpasti Dimensi Konsep KendiriYang Paling Dominan Mempengaruhi Kecerdasan Emosi dalam Kalangan Ibu Tunggal Tidak Bekerja di Johor Bharu	69
	3.8	Rumusan	71
4		**DAPATAN KAJIAN**	
	4.1	Pengenalan	72
	4.2	Analisis Borang Soal Selidik	73
	4.3	Analisis Maklumat Demografi Responden	74
		4.3.1 Umur	74
		4.3.2 Kaum	75
		4.3.3 Jumlah Pendapatan	77
		4.3.4 Bilangan Anak	78
		4.3.5 Bilangan Ahli Lain	81
	4.4	Analisis Tahap Kecerdasan Emosi dan Konsep Kendiri	83
		4.4.1 Analisis Tahap Kecerdasan Emosi	83
		4.4.2 Analisis Tahap Konsep Kendiri	84
	4.5	Analisis Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Konsep	86

		Kendiri dan Dimensi-Dimensi Konsep Kendiri	
		4.5.1 Analisis Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Konsep Kendiri	88
		4.5.1.1 Ho1	88
		4.5.2 Analisis Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Konsep Kendiri dan Dimensi-Dimensi Konsep Kendiri	89
		4.5.2.1 Ho2	89
		4.5.2.2 Ho3	90
		4.5.2.3 Ho4	91
		4.5.2.4 Ho5	92
		4.5.2.5 Ho6	93
		4.5.2.6 Ho7	94
		4.5.2.7 Ho8	95
		4.5.2.8 Ho9	96
	4.6	Analisis Konsep Kendiri Yang Dominan Mempengaruhi Kecerdasan Emosi	97
	4.7	Rumusan	99
5		**PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN**	
	5.1	Pengenalan	102
	5.2	Perbincangan Dapatan Kajian	103
		5.2.1 Perbincangan Objektif Pertama Kajian	105
		5.2.2 Perbincangan Objektif Kedua Kajian	108
		5.2.3 Perbincangan Objektif Ketiga Kajian	110
		5.2.4 Perbincangan Objektif Keempat Kajian	111
		5.2.5 Perbincangan Objektif Kelima Kajian	114

5.3 Cadangan 116

5.3.1 Cadangan Kepada Organisasi 117

5.3.2 Cadangan Kepada Para Pengkaji Akan Datang 123

5.4 Kesimpulan 124

Bibliografi 125

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Bidang dan Aspek Teori Kecerdasan Emosi (EQ) oleh Goleman (1998)	27
2.2	Gaya Interpersonal dan Kaedah Mengatasi	39
3.1	Menentukan Saiz Sampel Berdasarkan Jumlah Populasi	53
3.2	Kandungan Borang Soal Selidik	55
3.3	Pecahan Item-item Bagi Setiap Dimensi EQ	57
3.4	Pemberian Skor Bagi EQ	58
3.5	Pemberian Skor Bagi Konsep Kendiri	59
3.6	Skor Taburan Item Konsep Kendiri Berdasarkan Dimensi	59
3.7	Senarai Komuniti Bagi Mengukur Kesahihan Instrumen Kajian	61
3.8	Julat Pekali Alfa	63
3.9	Dapatan Kajian Ujian Rintis	64
3.10	Penentuan Tahap Kecerdasan Emosi	66
3.11	Tafsiran Tahap EQ mengikut Min Skor	67
3.12	Penentuan Tahap Konsep Kendiri	67
3.13	Penentuan Sela Tahap Konsep Kendiri	68
3.14	Anggaran Kekuatan Perhubungan Antara Dua Pembolehubah	69
3.15	Ringkasan Kaedah Analisis Statistik Data Kajian	70
4.1	Jadual Analisis Borang Soal Selidik	73

4.2	Analisis Responden Mengikut Umur	74
4.3	Analisis Responden Mengikut Kaum	76
4.4	Analisis Responden Mengikut Jumlah Pendapatan	77
4.5	Analisis Responden Mengikut Bilangan Anak	79
4.6	Analisis Responden Mengikut Bilangan Ahli Lain	81
4.7	Analisis Tahap Kecerdasan Emosi	83
4.8	Analisis Tahap Konsep Kendiri	85
4.9	Taburan Dapatan Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Dimensi-Dimensi Konsep Kendiri dalam Kalangan Ibu Tunggal Tidak Bekerja	86
4.10	Kolerasi Pearson di antara Kecerdasan Emosi dengan Tahap Konsep Kendiri	88
4.11	Kolerasi Pearson di antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Identiti Diri, ID) dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Baru	89
4.12	Kolerasi Pearson di antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kepuasan Kendiri, KK) dalam kalangan Ibu Tunggal Tidak Bekerja di Johor Bharu	90
4.13	Kolerasi Pearson di antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Tingkah Laku Kendiri, TK) dalam kalangan Ibu Tunggal Tidak Bekerja di Johor Bharu	91
4.14	Kolerasi Pearson di antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Fizikal, KF) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu	92
4.15	Kolerasi Pearson di antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Peribadi, KP) dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu	93
4.16	Kolerasi Pearson di antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (KEM) dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu	94

4.17	Kolerasi Pearson di antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Keluarga, KKG) dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja	95
4.18	Kolerasi Pearson di antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Sosial, KS) dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja.	96
4.19	Penilaian Model Regresi Pelbagai Piawai Konsep Kendiri Dengan Kecerdasan Emosi	97
4.20	Penilaian Dimensi-Dimensi Konsep Kendiri Yang Dominan Mempengaruhi Kecerdasan Emosi	98
4.21	Ringkasan Penerimaan dan Penolakan Hipotesis-Hipotesis Kajian	100

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Kerangka Kerja Konseptual Kajian	11
2.1	Piramid Hierarki Keperluan Maslow(1970)	34
2.2	Pembentukan Konsep Kendiri	36
2.3	Prinsip Konsep Kendiri	38
3.1	Pengiraan Sela Tahap Kecerdasan Emosi	67
3.2	Pengiraan Sela Tahap Konsep Kendiri	68
4.1	Carta Pai Umur Responden	75
4.2	Carta Pai Kaum Responden	76
4.3	Carta Pai Jumlah Pendapatan Responden	78
4.4	Carta Pai Bilangan Anak Responden	80
4.5	Carta Pai Bilangan Ahli Lain	82

SENARAI SINGKATAN

CARE	-	Persatuan Ibu Tunggal Negeri Johor
SPSS	-	*Statistical Packages for Social Science*
ID	-	Identiti Kendiri
KK	-	Kepuasan Kendiri
TK	-	Tingkah Laku Kendiri
KF	-	Kendiri Fizikal
KP	-	Kendiri Peribadi
KEM	-	Kendiri Etika dan Moral
KKG	-	Kendiri Keluarga
KS	-	Kendiri Sosial

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Suatu ketika dahulu, wanita yang bergelar janda tidak diberi penghormatan dan menimbulkan stigma masyarakat negatif. Wanita-wanita ini juga merupakan ibu tunggal yang sama ada kehilangan suami kerana kematian pasangan dan menjadi balu atau bercerai. Tetapi, keadaan kini sudah berubah berikutan dengan arus kemodenan, wanita yang kehilangan suami dan juga bercerai mula diberikan pengiktirafan. Walau bagaimanapun mereka masih terpaksa berhadapan dengan pelbagai masalah dalam meneruskan kehidupan mereka selepas ketiadaan suami di sisi. Lazimnya, ibu-ibu tunggal ini sering menghadapi pelbagai masalah dari segi ekonomi, psikologi mahupun sosial (Jones, 2002). Apatah lagi bagi mereka yang terpaksa menanggung anak-anak yang masih kecil dan anak remaja yang bermasalah. Keadaan ini sudah tentunya akan bertambah sulit sekiranya pekerjaan tetap tidak mampu diperolehi. Perkara ini berlaku disebabkan oleh segelintir pihak yang memandang rendah golongan ibu tunggal dan mewujudkan tanggapan yang tidak baik mengenai mereka. Ini menyebabkan cabaran ibu tunggal masa kini sangat genting sehingga boleh mengundang pelbagai masalah kepada mereka (Wan Halim, 2003).

Berdasarkan laporan bancian pada tahun 2000 oleh Azlah, Hishamuddin, Siti Mariam dan Thuaibah @ Suaibah, (2004) terdapat seramai 620,389 ibu tunggal berbilang kaum di negara ini, manakala, laporan akhbar menyatakan seramai 529,701 ibu tunggal adalah balu dan 90,688 merupakan mereka yang bercerai atau hidup bercerai (Berita Harian, 2003). Kekurangan pungutan data oleh pihak berwajib terhadap bilangan ibu tunggal di seluruh negara menyukarkan penyelidik untuk mengetahui jumlah sebenar ibu tunggal terkini. Dengan jumlah ibu tunggal yang semakin meningkat dari tahun ke tahun selari dengan jumlah penceraian yang telah menjangkau angka 20,529 kes pada tahun 2007 bagi mereka yang beragama Islam, manakala bilangan kes bagi kaum lain tidak dapat diperolehi. Keadaan ini cukup membimbangkan kerana ianya mampu memberikan kesan rantaian yang tinggi kepada pembentukan jiwa kanak-kanak malah institusi kekeluargaan itu sendiri akan turut terancam.

Individu ibu tunggal lazimnya berhadapan dengan masalah emosi yang tidak stabil akibat kehilangan insan tersayang dalam melayari bahtera kehidupan. Oleh itu, mereka perlu bangun semula membina kehidupan yang lebih bermakna dalam membesarkan anak-anak dengan mengendalikan emosi ke tahap yang lebih stabil. Walau bagaimanapun, setiap manusia mempunyai keupayaan yang berbeza-beza dalam mengendalikan dan menguruskan emosi masing-masing (Mayer, Caruso dan Salovey 2000). Kemampuan dan keupayaan inilah akan menentukan tahap kematangan intelektual, kesejahteraan emosi dan perkembangan diri seseorang individu. Oleh itu individu yang berkemampuan atau berkeupayaan dalam menggunakan dimensi perasaan yang ada pada dirinya dan diri orang lain merupakan individu yang dikatakan memiliki kualiti kecerdasan emosi.

Tambahan pula, kecerdasan emosi adalah kemampuan merasakan, memahami secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber tenaga dan pengaruh manusia. Kecerdasan emosi menuntut perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain serta menganggapnya dengan tepat,

menerapkan secara efektif tenaga emosi dalam kehidupan sehari–hari (Khair Hidayati, Fadilah, Khairunnisak & Munirah, 2010). Ini penting kerana individu yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi boleh mengawal perasaan dan tindakan sendiri, mempunyai ketahanan dalam mencapai matlamat hidup, boleh mengurus perasaan negatif dan mudah menjalin persahabatan dengan orang lain (Gardner, 2000). Emosi ini memainkan peranan penting dalam kesejahteraan, kebahagiaan dan kecemerlangan dalam kehidupan seseorang individu itu (Prakas Rao, 2001).

Dalam konteks kajian ini, bukan sahaja kecerdasan emosi penting bagi ibu tunggal malahan ibu tunggal juga perlulah memiliki konsep kendiri yang tinggi. Walau bagaimanapun, faktor-faktor utama yang menentukan pembentukan konsep kendiri individu adalah persekitaran serta dengan siapa orang-orang di sekeliling kehidupan seseorang individu (Yahaya dan Ramli, 2009). Konsep kendiri seseorang juga dipengaruhi oleh tanggapan orang lain terhadap dirinya. Perlu diingatkan bahawa konsep kendiri hanya akan terbentuk apabila kita berinteraksi dengan seseorang dan penyesuaian diri dengan alam sekitar (Doherty, 2011). Oleh itu, ibu tunggal perlulah membina kehidupan yang lebih sejahtera bersama-sama individu di sekeliling mereka bagi membentuk konsep kendiri yang tinggi.

1.2 Latar Belakang Kajian

Fenomena wanita sebagai ibu tunggal bukanlah sesuatu yang baru dalam kalangan masyarakat di negara kita. Kewujudan wanita sebagai ibu dan ketua keluarga tanpa kehadiran lelaki bergelar suami merupakan perkara lumrah yang akan berlaku dalam sesebuah rumah tangga yang kurang bernasib baik. Kaum wanita sebenarnya merupakan golongan istimewa yang diciptakan oleh Allah s.w.t dalam mewarnai kehidupan berumahtangga. Sejarah menunjukkan bahawa wanita diciptakan Allah daripada rusuk kiri lelaki bernama Adam. Justeru kaum wanita dan lelaki saling perlu memerlukan antara satu sama lain dalam sebuah ikatan perkahwinan yang suci. Namun, langit tidak selalunya cerah adakalanya perkahwinan yang suci terputus di tengah jalan sama ada akibat perceraian mahupun kematian pasangan (Azlah et al 2004).

Perubahan status dari seorang isteri kepada ibu tunggal sama ada yang bekerja mahupun tidak bekerja ini membawa pelbagai cabaran dan masalah. Cabaran ini bukan sahaja dari segi emosi, malahan tekan dari segi ekonomi, psikologi mahupun sosial (Jones, 2002). Masalah utama yang dihadapi oleh seseorang ibu tunggal ialah masalah ekonomi atau kewangan. Hakikatnya, suami merupakan tunjang dan sumber kewangan bagi sesebuah institut keluarga. Apabila kehilangan suami, keluarga tersebut adalah diibaratkan seperti layang-layang yang putus talinya. Akhirnya atas desakan situasi ini seseorang ibu tunggal itu terpaksa bekerja demi menyara keluarganya. Tambahan pula, ada di kalangan ibu tunggal yang mempunyai bilangan tanggungan yang ramai, terlibat dalam sektor tidak formal yang menjana pendapatan yang kecil, tidak bekerja, tidak melakukan kerja-kerja sampingan, tingkat pendidikan dan kemahiran yang rendah dan faktor umur yang tua (Nor Aini 2003). Ini menyebabkan ibu tunggal berada dalam kesempitan hidup yang tinggi dalam membesarkan anak-anak mereka. Lebih-lebih lagi beban mereka bertambah apabila anak-anaknya masih dalam usia muda dan tidak bekerja. Justeru itu jalinan hubungan yang baik antara anak-anak dengan rakan sebaya dalam sesuatu

program persatuan keluarga ibu tunggal seharusnya bersifat terapeutik atau merawat (Carviness, 2002).

Dalam menghadapi kehilangan ini, mereka terpaksa memainkan peranan seorang suami dan secara automatik mengambilalih tanggungjawab sebagai tunjang keluarga disamping tugas sedia ada sebagai seorang ibu. Stigma yang dikenakan ke atas mereka pula memburukkan lagi keadaan. Stigma atau anggapan buruk masyarakat terhadap mereka yang bergelar janda ini merupakan hambatan mental yang terbesar untuk mereka bergerak bebas dalam masyarakat. Oleh itu, golongan ini seharusnya diberi peluang dan ruang dalam meningkatkan kemahiran interpersonal, pembinaan konsep kendiri yang tinggi, memelihara kesihatan fizikal dan mental, membina hubungan kekeluargaan dan kemahiran sosialisasi bersama anak-anak mahupun masyarakat setempat (Myers et al, 2001).

Oleh itu, pengkaji memilih untuk menjalankan kajian ini dengan mengenalpasti hubungan di antara kecerdasan emosi dengan konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di Johor Bharu. Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E ini telah ditubuhkan pada 6 Ogos 1998 selepas YM Ar. Hajjah Nor Aini binti Juffery berasakan bahawa ibu-ibu tunggal seperti beliau perlu mempunyai rakan untuk berbincang dan berkongsi masalah. Objektif utama Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E ini adalah untuk memberikan kekuatan rohani, menambahkan ilmu, merapatkan hubungan sesama insan, membuka kesedaran minda, mendapat kemahiran yang diminati dan memberikan peluang membina kehidupan yang lebih baik. Cogan kata pertubuhan ini iaitu *"Bersama Membina Kesejahteraan Ibu Tunggal"* menunjukkan kesungguhan pertubuhan ini dalam membantu ibu-ibu tunggal di negeri Johor. Perkataan C.A.R.E itu sendiri memberikan maksud iaitu Cabaran, Akhliah, Redha dan Evolusi. Ringkasnya pertubuhan ini berperanan dalam membantu serta menyokong ibu-ibu tunggal dalam menghadapi pelbagai cabaran seharian.

Kajian ini memfokuskan kepada kecerdasan emosi yang dimiliki boleh mempengaruhi konsep kendiri dalam diri ibu tunggal yang tidak bekerja ini. Selain itu, pengkaji mendapati tidak banyak kajian yang telah dijalankan untuk mengkaji tahap kecerdasan emosi yang mempengaruhi dimensi-dimensi konsep kendiri ibu tunggal yang tidak bekerja yang boleh membantu mereka dalam menjalani kehidupan mereka sehari-harian bersama keluarga dan jiran tetangga serta masyarakat sekeliling.

1.3 Pernyataan Masalah

Secara amnya, kecerdasan emosi dalam kalangan ibu tunggal adalah penting dalam mempengaruhi pembentukan konsep kendiri mereka sama ada berdasarkan faktor-faktor individu terhadap dirinya sendiri mengenai kekuatan dan kelemahan yang ada pada diri individu tersebut ataupun personalitinya. Tambahan pula menurut Hamdan (2005), bagi ibu tunggal yang bercerai hidup ini mereka terpaksa menerima ketiadaan seorang suami dan seringkali menimbulkan konflik peranan kepada golongan ini, sedangkan sokongan yang diberikan kepada mereka, baik dari segi kewangan, mahupun emosi adalah amat sedikit sekali. Dengan tanggungjawab baru yang terpaksa dipikul seorang diri, keluarga yang diketuai oleh ibu tunggal cenderung menghadapi tiga masalah utama iaitu pendapatan yang tidak mencukupi, kesusahan dalam kawal selia anak-anak, dan masalah perumahan (Devaraj, 2011).

Melalui temubual secara tidak langsung antara pengkaji dengan beberapa orang ibu tunggal di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E Johor Bharu, didapati bahawa mereka sering berhadapan dengan masalah emosi yang tinggi akibat kehilangan insan tersayang, berhadapan dengan masalah kewangan akibat tiada pekerjaan, masalah kesulitan membesarkan anak-anak dan masalah perumahan. Permasalahan ini juga turut diperjelaskan oleh Presiden Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E Negeri

Johor iaitu YM Ar. Hajjah Nor Aini binti Juffery yang hadir bersama semasa temubual tersebut bahawa ibu-ibu tunggal ini banyak menerima pelbagai tekanan dari segi emosi dan mental. Akibatnya, ibu tunggal mengalami masalah konsep kendiri yang rendah serta sukar untuk berhadapan dengan masyarakat sekelilingnya.

Cabaran utama ibu tunggal sebagai ketua keluarga amat berat kerana mereka perlu menjalankan dwi fungsi iaitu sebagai penyara dan pengurus serta pendidik anak-anak menjadikan pengalaman hidup mereka lebih teraputik (Gulati, 2008). Tiada sokongan ekonomi daripada bapa juga menyebabkan ibu tunggal juga menghadapi masalah kewangan yang sukar (Craig, 2005. Selain daripada masalah kewangan, ibu tunggal juga berhadapan dengan tekanan hidup ini adalah kerana seorang ibu tunggal itu terpaksa memikul pelbagai tanggungjawab meliputi penyediaan kewangan mengurus rumah tangga dan membesarkan anak-anak (Rani, 2006).

Tambahan pula pengkaji mendapati kajian kecerdasan emosi (EQ) dan konsep kendiri bukan ibu tunggal di Malaysia mahupun di Barat, ada diadakan tetapi kajian EQ dan konsep kendiri ibu tunggal tidak bekerja tiada. Kebanyakan kajian sedia ada yang mengkaji kecerdasan emosi atau konsep kendiri tidak berkaitan dengan ibu tunggal secara amnya dan khususnya ibu tunggal tidak bekerja. Oleh itu, pengkaji tertarik serta terpanggil untuk mengkaji tahap serta konsep kendiri ibu tunggal dalam kajian ini. Masalah konsep kendiri yang rendah serta sering berhadapan dengan masalah emosi ini menarik minat pengkaji untuk mengkaji tahap kecerdasan emosi dan konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di Johor Bharu.

1.4 Persoalan Kajian

Pengkaji menjalankan kajian ini adalah untuk menjawab persoalan yang berikut;

i. Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu?

ii. Apakah tahap konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu?

iii. Adakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan dimensi- dimensi konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu?

iv. Apakah dimensi konsep kendiri yang paling dominan mempengaruhi kecerdasan emosi dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu?

1.5 Matlamat Kajian

Lazimnya, banyak liku-liku dan cabaran yang dihadapi oleh golongan ibu tunggal selepas ketiadaan suami di sisi. Sebagai ketua keluarga, ibu tunggal terpaksa bekerja keras dan berusaha setiap hari untuk mendapatkan sumber pendapatan yang halal bagi menyara keluarga. Apatah lagi bagi mereka yang perlu menanggung anak-anak yang masih kecil dan tidak pernah bekerja dan tidak mempunyai sumber pendapatan sebelum ini. Selain ingin mengkaji tahap kecerdasan emosi dan tahap konsep kendiri, kajian ini juga dijalankan dengan matlamat untuk

mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan dimensi-dimensi konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu. Akhirnya, pengkaji juga mengenalpasti dimensi konsep kendiri paling dominan yang mempengaruhi kecerdasan emosi ibu tunggal.

Adalah diharapkan kajian ini akan dapat membantu pihak kerajaan, pihak NGO, swasta, badan berkanun mahupun pertubuhan ibu tunggal dalam meningkatkan tahap kecerdasan emosi dan konsep kendiri ibu tunggal khususnya yang tidak bekerja agar mampu menjalani kehidupan mereka dengan lebih bermakna.

1.6 Objektif Kajian

i. Mengenalpasti tahap kecerdasan emosi dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

ii. Mengenalpasti tahap konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

iii. Mengenalpasti hubungan di antara kecerdasan emosi dengan konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu.

iv. Mengenalpasti hubungan di antara kecerdasan emosi dengan dimensi-dimensi konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

v. Mengenalpasti dimensi konsep kendiri yang paling dominan mempengaruhi kecerdasan emosi dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7 Hipotesis Kajian

Hipotesis nul diuji dalam kajian ini adalah bertujuan untuk menjelaskan tentang pernyataan masalah dengan lebih spesifik adalah seperti yang berikut;

1.7.1 Ho1: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7.2 Ho2: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Identiti Diri, ID) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7.3 Ho3: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kepuasan Kendiri, KK) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7.4 Ho4: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Tingkah Laku Kendiri, TK) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7.5 Ho5: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Fizikal, KF) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7.6 Ho6: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Peribadi, KP) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7.7 Ho7: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Etika dan Moral, KEM) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

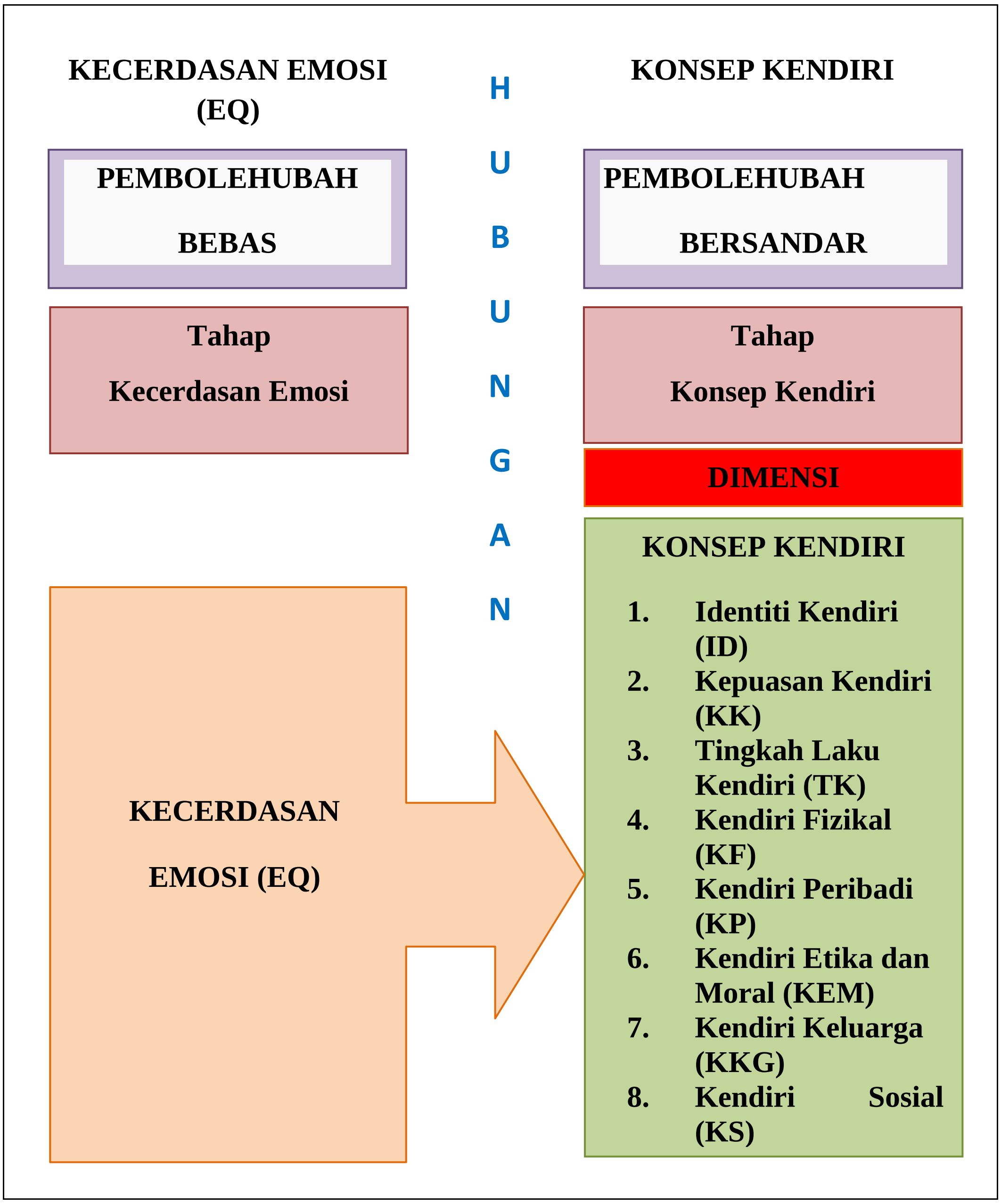
1.7.8 Ho8: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Keluarga, KKG) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7.9 Ho9: Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan dimensi konsep kendiri (Kendiri Sosial, KS) dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.7.10 Ho10: Dimensi-dimensi konsep kendiri bukan merupakan faktor penyumbang kepada kecerdasan emosi dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Johor Bharu.

1.8 Kerangka Kerja Konseptual Kajian

Berdasarkan kajian yang dijalankan ini, kerangka konseptual kajian adalah seperti di dalam Rajah 1.1 yang berikut :-



Rajah 1.1: Kerangka Kerja Konseptual Kajian

Pengkaji telah membentuk kerangka kerja konseptual kajian (seperti di Rajah 1.1) bagi mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dengan konsep kendiri dan juga hubungan kecerdasan emosi dengan dimensi-dimensi konsep kendiri iaitu identiti diri, kepuasan kendiri, tingkah laku kendiri, kendiri fizikal, kendiri peribadi, kendiri moral-etika, kendiri keluarga dan kendiri sosial.

1.9 Skop Kajian

Fokus kajian ini adalah ibu tunggal yang tidak bekerja di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di Johor Bharu. Tempat kajian ialah di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di Johor Bharu. Responden yang dipilih adalah terdiri daripada seramai 191 orang ibu tunggal tidak bekerja daripada keseluruhan populasi kajian iaitu seramai 380 orang.

1.10 Batasan Kajian

Kajian ini hanya mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dengan konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal yang tidak bekerja di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di Johor Bharu. Hanya satu pemboleh ubah bersandar yang terlibat iaitu konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja yang mendapat kesan daripada satu jenis pemboleh ubah bebas iaitu kecerdasan emosi. Tiada faktor luaran lain yang dikaji bagi mengenalpasti pengaruhnya kepada konsep kendiri ibu tunggal yang tidak bekerja dan tiada pemboleh ubah bersandar lain yang dikaji.

Oleh kerana kajian ini dijalankan hanya kepada ibu tunggal yang tidak bekerja di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E. di Johor Bharu, maka keputusan kajian agak terbatas dan tidak boleh digunakan untuk menerangkan keadaan yang sama wujud dalam pertubuhan-pertubuhan lain yang tidak terlibat. Kajian ini hanya menggunakan Alat Ukur Bar-On EQ 360 (Bar-On, 1997) dan Soal Selidik Konsep Kendiri Tennessee (Fitts, 1965). Ia merupakan alat penyelidikan yang telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Malaysia oleh pengkaji-pengkaji yang terdahulu. Selain itu, kajian mengenai kecerdasan emosi khususnya yang melibatkan ibu tunggal amat berkurangan. Jika ada pun kebanyakan kajian hanya tertumpu kepada tahap stres yang dialami oleh ibu tunggal sahaja.

1.11 Kepentingan Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dengan dimensi-dimensi yang mewujudkan kestabilan emosi dalam dimensi konsep kendiri ibu tunggal tidak bekerja di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di Johor Bharu iaitu dari segi identiti diri (ID), kepuasan kendiri (KK), tingkah laku kendiri (TK), kendiri fizikal (KF), kendiri peribadi (KP), kendiri etika dan moral (KEM), kendiri keluarga (KKG) dan kendiri sosial (KS). Dengan adanya kesedaran dan kefahaman tersebut diharap dapat memberi berfaedah kepada para ibu tunggal, pekerja-pekerja sosial dan kaunselor keluarga dari pelbagai pertubuhan yang menampung urusan kebajikan golongan ibu tunggal.

Selain itu, dengan adanya kajian ini diharap dapatlah membantu NGO dan Persatuan-Persatuan Ibu Tunggal untuk membuat keputusan apakah bentuk program latihan yang sesuai untuk diberikan kepada golongan ibu tunggal bagi meningkatkan tahap kecerdasan emosi dan tahap konsep kendiri yang tinggi dalam kalangan ibu tunggal secara maksima supaya mereka mampu mengharungi pancaroba hidup secara sendirian tanpa kehadiran pasangan hidup dalam membesarkan anak-anak.

Kajian ini juga dapat memberi peluang kepada Pertubuhan Ibu Tunggal di negeri Johor untuk mengetahui tahap kecerdasan emosi dan konsep kendiri yang dimiliki oleh golongan ibu tunggal di dalam pertubuhan ini. Mereka juga berpeluang untuk menggali potensi diri ibu tunggal yang masih boleh digunakan untuk meningkatkan konsep kendiri ke arah hidup yang lebih sempurna.

Kepentingan kajian ini kepada bidang akademik adalah untuk menambah bilangan kajian dalam negara berkaitan tajuk hubungan kecerdasan emosi dengan konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja. Selain itu, kajian ini dapat membantu pengkaji akan datang untuk membuat rujukan serta memperbaiki kajian dengan lebih baik dan berkesan lagi. Walaupun banyak kajian yang dilakukan berkaitan dengan kecerdasan emosi dan konsep kendiri sebelum ini namun dapatan daripada setiap kajian adalah berbeza-beza berdasarkan bilangan responden, lokasi, tahap pendidikan yang dimiliki serta jenis pekerjaan yang diceburi. Selain itu juga, kajian seumpama ini juga dapat di harap dapat membantu pengkaji-pengkaji akan datang untuk memilih teori-teori dan model-model yang sedia ada dan difikirkan sesuai untuk diaplikasikan dalam kajian tersebut.

Di harap ibu-ibu tunggal ini dapat memahami apa dan bagaimana hubungan kecerdasan emosi dengan konsep kendiri dapat direalisasikan dalam kehidupan yang lebih bermakna. Apatah lagi, dalam pencapaian matlamat bersama yang menyentuh aspek pendidikan anak-anak mereka bukan sahaja perlu mempunyai emosi yang stabil tetapi mereka juga perlu mempertingkatkan konsep kendiri agar lebih berkeyakinan dan proaktif sebagai model ibu mithali pada masa akan datang. Justeru itu kajian ini dapat memberikan maklumat dan menyedarkan semua pihak sama ada kerajaan, NGO, swasta dan masyarakat tentang kepentingan ibu tunggal dan cara mengatasi masalah yang dihadapi oleh mereka agar dapat sama-sama menyumbangkan tenaga ke arah pembangunan negara.

1.12 Definisi Konseptual

Bahagian ini membincangkan definisi konseptual kepada beberapa istilah seperti kecerdasan emosi, konsep kendiri dan ibu tunggal di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di Johor Bharu.

1.12.1 Kecerdasan Emosi (EQ)

Istilah Kecerdasan Emosi (EQ) mula diperkenalkan oleh dua orang ahli psikologi, iaitu Peter Salovey dan John Mayer. Kemudian takrifan EQ dikembangkan lagi oleh Daniel Goleman dengan menggunakan model Salovey dan Mayor untuk melihat bagaimana EQ berkaitan dengan cara hidup kerja melalui buku tersohornya '*Emotional Intelligence'*. Menurut Salovey dan Mayer (1990), EQ didefinisikan sebagai keupayaan untuk mengawal perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain, membezakan antara mereka serta menggunakan maklumat tersebut untuk memimpin tindakan dan pemikiran seseorang itu. Dalam definisi ini, EQ mempunyai empat aspek penting:

i. Mengenal pasti emosi - keupayaan untuk mengenal pasti dengan betul bagaimana perasaan seseorang itu.

ii. Menggunakan emosi - keupayaan untuk mewujudkan emosi serta mengintegrasikan perasaan ke dalam bentuk pemikiran.

iii. memahami emosi - keupayaan untuk memahami punca-punca emosi

iv. menguruskan emosi - keupayaan untuk memikirkan strategi berkesan untuk menggunakan emosi bagi membantu mencapai matlamat daripada hanya digunakan oleh emosi.

Sementara Goleman (1998) mentakrifkan EQ sebagai kebolehan untuk mengenalpasti emosi diri sendiri dan orang lain, untuk memotivasikan diri kita dan menguruskan emosi dengan baik dalam diri kita serta pembinaan hubungan antara perorangan yang dapat dikategorikan kepada lima dimensi EQ seperti berikut:

i. Kesedaran Diri (*self-awareness*)
   Mengamati diri dan mengenali perasaan diri sendiri; mengetahui hubungan antara fikiran, perasaan dan reaksi.

ii. Kawalan Diri (*self-regulation*)
   Menguruskan keadaan, desakan dan sumber dalaman seseorang

iii. Motivasi Diri (*motivation*)
   Kecenderungan emosi yang memimpin atau memudahkan pencapaian matlamat.

iv. Empati (*empathy*)
   Memahami perasaan dan masalah orang lain dan berfikir dari sudut pandangan mereka; menghargai perbezaan perasaan orang mengenai pelbagai hal.

v. Kemahiran Sosial (*social skills*)
   Kemahiran berkomunikasi dan keupayaan untuk membantu orang lain menguruskan emosinya.

Definisi EQ yang diberikan oleh Murray (1998) pula menunjukkan bahawa EQ merupakan satu kebolehan untuk mengekang perasaan atau emosi negatif seperti marah dan ragu-ragu serta memfokuskan kepada perasaan positif seperti keyakinan diri. Selain itu, McGarvey (1997) menyatakan terdapat empat kebolehan yang harus dimiliki untuk meningkatkan EQ seseorang individu, iaitu kebolehan untuk

mengawal dorongan, emosi, berada dalam keadaan bermotivasi walaupun menghadapi kekecewaan dan berempati dengan orang lain.

Sehubungan itu, EQ merupakan kebolehan untuk merasai, memahami dan rnengaplikasikan secara berkesan kuasa dan penilaian yang baik terhadap emosi yang merupakan sumber tenaga, informasi, perhubungan dan pengaruh manusia (Cooper & Sawaf, 1997).

1.12.2 Konsep Kendiri

Potkay dan Allen (1986) dalam buku *Personality: Theory, Research and Applications* menyatakan konsep kendiri adalah pandangan individu tentang personaliti dirinya sendiri. Ia adalah persepsi personaliti dari dalam. Kesimpulannya bahawa konsep kendiri adalah merupakan sebahagian dari personaliti. Fulmer (1972) berpendapat konsep kendiri bergantung kepada interaksi sosial seseorang dengan persekitarannya. Hasil interaksi dan pengalamannya dengan orang-orang signifikan di sekeliling khususnya ahli keluarganya mampu mempengaruhi, membentuk dan mengubah konsep kendiri serta personalitinya.

Rogers (1951) berpendapat pula konsep kendiri adalah terdiri daripada gabungan di antara penilaian sendiri, penilaian orang lain dan penilaiannya mengenai persepsi orang lain terhadap dirinya. Manakala Shavelson dan Bolus (1982) pula menyatakan bahawa konsep kendiri ialah tanggapan seseorang pada dirinya yang meliputi kepercayaan,perasaan,sikap dan nilai. Jersild (1952) pula berpendapat bahawa konsep kendiri seseorang merupakan semua perkara yang boleh dikatakan miliknya seperti sistem, idea, sikap, nilai dan komitmen seseorang.

Kendiri adalah seluruh alam sekitar seseorang dan merupakan pusat pengalaman yang bermakna baginya kerana membezakan dunia dalaman seseorang dengan dunia dalaman orang lain. Manakala Stains (1954) pula, menyatakan bahawa konsep kendiri adalah satu sistem tanggapan, konsep dan penilaian seseorang individu mengenai dirinya sendiri.Ia merangkumi respons individu tersebut yang berbentuk penilaian secara kognitif dan sedar mengenai dirinya serta pemahamannya tentang jangkaan dan gambaran orang lain terhadap dirinya.

Purkey (1970) menyatakan bahawa konsep kendiri sebagai seluruh kepercayaan, sikap dan pendapat seseorang yang dirasakannya benar mengenai dirinya. Ia merupakan pusat pengalaman dan kriteriadi mana segala perkara mengenai dirinya diukur. Fitts (1971), Konsep kendiri adalah persepsi seseorang terhadap dirinya sendiri dan penilaiannya terhadap dirinya sendiri. Coopersmith (1974), Konsep kendiri ialah gambaran seseorang mengenai dirinya seperti yang difahami dirinya atau ia adalah sebuah idea seseorang mengenai dirinya sendiri, sifat dan perangai yang utama dan ketara.

Bagi Hullock (1974) pula konsep kendiri merupakan pusat personaliti yang mempunyai pengaruh yang besar terhadap tingkah laku individu dan kesihatan mentalnya. Ia boleh dibahagikan kepada empat bahagian iaitu, konsep kendiri asas, perolehan, sosial dan unggul.

Menurut Habibah dan Noran Fauziah (2002) konsep kendiri boleh ditakrifkan sebagai penilaian seseorang ke atas dirinya sendiri atau bagaimana ia menganggap tentang dirinya sendiri sama ada secara positif atau negatif. Untuk membina konsep kendiri seseorang juga menerima penilaian daripada orang lain. Konsep kendiri seseorang meliputi persepsi tentang diri dan alam sekelilingnya melalui derianya dan juga perasaan tentang kebolehannya yang meliputi keyakinan dan harga dirinya.

Menurut Azizi dan Fawziah (2003) manusia mempunyai suatu gambaran atau

pandangan tentang diri sendiri, gambaran inilah disebut konsep kendiri atau imej kendiri. Ia merangkumi gambaran tentang rupa paras, kesihatan fizikal, kebolehan, kelemahan dan tingkah laku kita. Konsep kendiri boleh didefinisikan sebagai penilaian seseorang ke atas dirinya sendiri atau bagaimana ia menganggap tentang dirinya sendiri sama ada secara positif atau negatif. Ia berkait rapat dengan perasaan kita terhadap kebolehan kita. Perkara yang berlaku pada diri kita dan perkara yang akan berlaku pada diri kita.

1.12.3 Ibu Tunggal

Rohaty dan Muhammad (1999), mentafsirkan seseorang wanita itu sebagai ibu tunggal apabila kematian suami dan terpaksa meneruskan tugas membesarkan anak-anak atau seorang wanita yang telah bercerai dengan suaminya serta telah diberikan hak penjagaan ke atas anak-anaknya atau pun seorang wanita yang digantung tidak bertali kerana tidak diberi nafkah oleh suaminya atau pun seorang wanita yang dalam proses perceraian (yang mungkin akan mengambil masa yang panjang) dan anak-anaknya masih berada di bawah jagaannya pada waktu ini. Ibu tunggal juga termasuk seorang ibu yang mana suaminya tinggal berasingan dan tidak boleh memainkan peranan aktif sebagai bapa dalam keluarga atau suaminya uzur dan tidak boleh membantu membesarkan akan-anaknya serta memerlukan penjagaan rapi atau pun seorang ibu yang diberi tugas membesarkan anak orang lain tanpa pertolongan suami.

Walau bagaimanapun, menurut Program Pembangunan Pertubuhan Bangsa-Bangsa Bersatu (UNDP) 2011, takrifan ibu tunggal perlu komprehensif dan merangkumi wanita yang merupakan punca utama pendapatan keluarga dan mempunyai anak yang masih dalam tanggungan. Berikut adalah senarai kriteria-kriteria ibu tunggal yang disyorkan oleh UNDP:

i. Wanita yang bercerai, kematian suami (balu), ditinggalkan dan merupakan punca utama pendapatan keluarga;
ii. Wanita yang berkahwin dengan suami yang mempunyai lebih daripada seorang isteri dan wanita tersebut yang menjadi punca utama keluarga tersebut;

iii. Wanita yang berkahwin secara sah tetapi secara praktiknya berpisah dengan suami (tidak tinggal dengan suami/ditinggalkan suami);

iv. Wanita yang berkahwin secara sah dan merupakan punca utama rezeki keluarga;

v. Ibu tunggal yang tidak berkahwin secara sah dan mempunyai kanak-kanak yang masih dalam tanggungan;

vi. Wanita yang memelihara anak orang lain. Sebagai contoh, seorang nenek yang terpaksa mengambil alih peranan sebagai penjaga kepada cucunya akibat kematian anak perlu dimasukkan dalam definisi ibu tunggal.

1.13 Definisi Operasional

Bahagian ini pula menghuraikan beberapa definisi dan maksud yang menjadi asas dalam menyokong tema kajian yang dijalankan iaitu termasuklah istilah seperti kecerdasan emosi, konsep kendiri dan ibu tunggal di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di Johor Bharu.

1.13.1 Kecerdasan Emosi (EQ)

Bagi tujuan ini, pengkaji perlu mengkaji sejauh mana kecerdasan emosi dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu dengan menggunakan Model Kecerdasan Emosi Goleman (1995). Melalui kajian ini, pengkaji dapat mengenalpasti sejauh mana EQ daripada dua konstruk yang berbeza iaitu intrapersonal dan interpersonal. Konstruk intrapersonal terdiri daripada tiga demensi iaitu menguruskan emosi, motivasi kendiri dan kesedaran kendiri manakala konstruk interpersonal pula mengandungi dimensi seperti kemahiran sosial dan empati.

a) Konstruk Intrapersonal

i. Menguruskan Emosi

Menguruskan emosi dalam kajian ini merujuk kepada keupayaan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu menyeimbangkan perasaan mereka supaya perasaan marah, gementar, takut dan tertekan tidak akan mempengaruhi pemikiran mereka sehingga menganggu kerja dan tingkahlaku mereka.

ii. Motivasi Kendiri

Motivasi kendiri dalam kajian ini merujuk kepada semangat pencapaian dan harapan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu untuk menghadapi masalah, tidak mudah mengalah dalam melakukan tugas serta bagi memotivasikan diri yang tinggi.

iii. Kesedaran Kendiri

Kajian ini merujuk kepada kesedaran kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu untuk memahami perasaan yang dialami dalam penggunaan perasaan dalam membuat keputusan.

b) Konstruk Interpersonal

i. Kemahiran Sosial

Kajian ini merujuk kepada keupayaan ibu tunggal tidak bekerja dalam membina hubungan yang baik antara mereka dan orang lain dan boleh mempengaruhi mereka.

ii. Empati

Empati dalam kajian ini merujuk kepada kemahiran dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu dalam memahami orang lain dalam situasi meletakkan diri dalam situasi orang tersebut.

1.13.2 Konsep Kendiri

Dalam kajian ini, konsep kendiri adalah merujuk kepada Model Konsep Kendiri Tennessee yang mengadungi beberapa dimensi iaitu Identiti Kendiri (ID), Kepuasan Kendiri (KK), Tingkah laku Kendiri (TK), Kendiri Fizikal (KF), Kendiri Peribadi (KP), Kendiri Etika dan Moral (KEM), Kendiri Keluarga (KKG), dan Kendiri Sosial (KS). Konsep kendiri yang dinyatakan adalah berdasarkan jawapan yang dipilih daripada 80 item dalam Skala Konsep Kendiri Tennessee (SKKT) yang dibentuk oleh Fits (1965). Skala ini mempunyai lapan subskala yang utama. Kesemua dimensi ini digunakan bagi mengkaji hubungan di antara kecerdasan emosi dan konsep kendiri dalam kalangan ibu tunggal tidak bekerja di Johor Bharu.

1.13.3 Ibu Tunggal

Dalam kajian ini, ibu tunggal yang telah dipilih adalah berdasarkan kepada ciri-ciri berikut, iaitu wanita yang suaminya telah meninggal dunia, wanita yang bercerai dengan suami atau digantung tidak bertali, wanita yang berada dalam proses

penceraian dan wanita yang suaminya tidak berkeupayaan lagi dan kini ditanggung oleh isteri termasuk anak-anak. Kesemua keadaan tersebut memerlukan ibu tunggal menyara kehidupannya secara sendirian di samping membesarkan anak-anak yang tinggal bersama dengannya. Kajian ini memfokuskan seramai 191 orang ibu tunggal tidak bekerja di bandaraya Johor Bharu dan berdaftar di Pertubuhan Ibu Tunggal C.A.R.E di negeri Johor. Menurut Unit Perancangan Ekonomi (EPU), Jabatan Perdana Menteri Malaysia (2000) ibu tunggal dikategorikan kepada dua kumpulan besar, iaitu ibu tunggal yang berpendapatan tetap dan ibu tunggal yang tidak berpendapatan tetap. Ibu tunggal yang berpendapatan tidak tetap pula terdiri daripada mereka yang;

(i) Berpendapatan tidak tetap bergantung kepada usaha atau perancangan sendiri.
(ii) Sekurang kurangnya boleh menulis dan membaca.
(iii) Bekerja tidak mengikut masa rasmi atau tidak tentu masa bekerja.
(iv) Bekerja atau berurus niaga secara persendirian.
(v) Berumur antara 21 hingga 45 tahun

1.14 Rumusan

Kajian yang dijalankan diharap dapat memberi manfaat kepada pelbagai pihak terutama responden sendiri dalam mengenalpasti tahap kecerdasan emosi yang dimiliki mereka dan konsep kendiri di kalangan ibu tunggal tidak bekerja serta dapat menggunakan kekuatan diri yang positif untuk mencapai kecemerlangan dalam membina kehidupan berkeluarga secara sendirian. Kajian ini juga diharap dapat mengembangkan maklumat dan pengetahuan yang diperlukan oleh pengkaji-pengkaji pada masa akan datang ke arah memperkasakan ibu tunggal di Malaysia.

BIBLIOGRAFI

Abdul Ghani Abdullah, Abdul Rahman Abd.Aziz dan Mohammed Zohir Ahmad (2008). *Gaya-gaya Kepimpinan dalam pendidikan.* PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.

Abdul Hamid Kamarudin, Ruhani Ibrahim & Lim Heng Moh, (2004). *Cadangan Penilaian Baru Terhadap Pensyarah Dari Perspektif Pelajar.* Fakulti Sains Kesihatan, UiTM.

Azizi Yahaya (2005). Pembangunan Kendiri. Publication Skudai Johor. Universiti Teknologi Malaysia.

Azizi dan Fawziah (2003). *Pembangunan Kendiri*.Skudai Johor Darul Taazim: Universiti Teknologi Malaysia.

Azizi Yahaya dan Jaafar Sidek Latif (2005). Membentuk Identiti Remaja. Bentong, Pahang: PTS Publication & Distributors Sdn. Bhd.

Azizi Yahaya dan Jaafar Sidek Latif (2006). Psikologi Sosial Alam Remaja. Kuala Lumpur: PTS Professional.

Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon & Abdul Rahim Hamdan. (2007). *Menguasai penyelidikan dalam pendidikan. Kuala Lumpur: PTS Profesional Publishing.*

Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Yusof Boon, Nordiana Mohd Nor dan Noordin Yahaya (2007). *Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Prestasi Pencapaian Akademik.* unspecified . pp. 1-17. (Unpublished)

Azizi Hj. Yahaya, Yusof Boon, Kamaliah Noordin. (2010). *Hubungan antara konsep kendiri, Motivasi dan gaya Keibubapaan dengan pencapaian pelajar*. Fakulti pendidikan UTM Skudai, Johor.

Azlah, M.A, Hishamuddin,M.S., Siti Mariam,B. dan Thuaibah @ Suaibah,A.B., (2004). *Aktiviti Keusahawanan di Kalangan Ibu Tunggal di Negeri Johor*: *Kajian Terhadap Faktor Penglibatan dan Kerjaya dalam Bidang Perniagaan*. Fakulti Pengurusan dan Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai Johor.

Azlina Abu Bakar.(2002). Psikologi Personaliti Individu. PTS Publishing.

Baron, R.A dan Byrne, D. (2000). Psikologi Sosial. Jilid 1. Edisi 10. Alih Bahasa: Ratna Juwita, dkk. Erlangga: Jakarta.

Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory™ (EQ-i™): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems. Bar-On, R. (1997). *The Bar-On Emotional Quotient Inventory™ (EQ-i™): A test of emotional intelligence*. Toronto, Canada: Multi-Health Systems.

Baucer, J. C. (2001). *The effect of corporate intranet use on employee self-concept and Organizational commitment. California*: University of the Pasific.

Berita Harian.(2003). *Usaha Lindungi, Tingkat Status Ibu Tunggal*. 4 April 2003.

Brislin, R.W. (1970). *Back-Translation for Cross-Culture Research*. *Journal of Cross-Cultural Psychology 1*, 185–216

Carviness, Y.G. (2002). *Single Moms, Strong Sons. Journal of Adolescent Research,* Vol. 33 Issue 7, m.s. 216.

Cherniss, C. (2000). *Promoting emotional intelligence in organizations*. Virginia: American Society for Training and Development.

Chua Yan Piaw (2006). *Kaedah dan Statistik Penyelidikan (Buku 2): Asas Statistik Penyelidikan*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill.

Chua Yan Piaw (2009*). Kaedah dan Statistik Penyelidikan (Buku 5): Statistik Penyelidikan Lanjutan: Ujian Regresi, Analisis Faktor dan Analisis SEM*. Kuala Lumpur: Mc Graw Hill.

Ciarrochi, J., Chan, A. Y. C., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28, 539-561.

Constantine, M.G. & Gainor, K.A. (2001). *Emotional intelligence and empathy: Their relationship to multicultural counseling knowledge and awareness*. Professional School Counseling 5,2, 1096-1106.

Coopersmith, S. (1974). *Norms for the Coopersmith Self-Esteem Inventory*. Unpublished manuscript.

Cooper, R.K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations,* New York: Grosseflutnam.

Craig, L. (2005). *A Cross- National Comparison Of The Impact Of Children On Adult Time. SPRC Discussion Paper No 137,* Social Policy Research Centre, University Of New South Wales, Sydney, 2002.

Devaraj, (2011). *Masalah Ibu Tunggal. Intervensi Di Parlimen Dalam Perbahasan Kementerian Pembangunan Wanita Keluarga Dan Masyarakat*, 22 November 2011.

DeVellis, R.F. (2003). *Scale Development: Theory and Applications* (2nd edition). Thousand Oaks, California: Sage.

Doherty, J. (2011). *Preventing Homelessness Among Substance Users in Europe. Journal of Primary Prevention*. Vol. 28. 245-263.

Fitts, W. H. (1965). *Manual: Tennessee Self Concept Scale.* Nashville: Counselor Recordings and Tests.

Fitts, W.H, (1971). *The Concept And Self Actualization*. Los Angeles, California, Western Psychological Services A Division Of Manson Western Corporation.

Gardner, H. (2000). *Intelligence reframed: multiple intelligences for the 21st century* . New York: NY, Basic Books

Gardner, H. (2004). Multiple Intelligences: The Theory Into Practice. New York: Basic Books.

Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence.* New York: Bantam Books.

Goleman, D (1996). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.

Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence.* London: Bloomsbury.

Guilford, J.P dan Frunchter, B (1973). *Fundamental Statistics in Psychology and Education. McGraw Hill*

Habibah dan Noran Fauziah (2002). *Psikologi Personaliti*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Hamdan Abd. Kadir. (2005*). Kesan Latihan Asertif terhadap Konsep Kendiri dan Tegas Diri di kalangan Ibu Tunggal Negeri Johor*. Universiti Teknologi Malaysia.

Hamdan Abd. Kadir (2007). *Kesan Latihan Ketegasan Terhadap Tegas Diri dan Konsep Kendiri di kalangan Ibu Tunggal di Johor Bahru*. Doktor Falsafah (Bimbingan dan kaunseling), Universiti Teknologi Malaysia.

Hamdan Abd Kadir dan Abd Rahim Mohd Mustiman (2010). *Tingkah Laku Asertif Dalam Kalangan Pelajar Tingkatan Lima Aliran Sains Dan Sastera Di Sekolah Menengah Kebangsaan Dato Bentara Dalam, Segamat, Johor*. Fakulti Pendidikan Universiti Teknologi Malaysia.

Hamdan Abd. Kadir, Ummi Habibah Abd. Rani dan Zuraini Zakaria, (2008). *Hubungan di antara Tingkah Laku Asertif dan Konsep Kendiri dengan Stress di kalangan Ibu tunggal Berkerja di Mentakab Pahang.* Dalam: Asertif. Penerbit UTM, Johor. ISBN 978-983-52-0700-6.

Hargreaves,A., (2000). *Mixed Emotions Teacher's Perceptions of their Interaction With Students*. Teaching and teacher Education. 36(8).811-826.

Horney, K. (1945). *Our inner conflicts: A constructive theory of neurosis*. New York: W. W. Norton & Company, Inc.

Horney, K. (1950). *Personality Correlates of the Hypercompetitive Attitude Scale: Validity Test of Horney's Theory of Neurosis*. Journal of Personality Assessment. 1994. 62(1) 84-94.

Hughes, R. L. (2002). *Leadership, Enchancing the Lesson of Experience*. New York: McGraw-Hill Irwin.

Hwang, SW, Lebow JM dan Bierer MF., (2001). 'Risk factors for death in homeless adults in Boston', *Archives of Internal Medicine*, vol. 158.

Idham, Zamri, Melor & Nik Mohd Rahimi (2010). *Profil Kecerdasan Emosi Guru Pelatih Bahasa Mengikut Tahun Pengajian,* GEMA Online Journal of Language Studies 57 Volume 10(2) 2010.

Inday, S. (2000). *"Emotional intelligence development differences in boys and girls between 4 to 6 years of age".* Tesis Sarjana. Universiti Putra Malaysia. Kementerian Pendidikan Malaysia. 2002.

Ishak Md Shah (2007). *Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi*. Universiti Teknologi Malaysia.

Ishak Mad Ishak (2007) *Perbandingan konsep kendiri staf di bawah kepimpinan wanita*, Jurnal Teknologi, pp 73, jilid 46 (E)

Iskandar Iskandar, and Rohaty Mohd. Majzub, and Zuria Mahmud, (2009) *Kecerdasan Emosi dan Komitmen Pekerjaan dalam Kalangan Pensyarah Universiti di Indonesia (Emotional Quotient and Work Commitment Among Lecturers at An Indonesian University).* Jurnal Pendidikan (UKM), 34 (1). 173-186. ISSN 01266020.

Israel, Richard, Whitten, Helen and Shaffran, Cliff (2000). *Your Mind At Work.* London :Kogan Page Limited.

Jaggi, S. (2011). *Descriptive Statistics and Exploratory Data Analysis*, Indian Agriculture Statistics Research Institute Library Avenue, New Delhi.

Jersild ,A.T.,(1952). *Child Psychology,* Englewood Cliffs, N.J, Prentice Hall, 185-195.

Jones, D.J. (2002). HIV Infection and Deppressive Symptoms : An Investigation of African American Single Mothers. *AIDS Care*. 13. 343.

Kavitha Raman (2001). *Hubungan antara asertif dan konsep kendiri di kalangan pekerja. satu kajian kes di Maybank Kluang*. *Projek Ijazah Sarjana Muda Yang Tidak Diterbitkan.* Universiti Teknologi Malaysia.

Kavitha Raman. (2003). *Tingkahlaku Asertif dan Gaya Kepimpinan di Kalangan Pekerja*: Satu Kajian Kes di Perisind Holding Sdn. Bhd. Johor Bahru. Universiti Teknologi Malaysia.

Khair Hidayati Mohd Khair, Fadilah Abdul Majid, Khairunnisak Yahya & Munirah Senik, (2010). Teori Kecerdasan Emosional . Universiti Teknologi Malaysia.

Krejcie, R.V. & D.W. Morgan. (1970). Determining size for research activities. *Educational and Psychological Measurement* 30 : 607-610.

Locke, D.C., Myers, J.E. dan Herr, E.L. (2001). *The Handbook of Counseling***.** Thousand Oaks, Carlifornia : Sage Publications, Inc.

Martin, W. E. Jr., Easton, C., Wilson, S. Takemoto, M., & Sullivan, S. (2004). Salience of Emotional Intelligence as a Core Characteristic of Being a Counselor. *Counselor Education and Supervision*, 44, 17-30.

Maslow, A. H. (1968). *Toward a Psychology of Being*. New York: D. Van Nostrand Company.

Maslow,A,. (1970). *Founder Of Humanistic Psychology, Dies.* New York Times.

Mayer, J. D., Ed. (2001). A field guide to emotional intelligence. Emotional intelligence in everyday life: A scientific inquiry. Philadelphia, Psychology Press.

Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional Intelligence. In. R.J Sternberg (Ed). *The handbook of intelligence*, 396-420. New York:

Mayer, J.D., Caruso , D.R.& Salovey, P. (1999). Emotional Intelligence meets traditional standards for an intelligence. (atas talian) http://www.eqi.org/fulltxt .

McBride, M. et al. (2002). Linking employment status, maternal psychological well-being, parenting and childeren"s attriutions about poverty in families receiving government asssitance. *Family Relations.* April 2002, Vol. 5 Issue 2.

McGarvey, R. (1997). Final score: Get more from employees by upping your EQ. *Entrepreneur, 25,* 7,78-8 1.

Mendes, J. (2002). The Relationship between emotional intelligence and occupational burnout in secondary school teachers. *Dissertation Abstracts International, 63*(10), 4951A.

Meyer J and Allen N (1997), "*Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*", Sage Publications.

Modupe, A. (2010). Measuring the Pulse of An Organization: Integrating Physiological Measures Into the Organizational Scholar's Toolbox. Recent Research in Organizational Behavior Articles.

Mohamed Najib Abd Ghafar. (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai, Johor. Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Mohamad Saleh (1999). *Memahami Psikologi*. Selangor Darul Ehsan: Percetakan Putrajaya.

Mohd Najib Ghafar. (2000). *Kestabilan emosi guru: Perbandingan antara pensyarah dan pelajar*. *Jurnal Teknologi.* 32 (E): 1-10.

Mohd. Najib Abdul Ghafar (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: UTM.

Muhamad Faisal. (2005). *Hubungan Tingkah Laku Asertif dengan Konsep Kendiri dan Komunikasi di Kalangan Pegawai-pegawai Pihak Berkuasa Tempatan Negeri Johor*. Projek Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia.

Murray, B. (1998). Does emotional intelligence matter in the workplace? *APA* 's *Annual Convention,* 29, 7. [On-line]. Available: http://www.apa.or~~nonitor/jul98/emot.h[t2m0l0

Myers, J. E., Sweeney, T. J., & Witmer, J. M. (2001). The Wheel of Wellness counseling for wellness: A holistic model for treatment planning. Journal of Counseling and Development, 78(3), 251-266.

Nada Abi Samra. (2000). *The Relationship Between Emotional Intelligence and Academic Achievement in Eleventh Graders*. Montgomery: Auburn University.

Najib Ahmad Marzuki, Che Su Mustaffa, Zarina Mat Saad, Suhanim Abdullah, Suhaini Muda & Wan Bee Che Din (2003). *Kecerdasan Emosi dan Kompetensi Pelajar Institusi Pengajian Tinggi Awam*. Laporan Penyelidikan Tidak Diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.

Nelson, D. & Low, G. (2003). Emotional Intelligence, Achieving Academic and Career Excellence. NJ: Prentice Hall.

Noe, R. (2004). *Fundamental of Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill.

Nor Aini Haji Idris, (2003). *Keperluan Strategi Khusus untuk mengatasi masalah kemiskinan ketua isi rumah wanita dalam era ekonomi global.* Dalam globalisasi di Malaysia suntingan Lukman Z. Mohamad & Azmi Abdul Manaf. Kuala Lumpur. Utusan Publication & Distributors Sdn Bhd.

Noriah, M.I.,Ramlee, M.,Zuria,M.,Siti Rahayah, I.A, (2006). Emotional intelligence of Malaysian teachers: Implications on workplace productivity. International Journal of Vocational Education and Training , 14 (2), 7-24.

Noriah Mohd Ishak, Ramlee Mustapha, Siti Rahayah Ariffin & Syed Najmuddin Syed Hassan (2003). *Kecerdasan Emosi Dan Hubungannya Dengan Nilai Kerja.* Jurnal Teknologi, 39(E), 77-84.

Noriah, M.I. & Siti Rahayah Ariffin (2003). Kecerdasan Emosi di kalangan pekerja Malaysia. Laporan Teknikal. Prosiding Seminar IRPA, 121-127.

Noriah Mohd Ishak, Ramlee Mustapha, Siti Rahayah Ariffin & Syed Najmuddin Syed Hassan (2003). *Kecerdasan Emosi Dan Hubungannya Dengan Nilai Kerja.* Jurnal Teknologi, 39(E), 77-84.

Noriah Mohd Ishak, Siti Rahayah Ariffin, Saemah Rahman, and Zuria Mahmud. (2000). *Correlation between emotional intelligence and performance among Malaysian adolenscence*. Paper presented at Learning Conference, Spetse, Greece.

Norsidah Mohd Noordin. (2008). Relationship between emotional intelligence, leadership behaviour and organizational commitment with organizational rediness for change in Malaysian Institute of Higher Learning. Tesis Phd. yang tidak diterbitkan. Universiti Putra Malaysia.

Nota, L. & Soresi, S. (2003) .*An Assertiveness Training Program For Indecisive Students Attending an Italian University.*

Nur Safinaz. (2003). *Konsep kendiri dan kepuasan kerja di kalangan penguatkuasa: Satu kajian kes di majlis perbandaran Johor Bahru, Johor*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana Muda.

O'Connell, A. N. (2001). Models of Achievement: Reflections of Eminent Women in Psychology, 3, 136-147.

Ooi, Yeng Keat (2002). *Kepentingan kecerdasan emosi (EQ) dalam organisasi masa kini.* Jelapang, 3 (1). pp. 45-53.

Ormrod,J.E (2000). *Education Psychology : Developing Learners. 3rd.ed.* New Jersey : Prentice Hall Inc.

Pallant, J. (2010). *SPSS Survival Manual, A Step by Step Guide to Data Analysis Using the SPSS Program (*4th ed.). McGraw-Hill.

Polloway, E. A., J. R. Patton, and L. Serna. (2001). *Strategies for teaching learners with special needs*. Ed. ke-7. Upper Saddle River, New Jersey: Merrill Prentice-Hall Inc.

Potkay, Charles R. dan Allen, Bem P. (1986). *Personality : Theory, Research and Applications.* California : Wadsworth Inc.

Prakas Rao Apparao, (2001*). Perkaitan di antara kecerdasan emosi dengan prestasi akademik mahasiswa dan mahasiswi di UTM.* Projek Sarjana Muda UTM.

Purkey, W.W,. (1970). *Self Concept and School Achievement,* Englewoo Cliffs, N.J, Prentice-Hall.

Rani, N.I (2006). Child Care by Poor Single Mothers. Study of Mother- headed Families in India. *Journal of Comparative Family Studies,* 37 (1), 75-95.

Rahyu Imrani. (2004). Evaluation of emotional intelligence according to individual differences. Tesis sarjana yang tidak diterbitkan. UniversitiUtaraMalaysia.

Razali Mohammad (2004). *Kecerdasan Emosi dan Hubungannya dengan Pencapaian Akademik dan Tingkah Laku Kenakalan Pelajar*. Universiti Teknologi Malaysia: Tesis Ijazah Sarjana.

Rogers, C. (1951). *Client-centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. London: Constable.

Rohaty Mohd Majzud dan Muhammad Rais Abd. Karim. 1999. *Ibu Tunggal Menelusuri Rintangan Hidup dengan Keyakinan*. Selangor: Pelanduk Publications.

Rosete, D. and J. Ciarrochi (2005). *Emotional intelligence and its relationship to workplace performance outcomes of leadership effectiveness*. *Leadership and Organization Development Journal.* Vol. 26 Iss: 5, 388 - 399

Rossiter, D.G. (2006). *An Introduction to Statistical Analysis Overheads, International Institute for Geo-information Science & Earth Observation (ITC),* Department of Earth Systems Analysis.

Saadi, I (2001). *An Attitude to School for Primary school Children*. Research in Education. 66: 65-75

Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality, 9*, 185-211.

Samra, N.A. (2000). *The Relationship Between Emotional Intelligence and Academic Achievement in Eleventh Graders*. Montgomery: Auburn University

Sayyed, H. (2012). Unblock Arguments In Malaysian Sopoblogs. International Journal of Social Sciences and Humanity Studies. Vol. 4, No. 1.

Sazali Yusof. (2006). Kecerdasan emosi guru besar. Dalam Prosiding Seminar Nasional Pengurusan dan Kepimpinan Pendidikan ke-13. Institut Aminuddin Baki: Kementerian Pelajaran Malaysia

Schunk, D. H. (2000). Self-efficacy for Reading and Writing: Influence of Modeling, goal setting and self-evaluation. Reading and Writing Quarterly, 19, 159-172.

Sekaran, Uma (2003). *Research Methods for Business – A Skill Building Approach.* New York: John Wiley and Sons, Inc.Analysis. 5th Ed. Prentice Hall: USA.

Shahabuddin Hashim, Rohizani Yaakub dan Mohd Zohir Ahmad (2003). Pedagogi: strategi dan Teknik Mengajar Yang Berkesan. Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Shavelson,R.J dan Bolus,R (1982). Self concept : the interplay of theory and methods. Journal of educational psychology, vol 74 (1). Feb 1982, 3-17.

Skovholt, T., and D'Rozario, V. (2000). Portraits of outstanding and inadequate teachers in Singapore: The impact of emotional intelligence. *Teaching and Learning*, 21(1): 9-17.

Slaski, M. C., S. (2003). Emotional intelligence training and its implications for health, stress, and performance. *Stress and Health. 19*(4): 190-199.

Sternberg, R.J (1995). *Successful intelligence.* New York: Plume.

Su Faizah Sukor (2009). Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Gaya Pengurusan Konflik di Kalangan Kakitangan di JKR Malaysia. Tesis Sarjana Sains Pengurusan yang Tidak Diterbitkan. Universiti Utara Malaysia.

Syafrimen, Ruslin Amir dan Noriah Mohd Ishak (2010). Profil Kecerdasan Emosi Guru-guru Sekolah Menengah Zon Tengah Semenanjung Malaysia. Fakulti Pendidikan Universiti Kebangsaan Malaysia.

Syed Najmuddin, S. H. (2005). Hubungan antara faktor kecerdasan emosi, nilai kerja dan prestasi kerja di kalangan guru Maktab Rendah Sains Mara. Tesis Doktor Falsafah. Universiti Kebangsaan Malaysia.

Syed Sofian Syed Salim & Rohany Nasir. (2010). Kesan Kecerdasan Emosi Ke Atas Tekanan Kerja dan Niat Berhenti Kerja Profesion Perguruan. *Jurnal e-Bangi. Volume 5, Number 1,53-68 , 2010.ISSN: 1823-884x*

UNDP-MWFCD (2011). *Project for the National Action Plan for the Empowerment of Single mothers (NAPESM.* Kementerian Wanita, Kebajikan dan Kemasyarakatan Malaysia.)

Vitello-Cicciu,J.M. (2003). Innovative leadership through emotional intelligence. *Nursing management . 34,10,28-33.*

Wieand,P. (2002). *Drucker's Challenge : Communication and the Emotional Glass Ceiling*. Ivey Business Journal, 66 (5), 32-38.

Wan Ashibah Wan Ibrahim. (2003). Kecerdasan emosi di kalangan guru sekolahmenengah berasrama penuh dan sekolah harian. Kertas Projek Sarjana Pendidikan. Fakulti Pendidikan. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.

Wan Halim Othman, (2003). Ucapan Aluan Perjumpaan Ibu Tunggal di Persatuan Komuniti Ikram Kuala Lumpur. *Berita Harian***:** Wanita dan Keluarga, 2 Januari.

Werner, O. and Campbell, D.T. (1970). *Translating, Working Through Interpreters, and the Problem of Decentering.* In R. Naroll & R. Cohen (Eds.) A Handbook of Method in Cultural Anthropology. New York: The Natural History Press, Pp. 398-420.

Williams, C.J (2000) . *Being Asertive*. University of Leeds Innorvations Ltd.

Yahaya dan Ramli (2009). The Relationship between Self-Concept and Communication Skills towards Academic Achievement among Secondary School Students in Johor Bahru. International Journal of Psychological Studies. 1 (2).

Yahya bin Don. (2009). Korelasi dan pengaruh kompetensi emosi terhadap kepimpinan sekolah: Perbandingan antara sekolah berkesan dengan sekolah kurang berkesan. Tesis Phd yang tidak diterbitkan. Universiti Malaya.

Zainuddin Hj Yusoff (2000). *Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kepimpinan. Tinjauan di Kalangan Pemimpin-pemimpin Pelajar Universiti Teknologi Malaysia, Skudai*. Projek Sarjana Muda UTM, Tidak Diterbitkan.

Zainudin Abu Bakar dan Mohd Khamsuldin Abdul Wahab (2011). Konsep Kendiri Pelajar Dan Hubungannya Dengan Masalah Disiplin Di SMK Penghulu Saat,

Batu Pahat Johor. *Journal of Educational Psychology & Counseling, Volume 3 September 2011, Pages 36-58 / ISSN: 2231-735X* . Fakulti Pendidikan, Universiti Teknologi Malaysia.

Zamalia Mahmud (2008). *Handbook of Research Methodology: A Simple Version*. University Publication Centre (UPENA), Universiti Teknologi MARA (UiTM).

Zuraini Zakaria. (2005). Hubungan di antara Tingkah Laku Asertif dan Konsep Kendiri dengan Stres Di Kalangan Ibu Tunggal Bekerja di Mentakab, Pahang. Projek Sarjana Sains Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia.