

KESAN PENGARUH KECERDASAN EMOSI, PERSONALITI DAN ESTIM
KENDIRI KE ATAS KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI

SITI SARAWATI JOHAR

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

KESAN PENGARUH KECERDASAN EMOSI, PERSONALITI DAN ESTIM
KENDIRI KE ATAS KOMITMEN TERHADAP ORGANISASI

SITI SARAWATI JOHAR

Tesis ini dikemukakan sebagai memenuhi
syarat penganugerahan ijazah
Doktor Falsafah (Pengurusan)

Fakulti Pengurusan
Universiti Teknologi Malaysia

OGOS 2014

DEDIKASI

Dalam menitip selaut pengetahuan
dalam meraut segunung pengalaman
dalam merentas beronak cabaran
maka inilah wadah kudus
dari hati penuh tulus
yang tak mungkin lupus
Andai di kesempatan ini
masih punya sisi dan masih ada hari
agar terus bersama menerokai indahnya ilmu...

Teristimewa untuk bonda tersayang
Ibunda Dayang Masni Hasnah Hj. Awang Mokti

dan

Yang disayangi, kakak-kakak dan abang-abangku

Serta

Insan kesayanganku,
Rakan-rakan seperjuanganku,
Guru-guruku

Juga istimewa untuk yang telah tiada
Allahyarham Ayahnda Hj. Johar Mohd. Hussein
Allahyarhamah Ummi Hjh. Paridahhanon Abdullah
Allahyarhamah Kekanda Siti Noor Aisiah Hj. Johar

PENGHARGAAN

Dengan nama Allah yang maha pemurah lagi maha pengasihani. Alhamdulillah dengan petunjuk dan hidayahNya serta dengan izin dan iradatNya, maka dapatlah kajian ini disiapkan mengikut tempoh yang telah ditetapkan. Saya dengan ini ingin mengucapkan setinggi-tinggi penghargaan kepada pensyarah penyelia kajian ini iaitu Prof. Madya Dr. Ishak Mad Shah dan Dr. Zainudin Abu Bakar kerana telah banyak membantu dan memberikan idea tanpa jemu sepanjang tempoh saya melaksanakan kajian ini dari awal lagi. Semoga segala jasa sentiasa dirahmati Allah SWT. Tidak lupa buat pensyarah-pensyarah lain di Fakulti Pengurusan UTM yang turut sama menyumbangkan idea untuk keberkesanan kajian ini. Serta berbanyak terima kasih atas saranan, bimbingan dan pandangan oleh dua orang penilai tesis saya ini iaitu Prof. Madya Dr. Fatimah Omar dan Dr. Siti Aisyah Abd Rahman. Segala jasa baik kalian tidak mungkin dilupakan sepanjang hayat.

Begitu juga buat rakan-rakan seperjuangan yang tidak jemu berkongsi ilmu, semoga kalian akan menemui kejayaan yang cemerlang. Ribuan terima kasih turut diucapkan kepada pihak berkuasa tempatan majlis bandaraya di zon selatan tanah air atas segala kerjasama dan kebenaran yang diberikan untuk menjalankan kajian ini. Tidak lupa buat ibunda dan keluarga saya yang tersayang, betapa segala restu dan doa mereka membuatkan saya terus bersemangat untuk berjuang di medan ini. Akhir kata, semoga apa juga kerjasama dan permuafakatan dalam usaha penerokaan ilmu yang maha luas di muka bumi ini akan diberkati Allah dan memberi ruang untuk kita terus mengorak langkah dalam organisasi modal insan yang lebih gemilang dan terbilang. Sesungguhnya proses pembelajaran adalah proses sepanjang hayat. Semoga ilmu ini juga dapat dimanfaatkan bersama. Sekian dan terima kasih.

ABSTRAK

Komitmen pekerja menyumbang kepada keberkesanan organisasi. Namun begitu, komitmen boleh terjejas jika tiada penekanan diberikan kepada faktor-faktor psikologi. Faktor-faktor psikologi yang mempengaruhi komitmen ialah kecerdasan emosi, personaliti dan estim sendiri. Oleh yang demikian, kajian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana faktor-faktor ini mempengaruhi komitmen. Kajian ini menguji kesan kecerdasan emosi ke atas komitmen; kesan kecerdasan emosi ke atas estim sendiri; kesan estim sendiri ke atas komitmen; mengenal pasti trait personaliti sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri; dan menentukan peranan estim sendiri sebagai mediator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen. Seramai 162 orang penjawat awam yang berkhidmat dengan Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di zon selatan, Semenanjung Malaysia telah dipilih sebagai responden. Alat-alat pengukuran yang digunakan dalam kajian ini ialah *Emotional Intelligence Self-Description Inventory* (EISDI), *Eysenck Personality Questionnaire Revised-Short Form* (EPQR-S), *Rosenberg Self-Esteem Scale* (RSES) dan *Employee Commitment Survey Revised Version* (ECS-R). Analisis data secara deskriptif dan inferensi yang dilakukan merangkumi regresi mudah, regresi berganda, dan regresi berhierarki. Hasil analisis menunjukkan kecerdasan emosi bagi dimensi memudahkan pemikiran dengan emosi, dan dimensi pengawalseliaan dan pengurusan emosi memberikan kesan kepada komitmen afektif dan normatif. Di samping itu, dimensi memudahkan pemikiran dengan emosi memberikan kesan kepada komitmen berterusan. Seterusnya, dimensi pengawalseliaan dan pengurusan emosi memberikan kesan kepada estim sendiri berbanding dengan tiga dimensi kecerdasan emosi lagi yang tidak memberikan kesan. Namun begitu, estim sendiri memberikan kesan kepada komitmen afektif dan normatif. Trait personaliti ekstraversi, neurotisisme dan psikotisme tidak berfungsi sebagai moderator dalam hubungan antara dimensi kecerdasan emosi dengan estim sendiri. Penemuan terpenting kajian ini ialah estim sendiri berfungsi sebagai mediator sebahagian yang mempengaruhi hubungan antara dimensi pengawalseliaan dan pengurusan emosi dengan komitmen afektif dan normatif. Daripada dapatan kajian ini dicadangkan supaya tumpuan diberikan kepada kemantapan kecerdasan emosi dan estim sendiri dalam kalangan pekerja agar komitmen pekerja dapat dipertingkatkan. Kajian ini juga boleh menjadi rujukan kepada mana-mana organisasi untuk meningkatkan komitmen pekerja.

ABSTRACT

Employees' commitment contributes towards effectiveness in an organization. However, commitment can be impaired in the absence of the emphasis placed on psychological factors. These psychological factors that affect commitment are emotional intelligence, personality and self-esteem. Therefore, this study aims to investigate how these factors influence commitment. The research tested the impact of emotional intelligence on commitment; impact of emotional intelligence on self-esteem; impact of self-esteem on commitment; identified personality traits as moderators in the relationship between emotional intelligence and self-esteem; and determined the role of self-esteem as a mediator in the relationship between emotional intelligence and commitment. 162 civil servants employed by the Local Authority (LA) in the southern zone of peninsular Malaysia were chosen as respondents. Measurement tools used in the study are Emotional Intelligence Self-Description Inventory (EISDI), Eysenck Personality Questionnaire-Revised Short Form (EPQR-S), Rosenberg Self-Esteem Scale (RSES) and Employee Commitment Survey Revised Version (ECS-R). Descriptive and inferential analyses of the data included simple regression, multiple regression, and hierarchical regression. The results showed that the emotional intelligence dimension of facilitating thinking with emotion, and dimension of regulation and management of emotion had an impact on affective and normative commitment. In addition, the dimension of facilitating thinking with emotion had an impact on continuance commitment. Next, the dimension of regulation and management of emotion had an impact on self-esteem whereas the other three dimensions of emotional intelligence had no impact. However, self-esteem had an impact on affective and normative commitment. Personality traits such as extraversion, neuroticism and psychoticism do not have a function as moderators in the relationship between emotional intelligence and self-esteem. The most important finding from this study is that self-esteem served as a partial mediator in the relationship between dimension of regulation and management of emotion with affective and normative commitment. From the study, it is proposed that strength of emotional intelligence and self-esteem among employees should be the focus in order to improve employees' commitment. This study can also be used as a reference for any organization to improve their employees' commitment.

KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xiv
	SENARAI RAJAH	xv
	SENARAI SIMBOL	xvii
	SENARAI LAMPIRAN	xviii
1	PENDAHULUAN	1
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Kajian	2
	1.3 Pernyataan Masalah	7
	1.4 Persoalan Kajian	16
	1.5 Matlamat Kajian	17
	1.6 Objektif Kajian	17
	1.7 Hipotesis Kajian	18
	1.7.1 Hipotesis Kajian bagi Persoalan 1	18
	1.7.2 Hipotesis Kajian bagi Persoalan 2	20
	1.7.3 Hipotesis Kajian bagi Persoalan 3	21
	1.7.4 Hipotesis Kajian bagi Persoalan 4	22
	1.7.5 Hipotesis Kajian bagi Persoalan Kajian 5	24
	1.8 Skop Kajian	27
	1.9 Batasan Kajian	27

1.10	Kepentingan Kajian	29
1.11	Takrifan Istilah Konseptual & Operasional	31
	1.11.1 Kecerdasan Emosi	31
	1.11.1.1 Persepsi dan Penilaian Emosi	32
	1.11.1.2 Memudahkan Pemikiran dengan Emosi	33
	1.11.1.3 Memahami Emosi	33
	1.11.1.4 Pengawalseliaan dan Pengurusan Emosi	34
	1.11.2 Personalitis	34
	1.11.2.1 Ekstraversi	35
	1.11.2.2 Neurotisme	35
	1.11.2.3 Psikotisme	36
	1.11.3 Estim Kendiri	36
	1.11.4 Komitmen terhadap Organisasi	37
	1.11.4.1 Komitmen Afektif	38
	1.11.4.2 Komitmen Berterusan	38
	1.11.4.3 Komitmen Normatif	38
1.12	Rumusan	39
2	TINJAUAN LITERATUR	40
2.1	Pengenalan	40
2.2	Kecerdasan Emosi	40
	2.2.1 Model Empat Cabang Kecerdasan Emosi Mayer dan Salovey (1997) Berasaskan Teori Kecerdasan Emosi Mayer dan Salovey (1990)	43
	2.2.1.1 Mengenal Pasti Emosi	45
	2.2.1.2 Menggunakan Emosi	46
	2.2.1.3 Memahami Emosi	48
	2.2.1.4 Menguruskan Emosi	49
	2.2.2 Kepentingan Emosi dalam Organisasi	52
2.3	Komitmen terhadap Organisasi	54
	2.3.1 Model Tiga Komponen Komitmen terhadap Organisasi Meyer dan Allen (1991)	55
	2.3.1.1 Komitmen Afektif	55
	2.3.1.2 Komitmen Berterusan	56
	2.3.1.3 Komitmen Normatif	57
2.4	Personaliti	60

2.4.1	Teori Personaliti Eysenck (1952)	61
2.4.1.1	Ekstraversi	62
2.4.1.2	Neurotisme	63
2.4.1.3	Psikotisme	63
2.4.2	Personaliti dalam Organisasi	64
2.5	Estim Kendiri	65
2.5.1	Teori Estim Kendiri Rosenberg (1965)	67
2.5.1.1	Estim Kendiri dalam Organisasi	68
2.6	Kajian-kajian Lepas	71
2.6.1	Kecerdasan Emosi dan Komitmen terhadap Organisasi	71
2.6.2	Kecerdasan Emosi dan Estim Kendiri	77
2.6.3	Estim Kendiri dan Komitmen terhadap Organisasi	80
2.6.4	Personaliti sebagai Moderator	82
2.6.5	Estim Kendiri sebagai Mediator	89
2.7	Kerangka Asas Kajian	90
2.7.1	Kerangka Konseptual Kajian	93
2.8	Rumusan Tinjauan Literatur	94
3	METODOLOGI KAJIAN	95
3.1	Pengenalan	95
3.2	Reka Bentuk Kajian	95
3.3	Lokasi Kajian	97
3.4	Populasi Kajian	98
3.5	Saiz Sampel Kajian	99
3.6	Persampelan Kajian	100
3.7	Instrumen Kajian	101
3.7.1	Pengukuran Demografik Responden	103
3.7.2	Pengukuran Kecerdasan Emosi Pekerja	104
3.7.3	Pengukuran Personaliti Pekerja	105
3.7.4	Pengukuran Estim Kendiri Pekerja	106
3.7.5	Pengukuran Komitmen terhadap Organisasi	107
3.8	Prosedur Menterjemah Instrumen	108
3.9	Kajian Rintis	109
3.10	Prosedur Kajian	110
3.11	Kebolehpercayaan Instrumen	111
3.11.1	Instrumen Kecerdasan Emosi Pekerja	114

3.11.2	Instrumen Personaliti Pekerja	114
3.11.3	Instrumen Estim Kendiri Pekerja	115
3.11.4	Instrumen Komitmen Pekerja terhadap Organisasi	115
3.12	Kesahan Instrumen	116
3.13	Pengujian Andaian Analisis Multivariat	118
3.13.1	Pengujian Andaian Kenormalan Pemboleh Ubah	119
3.13.2	Pengujian Andaian Kelinearan dan Kemalaran Pemboleh Ubah	122
3.13.3	Pengujian Andaian Multikolineariti	125
3.14	Analisis Data	127
3.14.1	Analisis Deskriptif	127
3.14.2	Analisis Regresi Mudah dan Berganda	129
3.14.3	Analisis Kesan Moderator dengan Regresi Berhierar	130
3.14.4	Analisis Kesan Mediator dengan Regresi Berhierarki	131
3.15	Rumusan Metodologi Kajian	133
4	KEPUTUSAN KAJIAN	136
4.1	Pengenalan	136
4.2	Hasil Dapatan Soal Selidik	136
4.2.1	Demografik Responden	137
4.2.2	Analisis Deskriptif Bagi Pemboleh Ubah Kajian	138
4.2.2.1	Kecerdasan Emosi Pekerja	138
4.2.2.2	Personaliti Pekerja	139
4.2.2.3	Estim Kendiri Pekerja	140
4.2.2.4	Komitmen terhadap Organisasi	140
4.3	Hasil Inferensi Persoalan Kajian dan Pengujian Hipotesis Kajian	141
4.3.1	Objektif Kajian 1: Mengkaji kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas komitmen terhadap organisasi	142
4.3.1.1	Persoalan Kajian 1.1: Adakah terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas komitmen afektif?	142
4.3.1.2	Persoalan Kajian 1.2: Adakah terdapat kesan yang signifikan	

kecerdasan emosi ke atas komitmen berterusan?	144
4.3.1.3 Persoalan Kajian 1.3: Adakah terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas komitmen normatif?	145
4.3.2 Objektif Kajian 2: Mengkaji kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas estimasi sendiri	147
4.3.2.1 Persoalan Kajian 2: Adakah terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas estimasi sendiri?	147
4.3.3 Objektif Kajian 3: Mengkaji kesan yang signifikan estimasi sendiri ke atas komitmen terhadap organisasi	148
4.3.3.1 Persoalan Kajian 3: Adakah terdapat kesan yang signifikan estimasi sendiri ke atas komitmen terhadap organisasi?	148
4.3.4 Objektif Kajian 4: Menentukan kesan personaliti sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi dengan estimasi sendiri	150
4.3.4.1 Persoalan Kajian 4.1: Adakah terdapat kesan yang signifikan personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi dengan estimasi sendiri?	150
4.3.4.2 Persoalan Kajian 4.2: Adakah terdapat kesan yang signifikan personaliti neurotisisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi dengan estimasi sendiri?	152

4.3.4.3	Persoalan Kajian 4.3: Adakah terdapat kesan yang signifikan personaliti psikotisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri?	155
4.3.5	Objektif Kajian 5: Untuk menentukan kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi	157
4.3.5.1	Persoalan Kajian 5.1: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen afektif?	157
4.3.5.2	Persoalan Kajian 5.2: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen berterusan?	162
4.3.5.3	Persoalan Kajian 5.3: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen normatif?	165
4.4	Rumusan Hasil Kajian	169
5	PERBINCANGAN, IMPLIKASI DAN KESIMPULAN	174
5.1	Pengenalan	174
5.2	Perbincangan Kajian	174
5.2.1	Kesan Kecerdasan Emosi ke atas komitmen terhadap Organisasi	174
5.2.2	Kesan Kecerdasan Emosi terhadap Estim Kendiri Pekerja	181
5.2.3	Kesan Estim Kendiri ke atas Komitmen terhadap Organisasi	184

5.2.4	Kesan Personaliti ke atas Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Estim Kendiri Pekerja	186
5.2.5	Kesan Estim Kendiri ke atas Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Komitmen terhadap Organisasi	191
5.3	Implikasi Kajian	197
5.3.1	Kepentingan Fungsi Kecerdasan Emosi ke atas Komitmen terhadap Organisasi sebagai Literatur Kajian	198
5.3.2	Kepentingan Elemen Emosi dalam Organisasi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT)	200
5.3.3	Perkaedahan dan Kerangka Kajian	206
5.4	Cadangan Kajian Masa Depan	210
5.5	Kesimpulan Perbincangan	212
	RUJUKAN	214
	Lampiran A – E	241-341

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Mengenal Pasti Emosi (Sumber: Caruso & Salovey, 2004)	46
2.2	Menggunakan Emosi (Sumber: Caruso & Salovey, 2004)	47
2.3	Memahami Emosi (Sumber: Caruso & Salovey, 2004)	49
2.4	Menguruskan Emosi (Sumber: Caruso & Salovey, 2004)	50
3.1	Jumlah Pekerja MBBB dan MBMB	99
3.2	Jabatan Sampel Kajian di Majlis Bandaraya Terpilih	100
3.3	Instrumen Kecerdasan Emosi, Personaliti, Estim Kendiri dan Komitmen	103
3.4	Senarai Item Soal Selidik Kecerdasan Emosi	105
3.5	Senarai Item Soal Selidik Personaliti	106
3.6	Senarai Item Soal Selidik Estim Kendiri	107
3.7	Senarai Item Soal Selidik Komitmen terhadap Organisasi	108
3.8	Pemulangan dan Penerimaan Soal Selidik	111
3.9	Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	113
3.10	Kesahan Konstruk Instrumen Kajian	117
3.11	Korelasi antara Kecerdasan Emosi, Personaliti, Estim Kendiri dengan Komitmen terhadap Organisasi	126
3.12	Skor Maksimum dan Minimum Pemboleh Ubah Kajian	128
3.13	Jadual Ringkasan Pengujian Statistik Objektif Kajian	135
4.1	Taburan Demografik Responden	137
4.2	Dapatan Tahap Kecerdasan Emosi dan Dimensinya	139
4.3	Dapatan Tahap Trait Personaliti	140
4.4	Dapatan Tahap Estim Kendiri	140
4.5	Dapatan Tahap Komitmen dan Komponennya	141
4.6	Kesan Dimensi Kecerdasan Emosi ke atas	

	Komitmen Afektif	143
4.7	Kesan Dimensi Kecerdasan Emosi ke atas Komitmen Berterusan	144
4.8	Kesan Dimensi Kecerdasan Emosi ke atas Komitmen Normatif	146
4.9	Kesan Dimensi Kecerdasan Emosi ke atas Estim Kendiri	148
4.10	Kesan Estim Kendiri ke atas Komitmen terhadap Organisasi	149
4.11	Pengaruh Trait Personaliti Ekstraversi ke atas Hubungan Dimensi Kompetensi Kecerdasan Emosi dengan Estim Kendiri	151
4.12	Pengaruh Trait Personaliti Neurotisme ke atas Hubungan Dimensi Kompetensi Kecerdasan Emosi dengan Estim Kendiri	153
4.13	Pengaruh Trait Personaliti Psikotisme ke atas Hubungan Dimensi Kompetensi Kecerdasan Emosi dengan Estim Kendiri	156
4.14	Analisa Regresi Kesan Faktor Mediator Estim Kendiri dalam Hubungan antara Dimensi Kecerdasan Emosi dengan Komitmen Afektif	160
4.15	Analisa Regresi Kesan Faktor Mediator Estim Kendiri dalam Hubungan antara Dimensi Kecerdasan Emosi dengan Komitmen Berterusan	163
4.16	Analisa Regresi Kesan Faktor Mediator Estim Kendiri dalam Hubungan antara Dimensi Kecerdasan Emosi dengan Komitmen Normatif	166
4.17	Rumusan Ringkasan Dapatan Hasil Kajian	172
5.1	Ringkasan Dapatan Kesan Kecerdasan Emosi ke atas Komponen Komitmen terhadap Organisasi	180
5.2	Ringkasan Dapatan Kesan Kecerdasan Emosi ke atas Estim Kendiri	183
5.3	Ringkasan Dapatan Kesan Estim Kendiri ke atas Komponen Komitmen terhadap Organisasi	185
5.4	Ringkasan Dapatan Kesan Trait Personaliti sebagai Moderator	190

5.5	Ringkasan Dapatan Kesan Estim Kendiri sebagai Mediator	196
-----	---	-----

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Empat cabang kecerdasan emosi (Mayer dan Salovey, 1997)	44
2.2	Model komitmen terhadap organisasi (Meyer dan Allen, 1997)	59
2.3	Tiga dimensi personaliti oleh Eysenck (1952)	62
2.4	Kerangka konseptual kajian	93
3.1	Normaliti kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi melalui histogram residual	119
3.2	Normaliti trait ekstraversi dengan komitmen terhadap organisasi melalui histogram residual	120
3.3	Normaliti estim sendiri dengan komitmen terhadap organisasi melalui histogram residual	120
3.4	Normaliti kecerdasan emosi dengan komitmen melalui plot kebarangkalian normal plot regresi residual standard	121
3.5	Normaliti trait ekstraversi dengan komitmen melalui plot kebarangkalian normal plot regresi residual standard	121
3.6	Normaliti estim sendiri dengan komitmen melalui plot kebarangkalian normal plot regresi residual standard	122
3.7	Lineariti plot serakan kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi	123
3.8	Lineariti plot serakan trait ekstraversi dengan komitmen terhadap organisasi	123
3.9	Lineariti plot serakan estim sendiri dengan	

	komitmen terhadap organisasi	123
3.10	Lineariti dan homosedastisiti plot serakan kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi	124
3.11	Lineariti dan homosedastisiti plot serakan trait ekstraversi dengan komitmen terhadap organisasi	125
3.12	Lineariti dan homosedastisiti plot serakan estim kendiri dengan komitmen terhadap organisasi	125
3.13	Carta aliran proses kajian	134
4.1	Model kesan mediator ke atas hubungan dimensi kecerdasan emosi dengan komitmen afektif	161
4.2	Model kesan mediator ke atas hubungan dimensi kecerdasan emosi dengan komitmen normatif	168
5.1	Kerangka hasil kajian kesan mediator	207

SENARAI SIMBOL

%	-	Peratus
f	-	Frekuensi
β	-	Beta

SENARAI LAMPIRAN

NO. LAMPIRAN	TAJUK	HALAMAN
A	Keputusan Demografik Responden	241
B	Keputusan Regresi Mudah dan Berganda (Pengujian Kesan IV ke DV)	246
C	Keputusan Regresi Berganda (Pengujian Kesan Moderator)	298
D	Keputusan Regresi Berganda (Pengujian Kesan Mediator)	321
E	Soal Selidik Kajian	333

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pembangunan modal insan merupakan teras utama pembinaan negara dalam tempoh Rancangan Malaysia ke-9. Ini adalah antara elemen yang signifikan dengan keperluan nasional untuk merealisasikan visi dan misi dalam wawasan 2020. Modal insan juga adalah penggerak utama sesebuah organisasi mahupun komuniti sosial dalam menjadi penentu kejayaan bagi setiap visi dan misi yang telah dirangka. Modal insan yang bersumberkan manusia mempunyai kepelbagaian sikap dan tingkah laku berpusatkan kepada elemen kognitif (minda), afektif (perasaan) dan juga psikomotor (fizikal). Sejalan dengan itu adalah keperluan pada ilmu, nilai dan kepakaran (Green dan Haines, 2012) yang turut menjadi faktor relevan dengan sikap manusia dalam menentukan bentuk perlakuan serta tindakan dalam menunaikan tanggungjawab terhadap diri, keluarga, organisasi, agama, bangsa dan negara.

Sektor awam adalah merupakan antara dimensi dalam faktor entiti yang sangat signifikan berperanan menyokong dalam pembangunan modal insan sesebuah negara. Ia merupakan suatu jentera pentadbiran dan pengurusan yang membolehkan rakyat membawa kerangka kemajuan negara yang bernilai serta bermakna di peringkat dunia sebagai suatu model yang fleksibel. Sektor awam juga merupakan komponen yang menjadi nilai tambah utama dalam ekonomi negara. Ia adalah kekal sebagai pembekal perkhidmatan terbesar negara yang merangkumi penyampaian perkhidmatan kepada masyarakat oleh badan berkanun dan badan tidak berkanun, pihak berkuasa tempatan (PBT), pejabat-pejabat daerah dan negeri, agensi-agensi kerajaan serta pelbagai kategori perjawatan di setiap kementerian. Pasti konteks modal insan melalui sumber manusia dalam sektor awam itu sendiri dipacu bersama dengan visi dan operasi dalam komponen

transformasi organisasi untuk perubahan pengurusan yang telah dirangka dan disediakan oleh Unit Pemodenan Tadbiran dan Perancangan Pengurusan Malaysia (MAMPU), dalam usaha negara menjana transformasi dinamik dan perlu diperkasakan oleh sesebuah organisasi di Malaysia. Malahan komponen nilai dan etika turut diletakkan sebagai faktor penting dalam komponen tersebut bagi menjamin perkhidmatan awam yang lebih berintegriti, telus, setia dan bebas daripada sebarang amalan rasuah, penyelewengan mahupun penyalahgunaan kuasa di kalangan ahli dalam organisasi (MAMPU, 2009).

Melalui sasaran fungsi oleh MAMPU, PBT yang merupakan salah satu sektor awam dan badan kerajaan yang sentiasa berada di baris hadapan dalam berinteraksi dengan masyarakat telah diletakkan dalam objektif negara bagi memacu transformasi sektor awam ke tahap kelas pertama, sekaligus melonjakkan sektor awam Malaysia ke tahap gemilang dengan nilai dan budaya yang tinggi. Malahan sejak tahun 2009 lagi, MAMPU telah meletakkan PBT sebagai salah satu agenda dalam era transformasi negara melalui usaha pemerkasaan sistem perkhidmatan PBT, ekoran daripada kesan penting PBT ke atas aktiviti komersial dan kesejahteraan rakyat. Beberapa siri bengkel mahupun seminar dijalankan bagi membangunkan pelan strategik PBT sebagai suatu medium dan usaha pragmatik dalam memantapkan prestasi perkhidmatan awam secara lebih efektif dan relevan kepada masyarakat dan organisasi seiring dengan gagasan 1Malaysia, Rakyat Didahulukan dan Pencapaian Diutamakan (MAMPU, 2009).

Walaupun jelas pelbagai agenda dan pelan transformasi telah dirangka dan diaplikasikan untuk warga sektor awam di PBT khususnya di era abad ke 21 ini, namun PBT tetap tidak terlepas daripada isu dan cabaran sama ada dari dalam organisasi itu sendiri mahupun dari luar organisasi. Terdapat beberapa persoalan yang menggarisi beberapa elemen senario dalam organisasi PBT yang mungkin dapat diselusuri bersama dalam kajian ini untuk perbincangan yang seterusnya.

1.2 Latar Belakang Kajian

Pekerja selaku modal insan yang berkualiti tidak seharusnya hanya tertumpu kepada kepakaran semata-mata akan tetapi perlu utuh dari segi nilai, etika, personaliti dan emosi. Keseimbangan modal insan khususnya dalam pembangunan organisasi sumber manusia demi kelestarian pembangunan negara secara menyeluruh, seharusnya dipandang

utama oleh semua pihak. Walau bagaimanapun, tidak dapat dinafikan masih wujud pelbagai rentetan fenomena dan masalah yang ketara dalam organisasi yang melibatkan iklim interaksi psikologi di kalangan pekerja, sehingga memberikan impak negatif kepada aspek emosi sehingga turut boleh memberikan kesan yang berlarutan kepada komitmen kerja dan tingkah laku pekerja itu sendiri (Zainuddin, 2009). Kajian-kajian lepas ada memperlihatkan wujudnya pengaruh tingkah laku dan unsur psikologi dari segi penghargaan sendiri dan hubungannya dengan komitmen dan prestasi dalam organisasi yang melibatkan sumber manusia (Michael, 2010). Sehubungan dengan itu, modal insan dalam organisasi adalah sumber manusia yang berjiwa, berminda dan bertingkah laku sama ada ia bertindak selaras dengan tuntutan organisasi mahupun berlawanan sehingga boleh menimbulkan krisis dalaman mahupun luaran. Pasti sumber manusia yang juga sebagai modal insan abad ini menjadi dominasi utama dalam sektor pekerjaan yang tertumpu kepada kepelbagaian organisasi.

Begitu jugalah dengan sektor awam yang bertindak sebagai organisasi modal insan utama dalam sesebuah negara. Ia perlu dilihat keberkaitannya dengan pengurusan dan pentadbiran kerajaan melalui dimensi pentadbiran negara yang mencakupi kepelbagaian tugas. Perlembagaan sedia ada negara Malaysia juga telah memuktubkan doktrin pengasingan kuasa utama adalah terbahagi kepada tiga organ utama kerajaan iaitu eksekutif (pentadbiran), legislatif (perundangan) dan kehakiman. Malahan pembahagian kuasa juga wujud secara jelas bilamana pentadbiran negara dibahagikan kepada tiga peringkat utama iaitu antara peringkat kerajaan persekutuan, kerajaan negeri dan kerajaan tempatan. Bagi elemen kerajaan tempatan, fungsi kerja banyak digerakkan oleh peranan dari pihak berkuasa tempatan (PBT).

Tumpuan kepada fungsi PBT adalah dengan merujuk kepada laman web PBT (www2.epbt.gov.my). Didapati sehingga kini telah terdapat sebanyak 149 buah PBT di seluruh Malaysia dengan pecahan sebanyak 99 buah majlis daerah, 38 buah majlis perbandaran dan 12 buah dewan/majlis bandaraya. PBT adalah sebuah perbadanan kerajaan yang ditubuhkan oleh Akta Kerajaan Tempatan 1976 (Akta 171) sebagai satu badan yang bertanggungjawab untuk mengurus dan mentadbir sesuatu kawasan berasaskan kepentingan masyarakat setempat. Ini sekaligus menunjukkan bahawa PBT adalah badan kerajaan ketiga dalam pentadbiran negara yang sangat rapat dengan masyarakat, malahan ia bertindak sebagai pelaksana dasar di peringkat tempatan yang berhubung secara langsung dengan penduduk di dalam lingkungan kawasan pentadbiran masing-masing (Majalah Holistik, 2012).

Dalam mengukuhkan usaha pencapaian dan pegekalkan perkhidmatan yang cemerlang dalam sektor awam, pihak kerajaan telah pun mengaplikasikan pelbagai program penambahbaikan melalui pekeliling dan garis panduan dengan objektif dapat memberikan perkhidmatan yang lebih efisien kepada masyarakat. Khususnya untuk peranan di PBT, contohnya adalah melalui edaran pekeliling Bilangan 1: Pelaksanaan Sistem Star Rating PBT yang telah dikeluarkan oleh Kementerian Perumahan dan Kerajaan Tempatan melalui Ketua Setiausaha Kementerian pada tahun 2008 (Mohd Nazri dan Razli, 2011). Tujuan utama pekeliling ini adalah untuk mengesan dan membaiki kelemahan yang wujud dalam pengurusan dan pentadbiran PBT dengan mensasarkan tahap perkhidmatan yang lebih mantap yang boleh diberikan oleh setiap PBT kepada masyarakat sebagai pelanggan. Selain itu, beberapa penambahbaikan juga dilakukan di PBT seperti melaksanakan Sistem Pemulihan Perkhidmatan (Service Recovery System), Piagam Pelanggan dan Pengurusan Kualiti Menyeluruh (Mohd Nazri dan Razli, 2011). Ini jelas menunjukkan kerajaan selaku ketua kepada sektor awam sangat menitik beratkan pencapaian dan komitmen pekerja khususnya dari sektor awam yang menjadi tulang belakang negara, dalam barisan paling hadapan.

Selaras bagi menghadapi pelbagai kemelut dalam organisasi sektor awam termasuk PBT di Malaysia, kerajaan juga telah memperkenalkan Program Transformasi Minda (PTM) bermula tahun 2013 untuk semua penjawat awam. Mereka perlu menghadiri kursus tersebut sebelum disahkan dalam jawatan (Loshana, 2012). Program ini bertujuan untuk menyemai semangat dan etika kerja cemerlang serta berminda kelas pertama, sekaligus menjadi benteng dalam menangani pekerja yang tidak berkomitmen serta bermasalah terhadap organisasi.

Pelbagai usaha juga menunjukkan bahawa kerajaan sentiasa komited dalam meneruskan pembangunan negara berasaskan kelangsungan kejayaan masa lalu ke arah masa depan yang lebih gemilang melalui fungsi penjawat awam antaranya dengan meningkatkan gaji penjawat awam melalui usaha aplikasi Program Transformasi Negara (PTN) dalam era membawa negara ke arah berpendapatan tinggi menjelang tahun 2020. Datuk Seri Najib Tun Razak, selaku Perdana Menteri Malaysia juga telah memperkenalkan Sistem Saraan Transformatif (SST) menggantikan Sistem Saraan Malaysia (SSM) dalam Majlis Perdana Perkhidmatan Awam ke 13 pada 11 Mac 2013. Dalam majlis itu, beliau juga menekankan bahawa pemberian kenaikan gaji serta pelaksanaan lebih fleksibel dalam kenaikan pangkat untuk semua penjawat awam di Malaysia yang berjumlah 1.4 juta orang adalah juga bertujuan untuk menambah baik laluan kemajuan kerjaya penjawat awam di

semua sektor awam dalam jangka masa panjang, lebih pro aktif dan berkomitmen tinggi terhadap tugas (Berita Harian, 2013).

Agak jelas dalam usaha mencapai kegemilangan yang lebih hebat dalam sektor awam, adalah semestinya mempunyai transformasi bagi setiap pelaksanaan yang telah dibuat menuju ke arah aplikasi pembaharuan yang akan dibuat berdasarkan fokus utama sebagai kunci sasaran yang lebih strategik. Penjawat awam termasuklah di PBT yang menjadi antara barisan hadapan sumber manusia pentadbiran negara adalah perlu untuk sentiasa dekat dengan masyarakat dan bertingkah laku lebih efisien dalam tugas, kerana mereka menjadi simbol kualiti perkhidmatan kerajaan. Penekanan perlu diberikan terhadap aspek tingkah laku, emosi dan komitmen dalam organisasi yang bertindak balas dengan persekitaran kerana ia menjadi suatu kemestian dalam mana-mana organisasi. Penggunaan sumber manusia secara efisien dan efektif dapat meningkatkan produktiviti organisasi dan begitu juga sebaliknya (Rozman, 2007).

Walau bagaimanapun, keefisienan dan keefektifan sumber manusia ke arah meningkatkan komitmen dalam organisasi tidak akan tercapai sekiranya sumber manusia bekerja berdasarkan paksa rela, berlaku masalah interaksi dan komunikasi, rendah motivasi, rendah estim sendiri, rendah kecerdasan emosi, pincang tingkah laku atau pun juga mungkin organisasi meletakkan mereka pada bentuk pekerjaan yang tidak diminati dan bukan menjadi kepakaran mereka. Keadaan ini mungkin boleh menyebabkan pekerja bekerja dengan perasaan yang memberontak, sering memprotes, tidak puas hati dan sering membiarkan diri mereka untuk berada pada tahap tekanan yang tinggi manakala prestasi pula di tahap yang rendah (Brief dan Weiss, 2002). Ini berbeza dengan keadaan pekerja yang berminat pada kerjanya kerana pekerja sebegini sering akan mempersepsikan dirinya sebagai sebahagian daripada pekerjaan tersebut, serta menjiwai dengan sepenuhnya pada setiap tugas yang dilaksanakan dengan hati yang tulus dan ikhlas (Groves dan Vance, 2009).

Kecerdasan emosi merupakan elemen utama dalam kajian ini. Emosi mempunyai tempat serta nilai yang tersendiri dalam bidang kepimpinan dan organisasi (Sharifah Akmam dan Ahmad Shukri, 2006). Emosi juga adalah antara faktor kejayaan dalam organisasi bagi proses seseorang pekerja dalam membuat keputusan, memastikan kesetiaan pelanggan, komunikasi telus dan terbuka, semangat kerja berkumpulan, pembaharuan strategik, kreativiti serta perubahan yang lebih berinovasi (Groves dan Vance, 2009). Emosi manusia sememangnya dapat dikesan melalui andaian yang berdasarkan ekspresi

wajah, tingkah laku, dan pergerakan fizikal. Emosi yang negatif seperti marah dan takut boleh memberikan kesan yang negatif terhadap tumpuan seseorang individu dalam bekerja. Ashkanasy et al. (2002) kemudiannya membandingkan kesan emosi positif dengan negatif, dan mereka memberikan perhatian kepada aspek mood yang positif berkait rapat dengan komitmen yang tinggi dalam bekerja dan prestasi kerja yang lebih baik. Afzaal dan Taha (2013) pula menekankan kepentingan mencari saluran baru dalam melaksanakan dasar pengurusan sumber manusia secara lebih efektif dan itu memerlukan perkaitan yang rapat dengan dimensi baru tingkah laku organisasi.

Saluran itu adalah keperluan dan kepentingan pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi dan komitmen kerja pekerja dalam menghala ke arah organisasi yang lebih dinamik. Menurut Martinez (1997) dan Kirch et al. (2001), 80% daripada kejayaan di tempat kerja adalah bergantung kepada kecerdasan emosi, manakala baki 20% pula adalah bergantung kepada *Intelligence Quotient* (IQ). Perkara ini dengan ketara mengaitkan realiti pernyataan bahawa manusia yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi berupaya untuk menyesuaikan diri dalam pelbagai keadaan malahan boleh berinteraksi dengan baik dalam persekitaran tempat kerja. Usaha untuk mewujudkan kecerdasan emosi di tempat kerja merupakan usaha yang sangat penting kerana ia akan mewujudkan afektif dan interaksi yang harmoni antara sesama ahli dalam organisasi (Martinez, 1997). Dalam hal ini juga, kecerdasan emosi berupaya mewujudkan iklim dan budaya kerja yang mementingkan proses '*brainstorming*' dalam usaha mencapai kesepakatan menyelesaikan permasalahan bersama komitmen yang tinggi. Dalam masa yang sama, terbentuk jugalah kemahiran bersosialisasi, kemahiran interpersonal serta keupayaan tinggi antara kompetensi kecerdasan emosi dalam mempengaruhi individu lain untuk turut serta dalam merealisasikan setiap objektif organisasi (Omstein dan Nelson, 2000).

Komitmen pekerja terhadap organisasi turut menjadi tumpuan utama dalam kajian ini. Komitmen pekerja dilihat menjadi antara bahan utama kajian oleh pengkaji lepas dengan mengaitkan komitmen pekerja dengan lain-lain pemboleh ubah (Mat Zin, 2002; Farhana, 2009 dan Soo Pei Woon, 2010). Di samping kecerdasan emosi dan komitmen pekerja, estim sendiri dan personaliti pekerja juga merupakan antara elemen yang menjadi bahan kajian ini. Personaliti menjadi topik yang diminati oleh ramai pengkaji dan banyak juga teori mengenai personaliti yang telah dicadangkan dari tahun ke tahun serta ia diklasifikasikan bergantung kepada jenis personaliti yang antaranya adalah berasaskan trait (Zainal Ariffin et al., 2009). Manakala estim sendiri yang positif di kalangan pekerja turut diberikan perhatian dalam dunia psikologi industri dan organisasi,

memandangkan ia membolehkan pekerja menjadi lebih optimistik dan realistik dalam menunjukkan keupayaan mereka (James, 1994).

Secara ringkasnya, latar belakang kajian ini membincangkan tentang isu-isu yang sangat berkait rapat dengan pemboleh ubah-pemboleh ubah yang telah penyelidik pilih khusus untuk kajian ini iaitu kecerdasan emosi, estim sendiri, personaliti, dan komitmen pekerja terhadap organisasi dalam PBT khususnya, dan sektor awam amnya. Isu-isu tersebut diandaikan jika diterokai secara mendalam akan dapat menemui fungsi dan peranannya yang tersendiri dalam memberikan kesan dan pengaruh kepada disiplin psikologi dalam pengurusan organisasi masa kini dan akan datang. Selaras dengan itu, melalui latar belakang kajian ini dapat membawa kita kepada isu yang timbul, sehinggakan ia menjadi suatu permasalahan yang boleh diterokai sebagai suatu pengisian kepada sebab keperluan kajian ini dijalankan.

1.3 Pernyataan Masalah

Pekerja selaku sumber manusia adalah aset yang sangat bernilai kepada setiap organisasi. Semakin lama perkhidmatan seseorang pekerja dalam sesebuah organisasi, maka akan semakin tinggi nilai pengalaman dan kepakaran pekerja tersebut kepada organisasi. Entiti itu sangat menyumbang kepada keefektifan sesebuah organisasi kerana berupaya untuk mencapai objektif, visi dan misi dengan cemerlang. Organisasi yang cemerlang memerlukan penjawat awam selaku pekerja yang juga cemerlang malahan boleh meletakkan organisasi di paras transformasi yang lebih fleksibel. Pekerja yang cemerlang adalah pekerja yang mempunyai kualiti dan berkomitmen tinggi (Soo Pei Woon, 2010). Pekerja bukan sahaja dijangkakan dapat menjalankan tugas dengan penuh komited, malahan turut mempunyai nilai-nilai murni dan tingkah laku positif serta sanggup berkorban demi organisasi. Maka dengan itu, isu tentang beberapa faktor yang boleh dikaitkan dengan komitmen pekerja akan dibincangkan. Didapati tahap komitmen pekerja di sektor awam turut semakin merosot bilamana organisasi kurang menitik-beratkan aspek pembangunan insan seperti faktor kecerdasan emosi (Khulida et al., 2008). Perbincangan dalam bahagian ini akan memperincikan permasalahan yang wujud sehingga ia menjadi satu keperluan untuk ia dikaji lanjut.

Kajian ini adalah tertumpu kepada pekerja dari sektor awam di PBT Malaysia. Pekerja PBT juga merupakan modal insan dalam organisasi, lebih-lebih lagi kerana kekerapan mereka dalam berinteraksi dengan masyarakat dan perkhidmatan diberikan adalah secara langsung dan tidak langsung. Meskipun pelbagai dasar, sistem dan transformatif diperkenalkan dan dilaksanakan dari masa ke semasa untuk semua pekerja dalam mencapai kualiti kerja, namun masih wujud kelompongan di sana sini sehingga mencalar imej sektor awam (Syed Ikhsan dan Rowland, 2004). Sektor awam didapati sering berdepan dengan tekanan daripada masyarakat agar berfungsi secara lebih proaktif dalam membaiki prestasi dan sistem penyampaian perkhidmatan, termasuklah peranan oleh pihak berkuasa tempatan iaitu PBT (Ibrahim dan Abd Karim, 2004). Menurut Datuk Seri Abu Bakar Abdullah dalam kenyataannya pada 21 November 2010 di Pusat Konvesyen Antarabangsa Putrajaya, yang menyatakan bahawa sebanyak 6133 orang kakitangan kerajaan telah dilaporkan bermasalah dalam disiplin dan berprestasi rendah pada tahun 2009 sehingga menjejaskan komitmen bekerja, yang kemudiannya telah meningkat sebanyak 789 kes berbanding dengan tahun 2008, termasuk di PBT (Berita Harian, 2010). Peningkatan itu pastinya membuatkan masyarakat tertanya-tanya sejauh manakah pekerja PBT dapat mengubah kepincangan itu dengan cara mentransformasikan kelemahan dengan kekuatan, agar berupaya menjadi lebih berkomitmen terhadap organisasi dan boleh menaikkan imej sektor awam.

PBT didapati menerima kritikan dan aduan daripada masyarakat ekoran dari kegagalan PBT dalam menyampaikan perkhidmatan yang selaras dengan kehendak masyarakat selaku pelanggan (Ibrahim dan Abd Karim, 2004; Zulnaidi, 2008; Norudin dan Che Hamdan, 2010). Menyampaikan perkhidmatan di sini adalah bermaksud melaksanakan perkhidmatan kepada masyarakat berdasarkan bidang tugas penjawat awam di PBT. Hazman dan Manian (2008) pula mengetengahkan isu di PBT yang menjadi sasaran rungutan masyarakat kepada media, kerajaan negeri mahupun kerajaan persekutuan ekoran dari situasi kakitangan PBT yang dilihat sebagai kurang cekap, tidak responsif, tidak mesra pelanggan dan agak birokrasi. Seterusnya, Datuk Dr. Mohamad Khir Toyo selaku bekas Menteri Besar Selangor pernah membincangkan isu ketidakcekapan penjawat awam di peringkat PBT dalam blognya bertarikh 24 April 2008 yang menjelaskan bahawa beliau sering mendapat aduan berkaitan masalah penyelenggaraan setempat yang terabai dan lewat diambil tindakan sehingga menghakis kredibiliti pentadbir dan kepercayaan rakyat. Meskipun beliau telah memperkenalkan dan melaksanakan sistem rating serta pelbagai kaedah untuk membantu mengubah mentaliti dan sikap kerja pekerja, namun keadaan itu didapati sukar untuk berubah ke arah yang

lebih positif, malahan keadaan itu masih tetap berlarutan dari masa ke semasa sehingga menjejaskan prestasi kerja (Mohamad Khir, 2008). Osman et al. (1998) dan Syed-Ikhsan dan Rowland (2004) dalam kajian mereka mendapati prestasi penjawat awam yang rendah adalah berpunca daripada kurangnya tahap komitmen dan ini telah membawa kepada perkhidmatan awam yang tidak berkualiti. Sedangkan komitmen pekerja memainkan peranan utama dalam meningkatkan kualiti dan standard dalam organisasi (Antoni, 2005).

Bukan itu sahaja, malahan bekas Ketua Pengarah Jabatan Perkhidmatan Awam iaitu Tan Sri Ismail Adam pula pernah mendedahkan bahawa sebanyak 10,438 orang pekerja termasuk di PBT telah dikenakan tindakan tatatertib dari tahun 2002 sehingga tahun 2006 (Utusan, 2007). Dari jumlah itu, pekerja dari peringkat persekutuan, negeri, badan berkanun mahupun PBT meningkat ke angka 2955 kes berbanding 1943 kes pada tahun 2002. Dalam fenomena itu, dikesan kumpulan sokongan adalah menunjukkan angka kes yang paling dominan (92%) berbanding dengan baki dari kumpulan pengurusan dan profesional, disebabkan kumpulan sokongan mencecah 77% dari jumlah keseluruhan penjawat awam di Malaysia. Manakala bagi suku tahun pertama 2009 pula (Bernama, 2009) didapati seramai 30 orang dari kumpulan sokongan telah dikenakan tindakan dengan kesalahan seperti tidak hadir bertugas (50.6%), dan pelanggaran tatakelakuan (26.8%). Situasi ini menggambarkan bahawa organisasi sektor awam termasuk PBT masih bergelut dengan kemelut masalah sikap pekerja dalam organisasi masing-masing.

Isu selanjutnya pula dibawa oleh Datuk M. Kayveas pada Mei 2012 yang menekankan bahawa perlunya gelombang transformasi negara dapat meningkatkan keberkesanan operasi PBT dalam memenuhi aspirasi masyarakat (Utusan Malaysia, 2012). Ini adalah kerana beliau berpendapat bahawa segala ketidakcekapan PBT, salah guna kuasa, serta rasuah dalam kalangan pekerja PBT telah mencemarkan imej kepimpinan kerajaan secara menyeluruh. Layanan buruk yang diberikan kepada masyarakat oleh kakitangan PBT, di samping sikap suka melambat-lambatkan pembuatan keputusan serta bertindak mengatasi undang-undang menyebabkan PBT sering menjadi sasaran kemarahan rakyat yang kemudiannya diterjemahkan ke dalam penentangan terhadap kerajaan melalui pilihanraya (Utusan Malaysia, 2012). Kenyataan ini disokong oleh pernyataan Menteri Kesejahteraan Bandar, Perumahan dan Kerajaan Tempatan di Sabah iaitu Datuk Abdul Rahman Dahlan pada Jun 2013 (Bernama, 2013) yang menegaskan bahawa kegagalan PBT menangani banyak isu dalam kawasan dominasi menjadi antara faktor masyarakat memprotes kerajaan. Tegas beliau juga bahawa terma negatif dan prestasi PBT memberikan tanggapan buruk kepada kerajaan sedia ada yang mentadbir

negara, meskipun kesilapan dan penyelewengan adalah dilakukan secara individu oleh pekerja dalam PBT.

Namun begitu, Siddiquee (2006) menegaskan bahawa prestasi dan tingkah laku pekerja boleh dipertingkatkan jika adanya tahap komitmen yang lebih tinggi terhadap organisasi. Ini juga adalah kerana komitmen terhadap organisasi adalah faktor yang penting dalam memahami tingkah laku organisasi dan memberikan jangkaan yang baik untuk mempunyai alasan bagi meneruskan pekerjaan (Antoni, 2005). Oleh kerana itu, perhatian perlu diberikan kepada usaha yang boleh meningkatkan komitmen pekerja khususnya dalam kalangan penjawat awam (Khulida, 2008). Sejaran senario itu, bekas Ketua Menteri Melaka pula iaitu Datuk Seri Mohd. Ali Rustam dalam kenyataannya di Perasmian Majlis Makan Malam Kongres Kesatuan Pekerja-Pekerja Perkhidmatan Awam (CUEPACS) pada 01 Mei 2009, telah menegaskan bahawa pekerja termasuklah di PBT perlu menunjukkan komitmen kerja yang tinggi agar segala permasalahan dalam organisasi dapat dikesan sehingga ke akar umbi. Kelewatan menyelesaikan sesuatu aduan masyarakat pula adakalanya adalah berpunca dari ketidaksampaian maklumat tersebut ke pihak atasan (Utusan Malaysia, 2009). Beliau menekankan bahawa pihak pentadbir atau ahli majlis PBT kurang mengambil tahu kemelut di akar umbi pengurusan. Kenyataan itu dikukuhkan pula dengan pernyataan oleh Datuk Ronald Kiandee selaku Timbalan Yang Dipertua Dewan Rakyat dalam Konvesyen Ketua-ketua Adat dan Pemimpin Akar Umbi pada 29 Mac 2012, yang berkata bahawa kerajaan sangat memerlukan komitmen ahli PBT yang tidak berbelah bahagi dalam menjalankan tugas yang diamanahkan, sekaligus perlu terus berusaha untuk mencapai Indeks Prestasi Utama (KPI) yang telah ditetapkan oleh organisasi secara bersama (Utusan Malaysia, 2012). Ringkasnya, isu utama dinyatakan di atas dikaitkan dengan kepentingan kepada ahli PBT untuk mempunyai komitmen yang jitu terhadap organisasi dalam merungkai kemelut di tempat kerja. Malahan prestasi pekerja di sektor awam secara keseluruhannya lebih berupaya untuk ditingkatkan melalui tahap komitmen yang tinggi (Khulida et al., 2008). Isu-isu di atas membawa kepada persoalan kajian ini iaitu apakah terdapat kesan hubungan antara faktor-faktor berkaitan dengan emosi iaitu kecerdasan emosi dan estim sendiri, dengan komitmen pekerja terhadap organisasi.

Pekerja yang berkomitmen tinggi terhadap organisasi mempunyai perkaitan rapat dengan kecerdasan emosi (Mayer dan Caruso, 2000; Goleman, 1999; dan Mayer, Salovey dan Caruso, 2000). Carson dan Carson (1998) meletakkan faktor kecerdasan emosi pekerja sebagai penentu kepada keberkesanan komitmen pekerja terhadap organisasi.

Malahan bagi Cherniss (1998) pula dalam kajiannya menunjukkan pekerja yang komited akan terus rajin bekerja tanpa mengira sama ada suasana dalam bekerja adalah sesuai atau tidak, di samping menekankan bahawa pekerja yang komited dengan kerja adalah pekerja yang memiliki emosi yang cerdas, personaliti dinamik dan kekuatan afektif yang positif. Maka dengan itu pekerja menjadi lebih berfokus dalam mengendalikan emosi diri dan orang lain, serta dapat meningkatkan komitmen terhadap organisasi (Mayer dan Caruso, 2000). Pasti nya senario positif dalam organisasi diacu pengaruhnya secara bersama oleh peranan yang dimainkan oleh semua ahli dalam organisasi tersebut. Ini juga adalah kerana kecerdasan emosi yang rendah boleh melemahkan komitmen pekerja, bilamana hasil kajian lepas mendapati pekerja seperti itu tidak bermotivasi untuk bekerja keras, di samping mereka tidak berkeupayaan untuk menguruskan emosi mereka (Sheiladevi & Ahilah, 2012).

Dapatan kajian dalam Indeks Persepsi Integriti Nasional yang dijalankan secara kerjasama antara Institut Integriti Malaysia (IIM) dan Jabatan Perangkaan Malaysia (JPM) tahun 2007, menunjukkan terdapat beberapa perkhidmatan asas (SLR) yang disediakan PBT telah gagal memenuhi harapan masyarakat, malahan turut mendapat liputan negatif dari pihak media negara. Bagi sesetengah perkhidmatan kaunter juga dilihat masih gagal memberikan perkhidmatan yang mesra pelanggan dan cekap sekaligus menyebabkan wujudnya persepsi negatif masyarakat terhadap mutu perkhidmatan awam. Dalam kajian yang sama, dapatan menunjukkan sebanyak 27.2% memperlihatkan hubungan antara warga kerja di pejabat tidak harmonis dan sebanyak 28% persepsi yang mengatakan ahli dalam organisasi tidak mempamerkan budi bahasa yang baik sesama mereka dan masyarakat. Keadaan tersebut disokong oleh hasil kajian Sheiladevi & Ahilah (2012) yang menekankan bahawa kecerdasan emosi menjadi kunci faktor yang utama kepada para pekerja dalam menterjemahkan emosi positif melalui tingkah laku yang berhemah, membangunkan diri mereka sendiri bagi menguruskan emosi dengan berkesan serta mempunyai keupayaan untuk mempunyai keterampilan yang positif. Pekerja sebenarnya boleh terlibat secara terus dalam mencapai objektif bersama dalam organisasi jika mampu untuk mengaplikasikan keupayaan dalam menstabilkan emosi. Ini adalah kerana tanpa pengurusan emosi yang mantap melalui kecerdasan emosi yang kuat, maka akan timbul banyak masalah dalam interaksi dengan pelanggan, rakan mahupun dengan ketua (Sheiladevi & Ahilah, 2012).

Isu utama turut dapat dibincangkan melalui contoh kajian tentang kecerdasan emosi dengan lain-lain pemboleh ubah antaranya adalah seperti kajian kecerdasan emosi

dengan tingkah laku kepimpinan (Norsidah, 2008, 2011), kecerdasan emosi dengan kesejahteraan psikologi (Abraham et al. (2009), kecerdasan emosi dengan personaliti (Abdul Kadir, 2010), kecerdasan emosi dengan estim sendiri (Coetzee, 2005; Nurul Hudani dan Ma'rof, 2011), dan kecerdasan emosi dengan gaya dominasi pengurusan konflik (Bao dan Chun, 2012), telah dapat menunjukkan bahawa kecerdasan emosi boleh memberikan kesan ke atas pelbagai aspek. Akan tetapi dalam kajian ini, fokus adalah kepada kesan kecerdasan emosi ke atas komitmen pekerja terhadap organisasi sebagai mengisi lompong dan ruang kosong yang wujud dalam pengkajian di negara ini dengan momentum baru tentang perkaitan antara dua jenis pemboleh ubah utama tersebut. Keperluan kajian ini dijalankan turut dapat mengesan fungsi kecerdasan emosi dan elemen emosi terhadap komitmen pekerja.

Jika dilihat pada kajian-kajian lepas, kecerdasan emosi mempunyai hubungan positif yang signifikan dan boleh mempengaruhi komitmen terhadap organisasi (Hassan & Fateme, 2011; Wang, 2002). Malahan kecerdasan emosi turut berkorelasi positif dengan komitmen afektif (Carmeli, 2003). Secara dimensi pula, dimensi menggunakan emosi dengan fikiran, serta dimensi pengawalseliaan dan pengurusan emosi adalah signifikan dengan komitmen terhadap organisasi kerana berupaya menyumbangkan kesan yang signifikan (Zehan, 2010; Rozman et al., 2006; Iskandar et al., 2009; Afzaal & Taha, 2013). Dalam keadaan itu, didapati dimensi seperti persepsi dan penilaian emosi, serta dimensi memahami emosi tidak mempunyai kesan yang signifikan ke atas komitmen terhadap organisasi. Manakala dalam kajian Carmeli (2003) pula mendapati wujudnya hubungan antara dimensi kecerdasan emosi dengan komitmen afektif. Oleh itu, persoalan yang boleh dibina dalam kajian ini adalah bagi menjawab tentang adakah kecerdasan emosi boleh memberikan kesan pengaruh ke atas komitmen afektif, berterusan dan normatif di kalangan pekerja. Di samping itu, dimensi kecerdasan emosi yang manakah yang boleh menyumbangkan kesan yang signifikan ke atas komitmen pekerja terhadap organisasi yang terdiri daripada komitmen afektif, berterusan dan normatif.

Tun Abdullah Ahmad Badawi semasa menjadi Perdana Menteri Malaysia sebelum ini pernah menyeru agar penjawat awam termasuk pekerja di PBT mementingkan elemen emosi dalam pengurusan organisasi dengan melaksanakan tanggungjawab sehabis baik melalui kawalan emosi stabil dan minda rasional (Utusan Malaysia, 2007). Emosi yang positif boleh mendorong pekerja berkomitmen tinggi terhadap organisasi dan merupakan penyebab yang induktif. Manakala emosi yang negatif mungkin menjadi pendorong kepada penyebab deduktif dan mengurangkan kualiti, kerana emosi adalah

penyebab kepada sifat induktif atau deduktif yang boleh mempengaruhi seseorang dalam bertindak dan bertingkah laku (Forgas, 1992; Salovey, Hsee dan Mayer, 1993). Pekerja sektor awam amat diharapkan memiliki kecerdasan emosi yang mantap disebabkan mereka adalah selaku 'duta' negara yang sering berinteraksi dengan masyarakat. Oleh itu, dalam kajian ini penyelidik menguji kompetensi dalam kecerdasan emosi sebagai peramal kepada komitmen terhadap organisasi yang merujuk kepada konteks tempatan.

Kajian lepas juga meneroka tentang kesan kecerdasan emosi ke atas estim sendiri seperti yang diuji dalam kajian Dharmender et al. (2012), Iram & Junaid (2011), Sameer (2008). Secara dimensi, terbukti melalui kajian Paula & Sukumarakurup (2010), Shohreh (2012), (Hifsa, 2013) dan Neerpal & Renu (2009), bahawa dimensi-dimensi kecerdasan emosi seperti dimensi persepsi dan penilaian emosi, dimensi memahami emosi, serta dimensi pengawalseliaan dan pengurusan emosi berupaya memberikan kesan ke atas estim sendiri pekerja. Namun begitu, tidak ditemui kesan yang signifikan dimensi menggunakan fikiran dengan emosi ke atas estim sendiri. Dengan itu, pernyataan masalah di atas menjurus dalam mengkaji persoalan tentang adakah kecerdasan emosi pekerja berupaya memberikan kesan pengaruh ke atas estim sendiri, serta apakah dimensi kecerdasan emosi yang boleh memberikan kesan pengaruh itu ke atas estim sendiri pekerja.

Kebanyakan kajian lepas turut tertumpu kepada hubungan dan pengaruh estim sendiri ke atas komitmen terhadap organisasi (Darlene, 2007; Neerpal & Renu, 2009). Melalui dapatan kajian lepas, wujud hubungan dan kesan estim sendiri ke atas komitmen terhadap organisasi (Darlene, 2007; Neerpal & Renu, 2009). Malahan dalam kajian Rill et al. (2009) juga mendapati wujudnya korelasi yang positif antara estim sendiri dengan komitmen, bilamana estim sendiri yang tinggi membantu meningkatkan komitmen individu. Dapatan kajian Rill et al. (2009) itu turut selari dengan dapatan kajian Nelia (2008) yang menemukan korelasi positif dalam hubungan antara estim sendiri dengan komitmen pekerja, manakala bagi pekerja yang tidak komited menunjukkan bahawa mereka mempunyai tahap estim sendiri yang rendah. Kajian Nelia (2008) di atas sekaligus menjurus pada penelitian dalam menemukan kesan pengaruh estim sendiri ke atas komitmen pekerja.

Kenyataan Nelia (2008) dan Rill et al. (2009) di atas selaras dengan hasil penyelidikan Bandura (1994) yang mencadangkan agar individu yang mempunyai tahap estim sendiri positif yang tinggi dapat mengekalkan komitmen ke atas pekerjaan dan majikan. Senario ini adalah kerana individu yang tinggi tahap estim kendirinya sentiasa

dapat menetapkan dirinya untuk menyahut cabaran dalam mencapai objektif dan mengekalkan komitmen yang jitu (Bandura, 1994). Pernyataan di atas membawa kepada persoalan tentang keperluan kajian ini dijalankan iaitu adakah terdapat kesan pengaruh estim sendiri ke atas komitmen pekerja terhadap organisasi sama ada ke atas komitmen afektif, mahupun ke atas komitmen berterusan dan komitmen normatif.

Seterusnya adalah proses perkembangan personaliti yang didapati amat memerlukan proses pembelajaran tentang kecerdasan emosi yang konsisten sebagai salah satu usaha belajar berurusan dengan emosi sendiri dan mentafsir emosi orang lain (Mayer dan Salovey, 1990), sekaligus mencapai estim sendiri yang positif ekoran wujudnya emosi yang stabil dan membawa tingkah laku mahupun personaliti yang positif (Asri dan Hamrila, 2007). Keberkaitan itu memberikan makna ke arah peningkatan komitmen pekerja dalam organisasi. Walaupun sehingga ke saat ini masih tiada kajian fungsi tentang tiga trait personaliti iaitu ekstraversi, neurotisme dan psikotisme sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja, namun terdapat kajian lepas yang menguji faktor trait personaliti itu sebagai moderator dengan lain-lain pemboleh ubah psikologi. Antaranya adalah kajian yang menguji trait personaliti ekstraversi sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan pengurusan konflik (Bao dan Chun, 2012). Hasil kajian mereka mendapati ekstraversi berupaya menjadi moderator.

Othman et al. (2011) pula menemukan fungsi trait neurotisme sebagai moderator dalam hubungan antara dimensi memudahkan pemikiran dengan emosi, dan dimensi pengurusan emosi dengan pencapaian kerja. Seterusnya Brian et al. (2009) juga mendapati wujudnya faktor trait neurotisme sebagai moderator ke atas hubungan antara beberapa pemboleh ubah psikologi. Manakala dalam kajian Sandeep & Singh (2011) pula menemukan kesan trait psikotisme sebagai moderator dalam hubungan antara tekanan dan sikap kerja. Dengan itu, trait personaliti juga diuji sebagai moderator dalam kajian ini oleh penyelidik bagi menjawab persoalan tentang adakah trait personaliti ekstraversi, neurotisme dan psikotisme berupaya menjadi moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja. Malahan juga adalah untuk menjawab persoalan tentang trait personaliti manakah antara tiga trait itu yang boleh memberikan kesan moderator yang signifikan.

Dalam mencapai kelangsungan momentum mahupun perkembangan dalam sesebuah organisasi, komitmen pekerja adalah merupakan suatu keperluan dan ini

ditegaskan oleh O'Malley (2000). Seiring dengan itu, kekuatan estim sendiri pekerja adalah sangat berkait rapat dengan emosi dan mood kerja mereka, malahan turut boleh mempengaruhi komitmen pekerja agar tidak berbelah bahagi terhadap tugas serta berupaya konsisten dalam menghasilkan kualiti kerja demi manfaat organisasi dan bersama (O'Malley, 2000). Kepentingan pembangunan modal insan yang terdiri dari golongan pekerja, selaku sumber manusia dalam penguasaan dan kemantapan entiti afektif yang boleh membantu meningkatkan pencapaian kerja, di samping dengan adanya komitmen pekerja terhadap organisasi (Othman et al., 2011).

Sejajar dengan itu juga, estim sendiri dinilai keupayaannya sebagai mediator dalam kajian ini. Kajian tentang fungsi estim sendiri sebagai mediator sebahagian dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja terhadap organisasi memang masih belum ditemui setakat ini. Namun begitu kajian lepas lebih tertumpu pada kajian yang mengkaji estim sendiri sebagai mediator sebahagian dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan lain-lain pemboleh ubah psikologi (Lourdes et al, 2011), mahupun estim sendiri sebagai mediator sebahagian dalam hubungan antara pemboleh ubah-pemboleh ubah psikologi (Feng et al., 2013; Chang, 2001; Civitci dan Civitci, 2009; Neustadt et al., 2006; Janet dan Ronald, 2005). Hasil kajian mereka menemukan fungsi estim sendiri sebagai mediator sebahagian mahupun mediator penuh. Dapatan kajian lepas itu menunjukkan estim sendiri boleh menjadi mediator kajian. Ini mendorong penyelidik mengambil inisiatif menguji fungsi faktor estim sendiri sebagai mediator sebahagian ke atas hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja terhadap organisasi, dengan menjurus kepada persoalan kajian tentang apakah estim sendiri berupaya dalam memberikan kesan mediator sebahagian dalam hubungan antara kedua-dua pemboleh ubah.

Kesimpulannya, jumlah kajian mengenai kesan kecerdasan emosi ke atas komitmen pekerja terhadap organisasi masih agak kurang dijalankan di negara ini. Kajian bertemakan psikologi organisasi ini juga sewajarnya dilakukan dari masa ke semasa oleh para penyelidik bagi menyumbangkan nilai tambah yang proaktif dalam ilmu penyelidikan sama ada dalam negara mahupun luar negara. Kajian ini diharapkan berupaya menjadi suatu rujukan yang boleh memantapkan mana-mana pengurusan organisasi secara konsisten, dengan memahami isu utama iaitu hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja adalah sangat penting. Di samping itu, memahami peranan personaliti dan estim sendiri dalam mempengaruhi hubungan kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja juga adalah perlu. Berdasarkan kajian-kajian lepas, kekurangan pengetahuan

tentang pentingnya kecerdasan emosi di kalangan pekerja, akan menyebabkan organisasi tidak berjaya mendapat komitmen secara total sehingga wujud pelbagai masalah dalam organisasi seperti yang telah dibincangkan di sebelum ini. Ringkasnya, masalah itu bukan sahaja boleh memberikan kesan kepada masyarakat sebagai penerima perkhidmatan dalam PBT, malahan turut kepada organisasi secara keseluruhannya. Maklumat tentang bagaimana kecerdasan emosi berfungsi dalam membantu meningkatkan komitmen di kalangan pekerja perlu difahami sebagai langkah awal ke arah penambahbaikan kualiti komitmen warga PBT yang dikaji, di samping adanya pengaruh dari faktor-faktor lain seperti estim sendiri dan personaliti pekerja. Perbincangan dalam pernyataan masalah ini seterusnya membawa kepada persoalan-persoalan kajian yang menjurus kepada tujuan kajian ini dijalankan.

1.4 Persoalan Kajian

Dalam kajian ini, penyelidik cuba mengupas dan membangkitkan persoalan-persoalan yang berhubung kait dengan kesan-kesan yang wujud antara pemboleh ubah-pemboleh ubah yang dikaji. Secara khususnya juga, kajian ini dijalankan adalah untuk menjawab soalan-soalan seperti berikut:

- Persoalan kajian 1: Adakah terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas komitmen terhadap organisasi?
- Persoalan kajian 2: Adakah terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas estim sendiri?
- Persoalan kajian 3: Adakah terdapat kesan yang signifikan estim sendiri ke atas komitmen terhadap organisasi?
- Persoalan kajian 4: Adakah terdapat kesan yang signifikan trait personaliti sebagai moderator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri?

Persoalan kajian 5: Adakah terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi?

1.5 Matlamat Kajian

Matlamat utama kajian ini adalah untuk mengkaji hubungan dan kesan antara kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi di kalangan pekerja di dua buah majlis bandaraya di zon selatan semenanjung Malaysia.

1.6 Objektif Kajian

Objektif kajian adalah merupakan tujuan secara khusus mengapa kajian ini hendak dijalankan dan keseluruhan perjalanan dalam kajian ini adalah semata-matanya tertumpu dan berpandukan kepada tujuan-tujuan khusus ini. Berikut adalah di antara objektif-objektif kajian ini:

1. Untuk mengkaji kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas komitmen terhadap organisasi.
2. Untuk mengkaji kesan yang signifikan kecerdasan emosi ke atas estim sendiri.
3. Untuk mengkaji kesan yang signifikan estim sendiri ke atas komitmen terhadap organisasi.
4. Untuk menentukan kesan yang signifikan trait personaliti sebagai moderator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri.
5. Untuk menentukan kesan estim sendiri sebagai mediator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen terhadap organisasi.

1.7 Hipotesis Kajian

Hipotesis kajian ini adalah dibina selari dengan objektif dan persoalan kajian yang menjurus kepada tujuan mengkaji komitmen terhadap organisasi di kalangan pekerja di tempat kerja dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya iaitu kecerdasan emosi, personaliti dan estim sendiri pekerja. Hipotesis kajian juga adalah bersandarkan kepada usul teori yang dipilih untuk kajian ini serta dapatan kajian lepas. Untuk kajian ini, hipotesis penyelidikan telah dibina oleh penyelidik bagi mengenal pasti secara teliti sama ada hipotesis diterima atau ditolak di akhir kajian. Hipotesis adalah dibentuk untuk mencapai objektif dan persoalan dalam kajian ini.

1.7.1 Hipotesis Kajian bagi Persoalan 1

Dalam kajian kecerdasan emosi dan hubungan serta pengaruhnya terhadap komitmen pekerja oleh Zehan Balqesh (2010) ke atas 161 orang penjawat awam di Malaysia, didapati wujud hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja terhadap organisasi. Beliau dalam kajiannya juga mendapati kompetensi kecerdasan emosi yang signifikan mempengaruhi komitmen pekerja ialah kesedaran sendiri (persepsi dan penilaian emosi) dan pengurusan emosi. Sebelum itu, Wong (2002) dalam kajiannya turut telah mendapati kecerdasan emosi berhubungan positif dan signifikan dengan komitmen pekerja. Kajian Zainuddin (2009) ke atas 70 orang penjawat awam juga menunjukkan wujudnya hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja. Hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja sekaligus mempunyai kesan dalam mempengaruhi komitmen pekerja turut disokong oleh kajian Hassan dan Fateme (2011) dalam kajian mereka ke atas pengurus dan staf dalam sebuah organisasi kebudayaan di Tehran. Dapatan itu juga selari dengan kajian Khalili (2011) dalam kajiannya mendapati kesedaran sendiri dan kesedaran sosial dalam kecerdasan emosi memberikan kesan ke atas komitmen pekerja dalam organisasi.

Rozman et al. (2006) dalam kajian mereka mengenal pasti kompetensi kecerdasan emosi iaitu kesedaran sendiri (persepsi dan penilaian emosi) dan empati (memahami emosi) berkorelasi signifikan dengan komitmen pekerja. Kajian oleh Zainuddin (2009) turut mendapati wujudnya dimensi dalam kecerdasan emosi iaitu

kesedaran sendiri (persepsi dan penilaian emosi) yang mempengaruhi komitmen pekerja dalam organisasi. Iskandar et al. (2009) pula mendapati hasil ujian regresi dalam kajian mereka ke atas seramai 265 pensyarah di Indonesia, dimensi kompetensi pengawalan dan pengurusan emosi menyumbang secara signifikan kepada komitmen pekerja. Begitu juga dengan kajian oleh Afzaal dan Taha (2013) yang mendapati pengawalan dan pengurusan emosi mempunyai korelasi dan kesan yang signifikan positif ke atas komitmen pekerja terhadap organisasi.

Nikolaou and Tsaousis (2002) dalam kajian mereka telah menemukan wujudnya hubungan sebahagian daripada kompetensi kecerdasan emosi dengan sebahagian daripada komponen komitmen. Malahan mereka menegaskan bahawa kecerdasan emosi adalah kunci untuk meningkatkan komitmen pekerja. Carmeli (2003) pula mendapati komitmen afektif mempunyai hubungan dengan kecerdasan emosi dan beranggapan pekerja yang tinggi kecerdasan emosi akan tinggi komitmen afektif. Walau bagaimanapun, beliau mendapati wujud hubungan negatif antara komitmen berterusan dengan kecerdasan emosi, malahan didapati kecerdasan emosi tidak memberikan sebarang kesan yang signifikan ke atas komitmen berterusan. Dengan itu, penyelidik dalam kajian ini pula ingin menguji kesan kompetensi kecerdasan emosi ke atas komitmen pekerja terhadap organisasi.

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah membentuk hipotesis seperti yang berikut. Oleh itu, hipotesis bagi persoalan yang pertama ini adalah:

- H_{1.1}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) ke atas komitmen afektif.
- H_{1.2}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) ke atas komitmen afektif.
- H_{1.3}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (memahami emosi) ke atas komitmen afektif.
- H_{1.4}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) ke atas komitmen afektif.
- H_{1.5}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) ke atas komitmen berterusan.
- H_{1.6}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) ke atas komitmen berterusan.
- H_{1.7}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (memahami emosi) ke atas komitmen berterusan.

- H_{1.8}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) ke atas komitmen berterusan.
- H_{1.9}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) ke atas komitmen normatif.
- H_{1.10}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) ke atas komitmen normatif.
- H_{1.11}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (memahami emosi) ke atas komitmen normatif.
- H_{1.12}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) ke atas komitmen normatif.

1.7.2 Hipotesis Kajian bagi Persoalan 2

Melalui kajian Dharmender et al. (2012), didapati wujud hubungan dan kesan positif yang signifikan kecerdasan emosi ke atas estim sendiri dalam kajian mereka terhadap responden di utara India. Iram dan Junaid (2011) pula dalam kajian mereka ke atas seramai 240 responden di Pakistan telah mendapati wujudnya hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dan estim sendiri. Sekaligus menunjukkan wujudnya pengaruh kecerdasan emosi ke atas estim sendiri responden. Sameer (2008) mengkaji hubungan antara kecerdasan emosi dan estim sendiri di kalangan pelatih mangsa tsunami di India dan beliau turut mendapat kedua-dua kecerdasan emosi dan estim sendiri adalah saling berkorelasi.

Dalam kajian Paula dan Sukumarakurup (2010), dimensi memahami emosi adalah signifikan sebagai peramal kepada estim sendiri. Maka ini menjadi antara penanda aras kepada penyelidik untuk meramalkan bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan dengan estim sendiri dan boleh memberikan kesan yang signifikan terhadap estim sendiri di kalangan pekerja. Shohreh (2012) pula dalam kajiannya yang mengkaji hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri di Iran telah mendapati terdapatnya hubungan yang signifikan antara pengawalseliaan emosi dengan estim sendiri, berbanding antara penilaian emosi dengan estim sendiri yang tiada hubungan signifikan. Hubungan itu sekaligus menunjukkan bahawa terdapat kesan kompetensi pengawalseliaan emosi secara berasingan terhadap estim sendiri responden.

Hifsa (2013) dalam kajiannya juga mendapati bahawa wujud hubungan dan kesan yang signifikan kompetensi pengurusan emosi ke atas estim sendiri responden di Pakistan. Kajian lepas telah menunjukkan terdapatnya hubungan dan kesan yang signifikan beberapa kompetensi kecerdasan emosi ke atas estim sendiri responden kajian. Kajian Neerpal dan Renu (2009) pula mendapati wujud hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri. Malahan turut terdapat kesan yang signifikan dimensi persepsi dan penilaian emosi (kesedaran sendiri), memahami emosi (empati), serta pengawalseliaan dan pengurusan emosi (kestabilan emosi dan mengurus hubungan), ke atas estim sendiri responden di India. Dengan contoh-contoh dapatan kajian di atas, penyelidik membina hipotesis bagi menguji sejauh manakah dimensi kompetensi kecerdasan emosi boleh mempengaruhi estim sendiri pekerja.

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah membentuk hipotesis seperti yang berikut dan hipotesis bagi persoalan kedua ini adalah:

- H_{2.1}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) ke atas estim sendiri.
- H_{2.2}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) ke atas estim sendiri.
- H_{2.3}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (memahami emosi) ke atas estim sendiri.
- H_{2.4}: Terdapat kesan yang signifikan kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) ke atas estim sendiri.

1.7.3 Hipotesis Kajian bagi Persoalan 3

Moslem et al. (2012) dalam kajian mereka terhadap pekerja universiti di Mysore telah mendapati estim sendiri pekerja adalah berhubung secara negatif dengan komitmen pekerja dalam organisasi. Manakala melalui kajian Darlene (2007) ke atas 41 orang kaunselor di California pula, didapati wujudnya korelasi positif yang signifikan antara estim sendiri dengan komitmen pekerja. Korelasi yang negatif atau positif tetapi secara signifikan itu juga dengan jelas memberikan isyarat bahawa wujud hubungan yang signifikan antara estim sendiri dengan komitmen pekerja, sekaligus menunjukkan estim sendiri boleh mempengaruhi komitmen pekerja di tempat kerja. Kajian Neerpal dan Renu

(2009) juga mendapati wujud korelasi positif antara estim sendiri dengan komitmen pekerja terhadap organisasi. Dengan itu, dapatlah diramalkan bahawa wujud kesan yang signifikan estim sendiri ke atas komitmen terhadap organisasi di kalangan pekerja. Dapatan kajian penyelidik ini nanti akan dapat mengesahkan bahawa keputusan hipotesis adalah sama atau tidak.

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah membentuk hipotesis berikut.

Oleh itu, hipotesis kajian bagi persoalan ketiga pula adalah:

H_{3.1}: Terdapat kesan yang signifikan estim sendiri ke atas komitmen afektif.

H_{3.1}: Terdapat kesan yang signifikan estim sendiri ke atas komitmen berterusan.

H_{3.1}: Terdapat kesan yang signifikan estim sendiri ke atas komitmen normatif.

1.7.4 Hipotesis Kajian bagi Persoalan 4

Untuk kajian ini, penyelidik perlu menguji hipotesis untuk mengesan kesan kehadiran pemboleh ubah moderator iaitu trait-trait personaliti ke atas hubungan antara dimensi kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja. Bao dan Chun (2012) dalam kajian mereka ke atas 442 orang responden di China telah mendapati wujudnya kesan moderator trait ekstraversi terhadap hubungan antara kecerdasan emosi dengan lain-lain pemboleh ubah seperti pengurusan konflik. Kajian Abdullatif dan Hamadah (1998) pula mendapati wujudnya korelasi yang positif signifikan antara trait ekstraversi dengan optimis dan pesimis (ciri-ciri estim sendiri).

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah membentuk hipotesis seperti yang berikut:

H_{4.1}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan estim sendiri.

H_{4.2}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan estim sendiri.

- H_{4.3}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memahami emosi) dengan estimasi sendiri.
- H_{4.4}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan estimasi sendiri.

Bagi mengkaji kesan moderator trait neurotisisme, Othman et al. (2011) telah menjalankan kajian ke atas seramai 167 orang responden selaku pekerja di Malaysia dengan menggunakan analisis regresi berhierarki. Hasil kajian mendapati trait neurotisisme secara signifikan menjadi moderator pada hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan emosi) dan (menggunakan emosi/memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan pencapaian kerja. Brian et al. (2009) dalam kajian mereka turut mendapati trait neurotisisme boleh menjadi moderator dalam hubungan lain-lain pemboleh ubah yang berbentuk psikologi. Dapatan kajian yang dinyatakan ini difokuskan kepada fungsi trait neurotisisme yang berupaya menjadi moderator antara dua pemboleh ubah iaitu pemboleh ubah bebas dan bersandar.

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah membentuk hipotesis seperti yang berikut dan hipotesis bagi persoalan yang keempat ini adalah:

- H_{4.5}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti neurotisisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan estimasi sendiri.
- H_{4.6}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti neurotisisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan estimasi sendiri.
- H_{4.7}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti neurotisisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memahami emosi) dengan estimasi sendiri.
- H_{4.8}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti neurotisisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan estimasi sendiri.

Sandeep dan Singh (2011) dalam kajian mereka menemukan kesan trait personaliti psikotisme yang signifikan berfungsi sebagai moderator dalam hubungan lain-lain pemboleh ubah seperti tekanan dan sikap kerja. Dapatan mereka dapat menyokong tujuan kajian ini dijalankan iaitu untuk menguji fungsi trait psikotisme dari segi fungsinya selaku moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dan keempat-empat dimensi kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja di tempat kerja.

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah membentuk hipotesis berikut dan ia adalah bagi menjawab persoalan yang keempat ini:

- H_{4.9}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti psikotisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan estim sendiri.
- H_{4.10}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti psikotisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan estim sendiri.
- H_{4.11}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti psikotisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memahami emosi) dengan estim sendiri.
- H_{4.12}: Terdapat kesan yang signifikan trait personaliti psikotisme sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan estim sendiri.

1.7.5 Hipotesis Kajian bagi Persoalan Kajian 5

Goleman (1995) dan Schutte et al. (2002) telah membuktikan melalui kajian mereka bahawa estim sendiri mempunyai hubungan dengan kecerdasan emosi. Individu yang mempunyai estim sendiri yang tinggi biasanya bermotivasi dengan estim sendiri mereka serta berkecerdasan emosi yang tinggi (Coetzee, 2005). Banyak mekanisme berpotensi yang telah melalui proses teori menunjukkan kecerdasan emosi boleh berfungsi untuk kesejahteraan hidup positif (Matthews et al., 2002) termasuklah berkomitmen tinggi di tempat kerja. Salah satu karektor mekanisme yang dianggap sebagai perantara yang relevan adalah estim sendiri yang digeneralisasikan sebagai perasaan yang bersifat penerimaan sendiri dan penghormatan sendiri (Rosenberg, 1965). Lourdes et al. (2011)

dalam kajian mereka telah menemukan kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan hidup. Kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian juga ditemui dalam kajian Feng et al. (2013) melalui analisis regresi berhierarki yang didapati boleh mempengaruhi hubungan sokongan sosial terhadap kepuasan hidup dan kesan positif.

Seterusnya adalah kajian Neustadt et al. (2006) yang mendapati wujudnya kesan mediator sebahagian pada estim sendiri yang mempengaruhi hubungan trait neurotisme dan rasa tidak selamat. Fungsi estim sendiri sebagai mediator turut ditemui oleh Feng et al. (2012) dalam kajian mereka. Akan tetapi, hasil kajian mereka yang ini pula mendapati wujudnya fungsi estim sendiri sebagai mediator penuh dalam hubungan antara trait kecerdasan emosi dengan kepuasan hidup. Ringkasnya berdasarkan kajian lepas yang dibincangkan ini, dapatlah ditafsirkan bahawa estim sendiri boleh diuji bagi melihat kesan mediator ke atas pemboleh ubah bebas dan bersandar, walaupun kedapatan pemboleh ubah yang berbeza dengan pemboleh ubah yang penyelidik kaji dalam kajian ini. Untuk itu, adalah diramalkan bahawa terdapat fungsi estim sendiri sebagai mediator sebahagian dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja.

Melalui kajian Schutte et al. (2002), mereka telah mencadangkan keupayaan untuk memahami dan mengawalselia emosi adalah turut dapat memudahkan wujudnya kesan positif yang diperlukan dalam proses penilaian sendiri. Penilaian estim sendiri sebagai mediator yang berpotensi dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan lain-lain pemboleh ubah psikologi sangat diperlukan bilamana estim sendiri diyakini berfungsi sebagai mediator sebahagian yang turut memberikan kesan di samping lain-lain faktor. Namun masih tiada kajian yang melihat kesan estim sendiri sebagai mediator sebahagian terhadap hubungan antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja. Dengan itu juga, penyelidik telah melihat gap kajian lepas untuk membina hipotesis yang menguji fungsi estim sendiri pekerja sebagai mediator dalam hubungan antara dimensi dalam kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja terhadap organisasi.

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah membentuk hipotesis berikut:

H_{5.1}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan komitmen afektif.

- H_{5.2}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan komitmen afektif.
- H_{5.3}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memahami emosi) dengan komitmen afektif.
- H_{5.4}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan komitmen afektif.
- H_{5.5}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan komitmen berterusan.
- H_{5.6}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan komitmen berterusan.
- H_{5.7}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memahami emosi) dengan komitmen berterusan.
- H_{5.8}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan komitmen berterusan.
- H_{5.9}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan komitmen normatif.
- H_{5.10}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memudahkan pemikiran dengan emosi) dengan komitmen normatif.
- H_{5.11}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (memahami emosi) dengan komitmen normatif.
- H_{5.12}: Terdapat kesan estim sendiri sebagai mediator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (pengawalseliaan dan pengurusan emosi) dengan komitmen normatif.

1.8 Skop Kajian

Kajian ini adalah tertumpu kepada kesan hubungan kecerdasan emosi pekerja (pemboleh ubah bebas) dan komitmen pekerja terhadap organisasi (pemboleh ubah bersandar) di tempat kerja. Oleh itu kajian ini dijalankan secara realistik dengan menggunakan alat ukur iaitu soal selidik, serta bukan secara eksperimen. Skop kajian juga meletakkan estim sendiri pekerja (pemboleh ubah mediator) sebagai menguji kesan hubungan kecerdasan emosi ke atas komitmen terhadap organisasi, serta hubungan langsung mediator ke atas komitmen terhadap organisasi. Terdapat empat kompetensi kecerdasan emosi yang diuji iaitu persepsi dan penilaian emosi; memudahkan pemikiran dengan emosi; memahami emosi dan pengawalseliaan dan pengurusan emosi. Di samping itu, skop kajian turut memasukkan pemboleh ubah trait personaliti pekerja (moderator) sebagai menguji kesan hubungan kecerdasan emosi terhadap estim sendiri pekerja. Terdapat tiga trait utama dalam faktor personaliti kajian ini iaitu trait ekstraversi, neurotisme dan psikotisme yang dinilai secara berasingan sebagai prinsip ilmu kajian personaliti.

1.9 Batasan Kajian

Kajian ini hanya menggunakan dan berpandukan kepada teori Kecerdasan Emosi Mayer dan Salovey (1990) melalui Model Empat Cabang Kecerdasan Emosi Mayer dan Salovey (1997); teori Personaliti Eysenck (1952); teori Estim Kendiri Rosenberg (1965); dan Model Tiga Komponen Komitmen terhadap Organisasi oleh Meyer dan Allen (1991) sebagai asas keseluruhan kajian. Kajian ini tidak meliputi lain-lain kompetensi kecerdasan emosi, lain-lain trait personaliti, lain-lain estim sendiri serta lain-lain komitmen yang merupakan selain daripada teori dan model dibincangkan. Penyelidik hanya menguji analisis yang mengkaji kesan hubungan setiap dimensi dalam kompetensi kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja terhadap organisasi, turut diuji sama ada dipengaruhi oleh faktor trait personaliti sebagai moderator mahupun faktor estim sendiri sebagai mediator. Dengan itu, penyelidik tidak menumpukan pengujian korelasi antara pemboleh ubah serta tidak menguji kesan hubungan kecerdasan emosi pekerja dengan lain-lain pemboleh ubah seperti kepuasan kerja, tekanan kerja, dan motivasi.

Kajian ini juga hanya membataskan komitmen pekerja terhadap organisasi yang merangkumi komitmen afektif, komitmen berterusan dan komitmen normatif. Komitmen terhadap organisasi itu dinilai melalui jawapan dalam soal selidik terhadap pekerja. Ia bukanlah dinilai melalui temu bual, temu duga atau pemerhatian dengan responden mahupun dengan pihak atasan mereka. Didapati wujud fungsi mediator di akhir analisa kajian ini, maka lain-lain faktor penyumbang selain yang ada dalam kajian ini yang tidak dikaji merupakan antara batasan kajian dari aspek analisa, kerana lain-lain faktor itu boleh dikaji lanjut oleh pengkaji lain di masa hadapan.

Batasan kajian dari aspek responden adalah tertumpu kepada kategori pekerja dari gred 22 sehingga gred 44 yang merupakan kakitangan sektor awam di Pihak Berkuasa Tempatan dipilih iaitu Majlis Bandaraya merangkumi zon selatan Semenanjung Malaysia iaitu di Johor Bahru dan Melaka. Pengkaji hanya memilih dua buah majlis bandaraya daripada 12 buah majlis bandaraya di Malaysia. Memandangkan kajian ini memerlukan pelbagai kos apatah lagi kos masa kini adalah tinggi, oleh itu penyelidik hanya memilih lokasi kajian di zon selatan Semenanjung Malaysia. Faktor logistik dapat menjimatkan kos, masa dan tenaga. Jika dilihat pada kajian-kajian psikologi industri dan organisasi lepas, banyak kajian kecerdasan emosi adalah difokuskan kepada kategori pentadbir, pemimpin atau ketua (Wong dan Law, 2002; Slaski dan Cartwright, 2002; Carmeli, 2003; Jahanvash, 2008). Namun pada pandangan penyelidik, setiap pentadbir itu juga pada awalnya akan bermula dari bawah selaku pekerja. Oleh itu, tumpuan subjek dalam kajian ini adalah berbeza daripada beberapa kajian lepas di atas bilamana penyelidik memilih kategori pekerja.

Tumpuan kajian juga dibataskan dengan responden dari PBT di zon selatan. Meskipun terdapat pengkaji tempatan yang membuat kajian berkaitan pengurusan sumber manusia dan psikologi organisasi di PBT (Pong, 2004; Fatimah Wati dan Mohd. Zaini, 2004; Jamaludin, 2007; Ahmad Nazrin, 2008; Zulnaidi, 2008; Zulnaidi, 2009; Hamzah dan Habibah, 2009; Mohd. Jailani, 2010; Nazri dan Razli, 2011), namun kajian mereka lebih tertumpu kepada isu-isu seperti pengurusan kualiti PBT, kepuasan pelanggan, fungsi PBT, budaya organisasi, kecekapan perkhidmatan PBT, aplikasi GIS di PBT dan tahap komunikasi warga PBT.

Kajian ini dijalankan juga dengan hanya menggunakan borang soal selidik untuk mendapatkan maklumat yang diperlukan. Dengan itu, pengkaji dapat mengukur kompetensi kecerdasan emosi pekerja, trait personaliti pekerja, estim sendiri pekerja dan

komitmen terhadap organisasi. Ketepatan dan kebolehpercayaan hasil kajian ini adalah bergantung kepada ketepatan serta kebolehpercayaan instrumen yang digunakan, apatah pula semua instrumen yang penyelidik gunakan dalam kajian ini adalah instrumen yang sudah sedia mantap serta telah banyak digunakan oleh lain-lain pengkaji lepas, beserta pembinaannya dahulu adalah dari pakar-pakar penggubal teori ilmu tersebut (Mayer dan Salovey, 1997; Eysenck dan Eysenck, 1985; Rosenberg, 1965; Meyer dan Allen, 1991). Oleh itu, terjemahan bahasa dari bahasa asal iaitu bahasa Inggeris bukan menjadi masalah untuk kebolehpercayaan dan kesahan konstruk, memandangkan batasan kajian ini juga adalah dengan menggunakan alat ukur yang telah diterjemahkan ke Bahasa Melayu dengan tepat terlebih dahulu sebelum ujian diedarkan kepada responden.

1.10 Kepentingan Kajian

Bagi menjana era kecemerlangan modal insan melalui aplikasi kemanusiaan dan psikologi, pastinya sangat penting untuk kita memahami aspek-aspek yang dapat membantu meningkatkan komitmen dalam bekerja. Kecerdasan emosi pekerja diandaikan mempunyai perkaitan rapat dengan kejayaan dalam sesebuah organisasi, lebih-lebih lagi jika berupaya menampilkan personaliti yang positif serta afektif yang stabil. Individu yang mempunyai kecerdasan emosi, personaliti dan estim sendiri yang positif serta bersesuaian dengan jawatan yang dipegang diandaikan berupaya menjadi pekerja yang sangat komited, sehingga membolehkan organisasi menjadi lebih efisien dalam mencapai objektif. Di samping itu, masalah kekerapan bertukar pekerja juga mungkin akan dapat diatasi disebabkan pekerja lebih berminat dan komited dengan tugas yang dipertanggungjawabkan oleh ketua. Kejayaan sesebuah organisasi adalah bergantung kepada pekerja jika pekerja berkomitmen tinggi terhadap kerja dan organisasi (Bennet dan Durkin, 2000).

Kajian ini boleh membantu pihak organisasi memahami kepentingan tahap komitmen pekerja terhadap organisasi. Kajian ini juga berupaya memberikan manfaat kepada pihak pengurusan dalam meneroka isu komitmen pekerja secara lebih mendalam bagi menyusun strategi atau kaedah pengurusan modal insan yang lebih efektif untuk organisasi masing-masing. Dengan strategi itu, pihak pentadbir dan pengurusan boleh mengubah suai sistem sedia ada dan membaiki kelemahan agar tidak lagi menjejaskan keupayaan organisasi. Penemuan kajian ini turut diyakini boleh menambah rujukan pengetahuan sebagai panduan kepada aspek praktikal untuk ketua, pengurus mahupun

penyelia organisasi dalam memahami psikologi modal insan dan menguruskan elemen pengurusan sumber manusia yang lebih berkualiti secara konsisten. Usaha ini seharusnya tidak hanya tertumpu di badan-badan atau agensi kerajaan, akan tetapi turut perlu diaplikasikan dan dihayati kepentingannya di badan-badan berkanun dan badan-badan swasta.

Melalui kajian ini juga, penyelidik yakin bahawa hasil kajian ini mampu memberikan sumbangan ilmiah yang bermakna kepada ilmu psikologi organisasi dan pengurusan sumber manusia, bagi suatu sumbangan literatur yang lebih meluas dan bersifat dinamik yang menjadi keperluan bilamana ilmu itu dapat dijadikan fundamental dan pedoman pada setiap zaman. Dengan itu boleh menyedarkan para pengkaji pengurusan organisasi dan sumber manusia supaya dapat meluaskan kajian mereka dengan melihat faktor estim sendiri dan trait personaliti pekerja apabila membicarakan tentang kecerdasan emosi dan komitmen pekerja di tempat kerja.

Pengurusan emosi yang baik boleh membantu sesebuah organisasi dan pekerja untuk mendapatkan komitmen, kepercayaan dan kesetiaan dalam diri mereka sendiri mahupun daripada orang lain terhadap diri mereka dan organisasi mereka (Cooper, 1997). Walaupun terdapat banyak kajian lepas sama ada dalam negara mahupun luar negara yang menguji hubungan dan kesan kecerdasan emosi pekerja terhadap komitmen pekerja dalam organisasi, yang secara relatifnya beralih kepada konsep baru dalam literatur psikologi organisasi dan industri antaranya seperti kajian oleh Ioannis dan Ioannis, 2002; Iskandar et al., 2009; Zainuddin, 2009; Groves dan Vance, 2009; Soo Pei Woon, 2010; Zehan Balqesh, 2010; Norshidah Nordin, 2011; Samaneh et al., 2011; Jahanvash, 2008; Zuraidah et al., 2011). Akan tetapi kajian-kajian lepas itu tidaklah menguji hubungan dan kesan kecerdasan emosi terhadap komitmen pekerja dengan dipengaruhi oleh faktor estim sendiri sebagai mediator secara langsung, serta faktor personaliti sebagai moderator antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja. Kekurangan tertentu yang pernah ditemukan dalam kajian-kajian lepas mengenai komitmen dan kecerdasan emosi, akan membolehkan keperluan bertambah untuk menjalankan lain-lain penyelidikan mengenai isu ini oleh lain-lain penyelidik pula bagi menemukan penyelesaian yang membantu dan bersifat lebih praktikal dalam bidang ilmiah pengurusan.

Oleh itu, keberkaitan kepentingan senario seperti yang telah dibincangkan di atas dalam membantu meneroka isu yang wujud dalam PBT adalah tentang hasil yang boleh diperolehi dalam penyelidikan yang dijalankan ini. Keupayaan setiap organisasi untuk

menekankan tentang isu komitmen di kalangan pekerja akan membawa arah minda dan tumpuan dalam memberikan perhatian kepada faktor-faktor yang boleh membantu meningkatkan dan mengekalkan komitmen pekerja terhadap organisasi (Salovey, Hsee dan Mayer, 1993). Isu-isu mengenai komitmen pekerja dalam kajian ini akan dibincangkan bersama dengan peranan kecerdasan emosi, personaliti serta estim sendiri pekerja, bilamana turut dinilai pengaruh pemboleh ubah itu terhadap komitmen pekerja melalui kecerdasan emosi. Para psikologi menamakan pengaruh estim sendiri dalam organisasi sebagai penghargaan sendiri yang berasaskan organisasi (organization based self-esteem) apabila pekerja yang tinggi estim sendiri akan merasakan bahawa dirinya sangat dipentingkan, dihargai, efektif dan diutamakan oleh organisasinya (Ishak, 2004). Contoh kajian lepas pada sekumpulan ahli bomba yang didapati mempunyai estim sendiri yang rendah, telah mendapati mereka mudah tertekan dan menjejaskan komitmen berbanding pekerja yang tinggi estim kendirinya (Ishak, 2004). Oleh itu, pekerja yang rendah estim sendiri lebih terdedah kepada konflik dan kurang menerima sokongan sosial daripada rakan sekerja dan majikan. Meningkatkan estim sendiri pekerja menawarkan sesuatu yang bersifat psikik, membuatkan pekerja merasa selesa dengan diri sendiri dan peluang untuk majikan memperolehi hasil kerja yang produktif seiring dengan komitmen dan moral yang tinggi (Janet dan Ronald, 2005).

1.11 Takrifan Istilah Konseptual dan Operasional

Persoalan kajian ini akan lebih mudah difahami apabila konsep-konsep dalam kajian ini diberikan definisi secara konseptual dan operasional. Definisi setiap istilah di bawah ini adalah merujuk kepada konsep dan keutamaan dalam kajian ini.

1.11.1 Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi adalah suatu siri kemampuan dan keupayaan dalam mengenal pasti perasaan sendiri dan perasaan orang lain dalam memotivasikan diri serta menguruskan emosi dengan baik bagi menjaga hubungan dengan orang lain (Goleman, 1995). Kecerdasan emosi juga adalah suatu kebolehan untuk memahami emosi, mencapai emosi yang rasional dan emosi yang stabil (Mayer dan Salovey, 1997). Kecerdasan emosi

berupaya membantu proses kognitif dan perkara-perkara yang berkait rapat dengan emosi dalam kehidupan seharian, malahan turut boleh ditakrifkan sebagai kebolehan bukan kognitif dan kompetensi emosi yang boleh mempengaruhi kebolehan manusia menyesuaikan diri dengan desakan dan tekanan persekitaran dengan baik (Gardner & Stough, 2002).

Kecerdasan emosi dalam kajian ini menjurus kepada elemen-elemen dimensi kompetensi kemahiran emosi seimbang yang menjadi pemangkin kepada tingkah laku bermakna kepada komitmen pekerja. Malahan pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mampu untuk melibatkan diri dalam tingkah laku toleransi serta berupaya mengawal tingkah laku yang berbeza (Fara Waheeda, 2007). Dalam kajian ini, kecerdasan emosi pekerja dinilai dari empat kompetensi utama iaitu persepsi dan penilaian emosi; memudahkan pemikiran dengan emosi; memahami emosi; dan pengawalseliaan dan pengurusan emosi (melalui soal selidik EISDI; Groves et al., 2006) yang berasaskan model empat cabang kecerdasan emosi Mayer dan Salovey (1997) melalui teori asal kecerdasan emosi Mayer dan Salovey (1990).

1.11.1.1 Persepsi dan Penilaian Emosi

Secara konseptualnya, mengenal pasti emosi adalah proses manusia mula melihat, mempersepsi dan mengenal pasti bentuk emosinya yang variasi pada satu-satu masa yang berbeza. Keupayaan untuk mengenali emosi diri sendiri turut akan membolehkan manusia mengenal pasti bentuk emosi orang lain dan membawa kepada kesedaran pada perubahan emosi serta punca pada kewujudan sesuatu emosi diri mahupun orang lain.

Secara operasionalnya, persepsi dan penilaian emosi adalah salah satu dimensi utama dalam teori kecerdasan emosi yang dipilih dalam kajian ini dan digunapakai sebagai salah satu indikator untuk mengukur kompetensi kecerdasan emosi ini di kalangan responden yang terdiri daripada pekerja PBT. Pengukuran tertumpu kepada sejauh manakah pekerja dapat mengenal pasti emosinya sendiri dan emosi orang lain melalui bahasa tubuh, riak wajah dan lisan. Dengan kemahiran itu, pekerja akan lebih mudah menilai emosi diri dan emosi orang lain serta menjadi pertimbangan dalam membuat persepsi tentang emosi.

1.11.1.2 Memudahkan Pemikiran dengan Emosi

Memudahkan pemikiran dengan emosi secara konseptualnya adalah suatu elemen dalam kompetensi menggunakan emosi yang merupakan peringkat manusia mula menggunakan emosi sebagai logikal yang membawa kepada kerasionalan dalam mentafsir dan berfikir. Pada peringkat ini, manusia mampu merasa apa yang orang lain rasa sehingga membawa kepada perasaan empati yang dijalinkan dengan rasional dalam pemikiran. Ini membawa kepada pemahaman tentang peranan emosi dalam proses kognitif serta bagaimana emosi mempengaruhi proses berfikir. Emosi boleh membantu pemikiran manusia dengan meningkatkan kemahiran penyelesaian masalah dan membuat keputusan (Schwarz N., 2002). Secara operasionalnya, responden kajian ini dinilai melalui soal selidik dalam meneliti sejauh manakah pekerja boleh menggunakan emosi dalam proses berfikir. Keupayaan itu termasuklah mempertimbangkan keputusan dan tindakan yang sejajar dengan keperluan bersama.

1.11.1.3 Memahami Emosi

Takrifan ini lebih dilihat sebagai proses manusia mula berfikir tentang mengapa sesuatu emosi itu boleh wujud yang merangkumi kepelbagaian transisi emosi diri dan orang lain sehingga tercetusnya rasa empati yang diaplikasikan secara total, bilamana manusia benar-benar dapat memahami punca sesuatu emosi itu.

Dalam konteks kajian ini secara operasionalnya, aspek ini cuba diuji melalui penilaian pekerja terhadap keupayaan diri mereka untuk memahami perasaan sendiri dari pelbagai keadaan yang saling berbeza seperti tidak membuat tanggapan yang salah mengenai pekerja lain. Malahan pekerja turut dinilai tentang kemampuan dalam membuat jangkaan tentang apa yang diri sendiri dan orang lain rasa. Keadaan ini menjelaskan bahawa maklumat dalam perasaan kita boleh memberitahu kita tentang peristiwa yang menimbulkan wujudnya rasa dan perasaan itu (Scherer et al., 2001). Kemampuan pekerja untuk mengaitkan emosi dengan sesuatu keadaan dapat memberikan ilmu tentang realiti hubungan emosi dengan sebab dan akibat.

1.11.1.4 Pengawalseliaan dan Pengurusan Emosi

Dimensi terakhir ini lebih kepada fungsi dalam mengawal dan mengurus emosi diri dan orang lain. Ini akan membolehkan manusia mempunyai emosi yang berfokus, saling memberikan informasi emosi serta menjana tingkah laku yang diterima yang bukan sahaja memberikan manfaat kepada kehidupan sendiri, malahan turut kepada orang lain dan juga persekitaran.

Secara operasionalnya, pekerja selaku responden dalam kajian ini disoal tentang dimensi ini sebagai pengujian tentang keupayaan mereka bukan sahaja dalam mengawal dan mengurus emosi diri, malahan turut berkeupayaan dalam mengawal dan mengurus emosi orang lain, termasuklah rakan sekerja dalam organisasi. Pekerja turut dinilai sebagai pekerja yang peka mahupun tidak peka dengan keadaan sekitarnya yang merangkumi pelbagai emosi yang wujud daripada rakan-rakan sejawat dalam organisasi. Dengan keadaan itu juga, pekerja diuji tentang fungsi dan peranan mereka sebagai ahli organisasi yang komited kerana bersemangat.

1.11.2 Personaliti

Personaliti merupakan trait-trait unik (fikiran, perasaan dan tingkahlaku) yang tekal yang membezakan dirinya dengan orang lain. Personaliti juga ditafsirkan sebagai akhlak yang diinterpretasikan sebagai budi pekerti atau moral yang mulia yang akhirnya turut menerangkan trait-trait yang terkandung di dalamnya seperti bersih hati, ikhlas dalam hidup, amanah dalam tugas, cinta kepada kebaikan dan benci kepada kejahatan (Habibah dan Noran, 2002). Bagi Eysenck (1947), personaliti adalah sebagai suatu organisasi tingkah laku yang mempunyai tingkat hierarki dari yang tinggi kepada yang rendah iaitu terbahagi kepada jenis, trait kebiasaan tingkah laku atau berfikir dan juga respon khusus.

Personaliti dalam kajian ini menjurus kepada kesan sikap dan tingkah laku pekerja terhadap hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri serta komitmen pekerja di tempat kerja. Definisi operasi personaliti dalam kajian ini memfokuskan kepada trait personaliti pekerja yang terdiri daripada personaliti ekstraversi, neurotisme dan psikotisme berasaskan teori personaliti Eysenck (1952) dan soal selidik personaliti *Eysenck Personality Questionnaire Revised– Short Form* (EPQR-S; Eysenck et al., 1985).

Personaliti dilihat dari aspek positif dan negatif, serta kemungkinan fungsinya sebagai faktor moderator terhadap kesan hubungan antara kecerdasan emosi pekerja dengan estimasi diri pekerja dan komitmen pekerja melalui tiga trait iaitu ekstrasversi, neurotisisme dan psikotisisme.

1.11.2.1 Ekstrasversi

Trait personaliti ekstrasversi atau ekstrovert adalah seperti: sosial, lincah, aktif, asertif, mencari sensasi, riang dan bebas, dominan, bersemangat, dan berani. Eysenck (1947) lebih melihat trait personaliti ini dari sudut positif sebagai gambaran tentang kemampuan seseorang untuk lebih aktif dalam bertingkah laku. Secara operasionalnya, ekstrasversi dinilai melalui soal selidik terhadap pekerja-pekerja PBT selaku responden sebagai menjawab persoalan tentang adakah ekstrasversi berupaya menjadi moderator ke atas hubungan kecerdasan emosi dengan estimasi diri.

1.11.2.2 Neurotisisme

Eysenck (1947) menggariskan antara ciri-ciri seseorang yang mempunyai trait personaliti neurotisisme adalah seperti sering bimbang, mudah tertekan, mudah berasa bersalah, estimasi diri rendah, tidak rasional, pemalu, mood tidak menentu dan emosional. Trait ini merujuk kepada individu yang kebiasaannya berpandangan negatif sehingga boleh mewujudkan sifat kemarahan, kemuraman (depression), ketakutan atau kebimbangan pada sesuatu isu. Personaliti jenis neurotisisme menggambarkan orang yang selalu bermurung, berfikiran negatif, pesimistik dan menunjukkan emosional yang tinggi terhadap sesuatu perkara dan keadaan.

Melalui definisi operasi pula, neurotisisme dinilai melalui soal selidik bagi memperolehi jawapan kepada persoalan tentang adakah neurotisisme yang rendah boleh menjadi moderator antara kecerdasan emosi dengan estimasi diri di kalangan pekerja PBT. Neurotisisme lebih tertumpu kepada personaliti negatif yang kebiasaannya lebih memberikan kesan dan pengaruh yang tidak bersesuaian sehingga boleh menjejaskan emosi dan tingkah laku yang positif (Eysenck et al., 1985).

1.11.2.3 Psikotisme

Setiap jenis dalam dimensi personaliti yang diperolehi oleh Eysenck (1952) merupakan kumpulan dari sembilan trait, sehinggalah semuanya mempunyai sebanyak 27 trait termasuk trait psikotisme. Trait psikotisme adalah seperti: agresif, dingin, egosentrik, impulsif, pentingkan diri, anti-sosial, tidak empati, tidak peka dan keras hati. Bagi individu manusia yang mempunyai skor psikotisme yang tinggi, Eysenck mendapati bahawa individu tersebut akan sering mempunyai trait yang mempunyai ciri-ciri psikotisme. Sebaliknya skor psikotisme rendah pula adalah seperti suka merawat, baik hati, penuh perhatian, akrab, tenang, empati, koperatif.

Secara operasionalnya, psikotisme juga merupakan salah satu trait yang bercirikan negatif. Pengujian ciri-ciri psikotisme dalam soal selidik ini merupakan alat ukur di kalangan pekerja dalam kajian ini bagi mengesan fungsi psikotisme sebagai moderator antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja.

1.11.3 Estim Kendiri

Estim sendiri merupakan suatu elemen dalaman yang tertumpu kepada perasaan dan mentaliti tentang rasa menghargai diri, keyakinan diri dan kepercayaan dalam diri, sekaligus berkait rapat dengan konsep sendiri dalam diri. Secara umumnya, estim sendiri ditakrifkan sebagai pertimbangan peribadi yang diterjemahkan dalam bentuk sikap yang dipegang oleh seseorang itu (Coopersmith, 1967). Estim sendiri dapat dilihat melalui aspek kognitif, afektif dan sosial. Estim sendiri yang juga disebut sebagai penghargaan sendiri adalah membawa maksud bagaimana seseorang itu merasakan dirinya dihargai, dihormati, tidak menghina atau menjatuhkan diri sendiri atas kekurangan yang wujud dalam dirinya (Rosenberg, 1965). Estim sendiri juga digambarkan sebagai perasaan global atau kecukupan dalam menjadi sebagai seseorang individu (Baumeister, 2000) atau yang mempunyai perasaan secara generalisasi tentang penerimaan diri, kelebihan diri dan maruah diri.

Definisi operasi estim sendiri dalam kajian ini memfokuskan kepada estim sendiri pekerja berasaskan teori estim sendiri Rosenberg (1965) dan soal selidik *The Rosenberg Self Esteem Scale* (RSES; Rosenberg, 1965). Tumpuan penilaian tentang estim

kendiri di kalangan pekerja PBT adalah untuk melihat sejauh manakah estimasi sendiri memberikan kesan pengaruh ke atas komitmen pekerja serta adakah estimasi sendiri boleh menjadi mediator antara kecerdasan emosi dengan komitmen pekerja.

1.11.4 Komitmen terhadap Organisasi

Komitmen terhadap organisasi di tempat kerja pula adalah sebagai kekuatan seseorang individu dalam mengenal pasti dan melibatkan diri dalam sesebuah organisasi, sanggup berkorban, komited dalam berusaha serta mempunyai keinginan yang kuat untuk terus bekerja dalam organisasi bagi mencapai matlamat organisasi (Chow, 1994). Organisasi pula adalah suatu entiti sosial yang mempunyai suatu matlamat yang sama dalam struktur yang telah dirancang dan disengajakan (De Cenzo, 1997). Individu yang berkomitmen tinggi dalam organisasi adalah seseorang yang rasa terikat dan komitmen itu merangkumi ruang lingkup organisasi yang berpunca daripada faktor pekerjaan, jabatan dan jawatan (Morrow, 1993). Pernyataan ini disokong oleh Gareth dan Goffee (2000) kerana bagi mereka, pekerja yang berkomitmen tinggi terhadap organisasi akan berusaha bersungguh-sungguh dalam kerja melebihi tanggungjawabnya, rela untuk bekerja lebih masa dan berupaya memberikan idea-idea bernas. Malahan turut boleh memberikan kerjasama tanpa berbelah bahagi kepada rakan sekerja, pekerja bawahan mahupun pihak atasan. Komitmen yang dilihat dalam kajian ini adalah melalui tiga komponen iaitu komitmen afektif, berterusan dan normatif.

Definisi konseptual dan operasional komitmen dalam kajian ini memfokuskan kepada komitmen pekerja terhadap organisasi yang merangkumi komitmen afektif; komitmen berterusan; dan komitmen normatif; berasaskan Model Tiga Komponen Komitmen terhadap Organisasi oleh Meyer dan Allen (1991). Manakala pengukuran untuk kajian ini pula adalah menggunakan *Employee Commitment Survey Revised Version* (ECS; Meyer et al., 1993).

1.11.4.1 Komitmen Afektif

Secara konseptualnya pengertian komitmen afektif adalah keterikatan pekerja secara emosional, secara identiti mahupun aktif dengan penglibatan dalam organisasi (Ishak, 2004).

Dari aspek operasionalnya pula, komitmen ini adalah dilihat dari aspek keeratan emosi pekerja dalam kajian ini terhadap organisasi mereka iaitu PBT. Pekerja akan dinilai sama ada mereka sentiasa melibatkan diri dalam organisasi serta aktif dalam berusaha mencapai objektif organisasi ekoran dari kerelaan mahupun kehendak mereka sendiri. Keperluan untuk terus berada dalam organisasi PBT juga dilihat daripada aspek emosi yang positif pekerja terhadap organisasi.

1.11.4.2 Komitmen Berterusan

Komitmen kedua iaitu berterusan merujuk kepada pekerja komited terhadap organisasi adalah kerana kepentingan organisasi dan diri, harapan dan kesan perubahan yang diharapkan seperti pangkat, gaji, status, kebebasan bekerja dan faedah.

Secara operasionalnya, komitmen kedua ini adalah dinilai berdasarkan kos yang mungkin sentiasa akan dipertimbangkan pekerja jika mahu meninggalkan organisasi PBT. Ini menunjukkan pekerja rasa perlu untuk terus berkomitmen kepada organisasi disebabkan faktor ekonomi yang lebih baik berbanding organisasi lain.

1.11.4.3 Komitmen Normatif

Komitmen ketiga pula adalah normatif yang lebih tertumpu kepada perasaan dan ketaatan yang menyeluruh ekoran dari tekanan norma dalam diri terhadap pekerjaan serta memenuhi matlamat organisasi disebabkan rasa tanggungjawab moral yang perlu dilaksanakan (Metcalf dan Dick, 2000).

Dari sudut operasional kajian ini, komitmen ketiga ini adalah penilaian terhadap aspek perasaan tanggungjawab dan fungsi pekerja untuk terus kekal dalam organisasi. Atas rasa bertanggungjawab dan menghargai organisasi yang telah berjasa, pekerja berasa mereka perlu untuk terus komited dengan organisasi disebabkan faktor organisasi PBT yang telah banyak menerima khidmat bakti mereka selaku pekerja. Secara ringkas untuk ketiga-tiga komitmen di atas, komitmen terhadap organisasi dalam kajian ini adalah lebih tertumpu kepada pekerja yang komited dalam tugas demi memajukan organisasi, komited dengan organisasi atas faktor kelangsungan kekuatan emosi, kesejahteraan dan kestabilan hidup, serta sentiasa menganggap bahawa diri mereka adalah sebahagian daripada organisasi.

1.12 Rumusan

Melalui bab satu ini, telah dibincangkan beberapa bahagian yang penting antaranya adalah latar belakang kajian, pernyataan masalah, objektif kajian dan kepentingan kajian serta pemboleh ubah kajian. Turut dihuraikan tentang pemboleh ubah utama kajian ini iaitu kecerdasan emosi, personaliti, estim sendiri dan komitmen pekerja terhadap organisasi di tempat kerja. Kajian ini dijalankan khusus untuk menguji kesan hubungan antara kecerdasan emosi pekerja dan komitmen pekerja terhadap organisasi, dengan turut menguji sama ada dipengaruhi oleh personaliti dan estim sendiri mahupun tidak. Dalam kajian ini juga, tempat kerja adalah merujuk kepada lokasi kajian yang dipilih untuk kajian ini iaitu di majlis bandaraya selaku Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di selatan tanah air Malaysia. Perbincangan selanjutnya adalah mengenai tinjauan literatur kajian dan kajian-kajian lepas dalam bab dua.

RUJUKAN

- Ab. Aziz Yusof (2006). *Pengurusan sumber manusia: Konsep, isu dan pelaksanaan*. Edisi ke-3. Petaling Jaya: Pearson.
- Abdul Kadir Othman (2010). *The influence of emotional intelligence on front-line employees' job performance in service business*. Thesis of Doctor of Philosophy Administrative Science and Policy Studies. Universiti Teknologi Mara.
- Abdullatif, Hassan I. & Hamadah, Lulwah H. (1998). Optimism and pessimism: their relationship to extraversion and neuroticism. *Journal of the Social Sciences*; Spring98, Vol. 26, Issue 1, p.83.
- Abraham, R. (1999). Emotional intelligence in organizations: a conceptualization. *Genetic, Social & General Psychology Monographs*, 125, 209-220.
- Abraham Carmeli, Meyrav Yitzhak-Halevy & Jacob Weisberg (2009). The relationship between emotional intelligence and psychological well-being. *Journal of Managerial Psychology*, Vol. 24, Issue: 1 pp. 66-78.
- Adebayo Sulaiman Olanrewaju & Olowookere Funmilola Kansola (2011). Influence of gender and self-esteem on the organisational commitment of civil servants in Ekiti-State, Nigeria. *Journal of American Science*, 7(2), 597-603.
- Adler, S. (2007). Personality and the fate of organizations. *Personnel Psychology*, 60(4), 1055-1058. Retrieved April 10, 2010, from ABI/INFORM Global. (Document ID: 1393704111).
- Afzaal H. Seyal & Taha Afzaal (2013). An investigation of relationship among emotional intelligence, organizational commitment and job satisfaction: evidence from academics in brunei darussalam. *International Business Research*, Vol. 6, No. 3, pp. 217-228.
- Agresti, A. & Finlay, B. (1997). *Statistical methods for the social sciences*. 3rd ed. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall.
- Ahmad Mahdzan Ayob (1997). *Kaedah penyelidikan sosioekonomi*. Edisi Kedua. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Ahmad Nazrin Aris (2008). *Keberkesanan program bandar selamat dari persepsi pelancong Singapura (kajian kes: bandaraya Johor Bahru)*. Tesis Sarjana Sains Perancangan Pelancongan. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Ajai Pratap Singh & Avinash D. Pathardikar (2010). Effect of personality traits and emotional intelligence on leadership effectiveness. *Management Convergence*, Vol. 1, No. 1, 33-41.

- Al-Ghazali (1952). *Mishkat Al-Anwar*. Terjemahan WHT, Gairdner (Lahore : Sheikh Muhamad Ashraf).
- Al-Ghazali (1974). *Mishkat Al-Anwar*. Terjemahan Abdul Majid Khatib. Kelantan Pustaka Aman Press.
- Al-Ghazali (1979). *Keajaiban hati*. Edisi Ke 2. Terjemahan Nirhickmah. Singapura: Pustaka Nasional.
- Al-Ghazali (1988). *Ihya' Ulumuddin*. Jilid 1&2. Edisi Ke 3. Terjemahan Ismail Yakub. Singapura. Pustaka Nasional Pte. Ltd.
- Al-Ghazali (2003). *Ihya' Ulumuddin*. Jilid 2&4. Kaherah: Maktabah as Safa.
- Al-Ghazali (2009). *Ringkasan Ihya' Ulumuddin*: Terjemahan oleh Zaid Husein Al-Hamid. Selangor: Darul Nu'man Sdn. Bhd.
- Allport, G. W. (1937). *Personality: A psychological interpretation*. New York: Holt., Rinehart & Winston.
- Annamaria Di Fabio & Letizia Palazzeschi (2009). An in depth look at scholastic success: fluid intelligence, personality traits or emotional intelligence? *Personality and Individual Differences*, 46 (2009), pp. 581-585.
- Annette Prins (2006). *Emotional intelligence and leadership in corporate management: a fortigenic perspective*. Thesis Ph.D. Bloemfontein: University of the Free State.
- Anton Aluja, Jean-Pierre Rolland & Luis F.Garcia (2007). Dimensionality of the Rosenberg self-esteem scale and its relationships with the three and the five-factor personality models. *Journal of Personality Assessment*, 88(2), 1-4.
- Archana Das G.M. (2010). Effects of personality on emotional intelligence between professional and nonprofessional students: some exploratory evidence. *Asian Journal of Management Research*, pp. 746-758.
- Ary Ginanjar Agustian (2008). *ESQ Emotional spiritual quotient: rahsia sukses membangun kecerdasan emosi dan spiritual*. Jakarta: Arga Publishing.
- Ashforth, B. E., & Humphrey R. H. (1995). Emotion in the workplace: a reappraisal. *Human Relations*. 48(2), 97-125.
- Ashkan Khalili (2011). Examining the relevance of emotional intelligence and organizational commitment among employees of small and medium enterprise in private sector. *International Journal of Business and Management*, Vol. 6, No. 12, pp. 180-194.
- Ashkanasy, N.M., Hartel, C.E.J., & Daus, C.S. (2002). Diversity and emotion: the new frontiers in organizational behavior research. *Journal of Management*, 28, 307-338.
- Asri Marsidi & Hamrila Abdul Latip (2007). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Komitmen Pekerja di Organisasi Awam. *Jurnal Kemanusiaan Bil.10: Disember*.

- Asrul Azmin Masiron (2009). Hubungan antara personaliti dan penghargaan sendiri dalam kalangan pelajar cemerlang akademik. Tesis Sarjana. Johor: Universiti Teknologi Malaysia.
- Azizi Yahaya & Halimah Ma'alip (2010). *Estim sendiri remaja*. Skudai: Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.
- Bao-Yiann & Chun-Chi Yang (2012). The moderating of personality traits on emotional intelligence and conflict management styles. *Psychological Reports*; Jun 2012, Vol. 110, Issue 3, p.1021.
- Banafshe Hasanvand & Mohamad Khaledian (2012). The relationship of emotional intelligence with self-esteem and academic progress. *International Journal of Psychology and Behavioral Sciences*, 2(6): 231-236.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- Bandura, A. (1994). Self-efficacy. In V.S. Ramachaudran (Ed.), *Encyclopedia of human behaviour* (Vol. 4, pp. 71-81). New York: Academic Press. (Reprinted in H. Friedman [Ed.], (1998). *Encyclopedia of mental health*. San Diego: Academic Press.
- Baron, A., & Neuman, H. (1996). Workplace violence and workplace aggression:evidence on their relative frequency and potential causes. *Aggressive Behavior*. 22: 161-173.
- Baron, R. A. dan D. Bryne (2000). *Social psychology*. 9th Edition. London: Allyn and Bacon.
- Baron, R. M dan Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*. 51(6): 1173-1182.
- Barra, M. (2010). *Occupational stress and emotional intelligence: what is the role of perfectionism?* Ph.D. Dissertation, Adelphi University, The Institute of Advanced Psychological Studies, United States -- New York. Retrieved April 10, 2010, from Dissertations & Theses: Full Text (Publication No. AAT 3305881).
- Barsade, S. G. (2002). The ripple effect: emotional contagion and its influence on group behavior. *Administrative Science Quarterly*. 47, 644–675.
- Bass B. M (1990). *Bass and Stogdill's handbook of leadership*. (3th. ed.). New York: Free Press.
- Bass, B.M. (1990). *From transactional to transformational leadership: learning to share the vision*. Reprinted from *Organizational Dynamics*, Winter.
- Baucer, J. C. (2001). *The effect of corporate intranet use on employee self-concept and organizational commitment*. California: University of the Pasific.
- Bauer, D. J., Preacher, K. J., & Gil, K. M. (2006). Conceptualizing and testing random indirect effects and moderated mediation in multilevel models: New procedures and recommendations. *Psychological Methods*, 11, 142–163.
- Baumeister, R.F. (1993). *Self-esteem: the puzzle of low self-regard*. New York: Plenum.

- Benjamin R. Palmer & Con Stough (2005). Multi-rater or 360-degree emotional intelligence assessment. *Europe's Journal of Psychology*, North America, Vol.10, No.2. Available at: <<http://ejop.psychopen.eu/article/view/359/263>>. Date accessed: 20 Jan. 2014.
- Bennet, H., & Durkin, M. (2000). The effects of organizational change on employee psychological attachment: an exploratory study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(2), 126-147.
- Bishop, J.W. & Scott, K.D. (1997). Employee commitment and work team productivity. *HRMagazine*. 11:107-111.
- Blascovich, J. and Tomaka, J. (1991). *Measures of self-esteem*. In J.P. Robinson, P.R.
- Bordens, K. S., & Abbott B. B. (2008). *Research design and method*. Seventh Edition. New York : McGraw Hill.
- Bouvard, M., Aulard-Jaccod, J., Pessonneaux, S., Hautekeete, M. & Roge, B. (2010). A study on the abbreviated form of the Eysenck Personality Questionnaire Revised-Abbreviated (EPQR-A) in a student population. *L Encephale*, 12/2010; 36(6),510-2. Doi: 10.1016/j.encep.2010.02.006.
- Boyatzis, R. E., Goleman D., & HayGroup (2001). *The Emotional Competence Inventory (ECI)*. Boston: HayGroup.
- Brackett, M. A., & Salovey, P. (2004). Measuring emotional intelligence with the Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). In Glenn Geher (Ed.), *Measuring Emotional Intelligence: Common Ground And Controversy*. Hauppauge, NY: Nova Science Publishers.
- Brian J. Ayotte, Guy G. Potter, Heather T. Williams, David C. Steffens & Hayden B. Bosworth (2009). The moderating role of personality factors in the relationship between depression and neuropsychological functioning among older adults. *Int J Geriatr Psychiatry*, September 2009, 24(9): 1010-1019. Doi: 10.1002/gps.2213.
- Brief, A. P., & Weiss H. M. (2002). Organizational behavior: affect in the workplace. *Annual Review Of Psychology*. 53, 270–307.
- Brislin, R.W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross Cultural Psychology*. 1: 185-216.
- Brockner Joel (1988). *Self-Esteem at work*. USA: Lexington Books.
- Brown, J. D. (1998). *The Self*. London: McGraw-Hill.
- Brown, Katrina D. (2005). *Relationship between emotional intelligence of leaders and motivational behavior of employees*. D.M. dissertation, University of Phoenix, United States -- Arizona. Retrieved April 10, 2010, from ABI/INFORM Global.(Publication No. AAT 3183509).
- Bruce L. Katcher & Adam Snyder (2007). *30 reasons employees hate their managers*. USA: American Management Association.

- Bryman, A. & Cramer, D. (1990). *Quantitative data analysis for social scientists*. London: Routledge.
- Burns, R. B. (1979). *The Self-concept: theory, measurement, development and behavior*. New York: Longman Group Limited.
- Campbell, J. D. (1990). Self-esteem and clarity of the self-concept. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59, 538-549 10.1037/0022-3514.59.3.538.
- Campbell, D. P. (1991). *Campbell leadership index manual*. Minneapolis: National Computer Systems.
- Carmeli, A. (2003). The relationship between emotional intelligence and work attitudes, behavior and outcomes: an examination among senior managers. *Journal of Managerial Psychology*, 18, (8), 788-813.
- Carson, K.D. & Carson, P.P. (1998). Career commitment, competencies and citizenship. *Journal of Career Assessment*, 6 (2): 195-208.
- Carulli & Com (2003). *A study of emotional intelligence and organizational leadership in asia pacific*. Unpublished Master's Thesis. University Of Hull.
- Caruso, D. R. (1999). *Applying the ability model of emotional intelligence to the world of work*. [On-line]. <http://www.cjwolfe.com/article.dorc2001>, November 2010.
- Caruso, D. R., Mayer, J. D. & Salovey, P. (2002). *Emotional intelligence and emotional leadership*. In Riggio, R. and Murphy, S. (Eds.), *Multiple Intelligences and Leadership*.
- Caruso, D.R., Mayer, J.D., & Salovey, P. (2002). Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality. *Journal of Personality Assessment*, 79, 306-320.
- Caruso, D. R. & Salovey, P. (2004). *The emotionally intelligent manager : how to develop and use the four key emotional skills of leadership*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cattell, R.B. (1965). *The scientific analysis of personality*. Baltimore: Penguin.
- Chang, E. (2001). Life stress and depressed mood among adolescents: examining a cognitive-affective mediation model. *Journal of Social and Clinical Psychology*, 20, 416-429.
- Charles, S.C. & Michael, E.S. (2007). *Perspective on personality*. Kanada: Pearson.
- Che Su Mustaffa (2004). Keberkesanan Komunikasi Organisasi: Satu Analisis Multidimensi. *IJMS*, 11(2), 91-122.
- Cherniss, C (2001). *The emotionally intelligent workplace: how to select for measure and improve emotional intelligence in individuals, groups and organizations*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Chew, H. M. (2004). Hubungan antara kecerdasan emosi dengan personaliti di kalangan staf UTM. Tesis Sarjana Muda. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

- Chow, Irene Sau Hau-Siu (1994). Organizational commitment and career development of chinese managers in Hong Kong and Taiwan. *International Journal of Career Management*, 06(4), 3-9.
- Christopher, J. Mruk, Ph.D (2006). *Self-esteem research, theory, and practice: toward a positive psychology of self-esteem*. Springer Publishing Company 3 Edition.
- Chua Yan Piaw (2006). *Kaedah dan statistik penyelidikan: buku 1*. Kuala Lumpur: The McGraw Hill.
- Chua Yan Piaw (2006). *Asas statistik penyelidikan: buku 2*. Kuala Lumpur: The McGraw Hill.
- Chua Yan Piaw (2008). *Asas statistik penyelidikan: analisis data skala ordinal & skala nominal: buku 3*. Kuala Lumpur: The McGraw Hill.
- Chua Yan Piaw (2009). *Statistik penyelidikan lanjutan ii : ujian regresi, analisis faktor dan analisis sem: buku 5*. Kuala Lumpur: The McGraw Hill.
- Churchill, G. A., Jr. (1979). A paradigm for developing better measures of marketing constructs. *Journal of Marketing Research*, 16 (February), 64–73.
- Ciarrochi, J.V., Chan, A.Y.C., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28 (3): 539-561.
- Civitci, N., & Civitci, A. (2009). Self-esteem as mediator and moderator of the relationship between loneliness and life satisfaction in adolescents. *Personality and Individual Differences*, 47, 954-958.
- Coetzee, M. (2005). *The relationship between personality preferences, self-esteem and emotional competence*. D.Litt. et Phil. Dissertation, University of South Africa (South Africa), South Africa. Retrieved April 9, 2010, from Dissertations & Theses: Full Text.(Publication No. AAT 0818516).
- Collins, V.L. (2001). *Emotional intelligence and leadership success*. Unpublished Doctoral thesis, University of Nebraska, Lincoln, NE.
- Coolicon, H. (1994). *Research methods and statistics in psychology*. London: Hodder and Stoughton.
- Cooper, R. K. (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training and Development*, 51, 31-38.
- Cooper, R. K. & Sawaf, A. (1997). *Executive EQ: emotional intelligence in leadership and organizations*. New York: Grosseflutnam.
- Coopersmith, S. (1967). *The antecedents of self-esteem*. San Fransisco: W.H. Freeman.
- Costa, P. T., Jr., & McCrae, R. R. (1990). *Personality in adulthood*. New York, The Guilford Press.
- Covey Stephen (1989). *The 7 habits of highly effective people*. New York: Simon and Schuster.

- Creswell, J.W. (2003). *Research design: qualitative, quantitative and mixed method approachers*. California: Sage Publications, Inc.
- Cronbach, L.J. (1951). Coefficient alpha and the internal structure of tests. *Psychometrika*, 16, 297-334.
- Culverson, E.D. (2002). *Exploring organizational commitment following radical change: a case study within the Parks Canada Agency*. University of Waterloo, Ontario, Canada: Master Project of Arts in Recreation and Leisure Studies.
- Daft, R. L. & Marcic Dorothy (2009). *Management: the new workplace*. South-Western, Cengage Learning.
- Damasio, A. R. (1994). *Descartes' error: emotion, reason, and the human brain*. New York: Avon.
- Darlene Heckard (2007). *The relationship between self-esteem and organizational commitment among substance abuse counselors*. California State University, Long Beach.
- Darwin, C. (1988). *The expression of the emotions in man and animals*. (definitive edition with introduction, afterword, and commentaries by Paul Ekman). New York: Oxford University (Originally Published 1872).
- David Zweig & Jane Webster (2003). Personality as a moderator of monitoring acceptance. *Computers in Human Behavior*, 19 (2003), 479-493.
- Davies, M., Stankov, L., & Roberts, R. (1998). Emotional intelligence: in search of an elusive construct. *Journal of Personality and Social Psychology*, 75, 989-1015.
- De Cenzo, D. A. (1997). *Human Relations: Personal and professional development*. New Jersey: Prentice-Hall.
- DeNeve, K. M., & Cooper, H. (1998). The happy personality: A meta-analysis of 137 personality traits and subjective well-being. *Psychological Bulletin*, 124, 197-229.
- Dharmender Kumar Nehra et al. (2012). Emotional intelligence and self-esteem in cannabis abusers. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, July 2012, Vol.38, No.2, 385-393.
- Donald Saklofske, Elizabeth J. Austin, Paul Minski (2003). Factor structure and validity of a trait Emotional Intelligence measure. *Personality and Individual Differences*, 34(4), pp 707-721.
- Edwards, J.R. & Lambert, L.S. (2007) Methods for integrating moderation and mediation: A general analytical framework using moderated path analysis. *Psychological Methods*, 12, 1-22.
- Ekman, P. (2003). *Emotions revealed*. New York: Times Books.
- Ekman, P., & Davidson, R. J. (1994). *The nature of emotions: fundamental questions*. New York: Oxford University Press.

- Emmerling, R. J., dan Goleman, D. (2003). Emotional intelligence: issues and common misunderstandings. *Consortium for Research on Emotional Intelligence in Organizations: Issues in Emotional Intelligence*, 1(1).
- Erdle Stephen, Paul Irwing, J. Philippe Rushton & Jane Park (2010). The general factor of personality and its relation to self-esteem in 628,640 internet respondents. *Personality And Individual Differences*. Vol. 48, Issue 3, 343-346.
- Eysenck, H. J. (1947). *Dimensions of personality*. London: Routledge & Kegan Paul.
- Eysenck, H. J. (1952). *The structure of human personality*. London: Methuen.
- Eysenck, H. J. (1958). *Sense and nonsense in psychology*. Middlesex: Penguin. New York: Norton.
- Eysenck, H. J. (1967). *The biological basis of personality*. Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Eysenck, H. J. (1970). *The structure of human personality (3rd ed.)* London: Methuen.
- Eysenck, H. J. (1972). *Conditioning, introversion, extraversion and the strength of the nervous system*. In V. D. Nebylison and J. A. Grey (eds), *Biological Bases of Individual Behaviour*. New York: Academic Press.
- Eysenck & Glenn Wilson (1975). *Know your own personality*. London: Temple Smith.
- Eysenck, H. J. & Eysenck, M. W. (1985). *Personality and individual difference: a natural science approach*. New York: Plenum.
- Eysenck, S. B. G., Eysenck, H. J., & Barrett, P. (1985). A revised version of the psychoticism scale. *Personality and Individual Differences*, 6, 21–29.
- Fara Waheeda M. Loai (2007). *A study on emotional intelligence and leadership styles among executives in Malaysia Housing Company*. Master of Human Resource Development Thesis. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Farhana Mohd. Razin (2009). *Hubungan di antara personaliti dengan komitmen pekerja terhadap organisasi: kajian dalam kalangan pegawai dan penolong pegawai MPJBT*. Tesis Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Fatemeh Amirazodi & Maryam Amirazodi (2011). Personality traits and self-esteem. International Conference on Education and Educational Psychology (ICEEPSY 2011). *Procedia Social and Behavioral Sciences* 29, 713-716.
- Fatemeh Dehghan & Parviz Saeidi (2013). Investigating the relationship between emotional intelligence and organizational commitment. *Unique Journal of Business Management Research*, Vol. 1(5), pp. 081-094.
- Fatimah Wati Ibrahim & Mohd. Zaini Abd. Karim (2004). Efficiency of local governments in Malaysia and its correlates. *IJMS* 11 (1), 57-70 (2004).
- Feng Kong, JingJing Zhao & Xuqun You (2012). Self-esteem mediator and moderator of the relationship between social support. *Personality and Individual Differences*, 53 (2012), 1039-1043.

- Feng Kong, JingJing Zhao & Xuqun You (2013). Self-esteem mediator and moderator of the relationship between social support and subjective well-being among chinese university students. *Social Indicators Research*. May 2013, Vol. 112, Issue 1, pp. 151-161.
- Fineman, S. (2003). *Understanding emotion at work*. London: Sage Publication.
- Fitts, W. H. (1965). *The Tennessee Self-Concept Scale manual*. Nashville: Conselor Recordings and Test.
- Forgas, J.P. (1992). On bad mood and peculiar people: affect and person typicality in impression formation. *Journal of Personality and Social Psychology*, 62, 863-75.
- Fraenkel & Wallen (1993). *How to design and evaluate research in education*. New York: McGraw-hill.
- Fredrickson, B. L. (2003). The value of positive emotions. *American Scientist*. 91, 330–335.
- Frijda N. H. (1986). *The emotions*. New York: Cambridge University Press.
- Furnham, Adrian (2010). *Personality and intelligence at work: exploring and explaining individual differences at work*. US: Roudletge/Psychology Press.
- Gareth, J., dan Goffee, R. (2000). *Why should anyone be led by you*. Harvard Business Review.
- Gardner, L. dan Stough, C. (2002). Examining the relationship between leadership and emotional intelligence in senior level managers. *Leadership and Organization Development Journal*, Vol. 23 (2). 68-78.
- George, D., & Mallery, P. (2003). *SPSS for windows step by step: a simple guide and reference*. Boston: MA, Pearson Education Inc.
- Gibbs, N. (1995). What's your EQ? *Time*, Oct. 1995, Pp. 60–68.
- Gibson, D.E. (1995). *Emotional scripts and changes in organizations*. In F. Massarik (Ed.). *Advances In Organization Development*, Vol. 3. Westport, CT: Ablex.
- Gobe, M. (2001). *Emotional branding*. Oxford, England: Windsor.
- Gocha Pachulia dan Laura Henderson (2009). The relationship between emotional intelligence and entrepreneurial orientation; observed within owner-managers who lead small, high-tech firms in Sweden. Sweden: Jonkoping University. Master Thesis.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence : why it can matter more than IQ*. New York : Bantam Book.
- Goleman, D. (1996/1999). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2000). What makes a leader? *Harvard Business Review*. March-April, pp. 80-90.

- Goleman, D. (2001). *An EI-based theory of performance*. In Cherniss, C. and Goleman, D. (Eds), *The Emotionally Intelligence Workplace*, Jossey-Bass, San Francisco, CA.
- Goleman, D., Boyatzis, R. & Annie Mckee (2001). *Primal leadership : realizing the power of emotional intelligence*. UK : Harvard Business School Publishing.
- Gordon, L.Flett (2007). *Personality theory & research-an international perspective*. Ontario: John Wiley & Sons Canada, Ltd.
- Green, G. P., & Haines, A. (2012). *Asset building and community development* (3rd ed.). US: Sage Publications.
- Groves Kevin S., McEnrue Mary P. & Winny Shen (2006). Developing and measuring the emotional intelligence of leaders. *Journal of Management Development*, Vol. 27, No. 2 (2008), pp. 225-250. Doi: 10.1108/02621710849353.
- Groves Kevin S. & Vance Charles M. (2009). Examining managerial thinking style, EQ and organizational commitment. *Journal of Managerial Issues*. ISSN: 1045-3695.
- Habibah dan Noran Fauziah (2002). *Psikologi personaliti*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa DanPustaka.
- Hair, J.F. Jr. , Anderson, R.E., Tatham, R.L., & Black, W.C. (1998). *Multivariate data analysis, (5th Edition)*. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Hammed Adeoye & Victor Torubelli (2011), Emotional intelligence and human relationship management as predictors of organisational commitment. *Ife Psychologia*, 19(2), pp. 212-226.
- Hamzah Jusoh & Habibah Ahmad (2009). Keefisienan perkhidmatan pihak berkuasa tempatan di wilayah bandaraya Kuala Lumpur: perspektif komuniti. *Geografia Online Malaysian Journal of Society and Space*, 5 Issue 1 (54-68).
- Hapriza Ashari, Ungku Norulkamar Ungku Ahmad & Siti Aisyah Abd. Rahman (2005). Komitmen Organisasi di kalangan Staf Akademik dan Hubungannya dengan Tahap Stress. *Kajian Penyelidikan Universiti Teknologi Malaysia*. Johor Bahru: Skudai.
- Harter, S. (1998). The development of self-representations. In W. Damon & N. Eisenberg (Eds.), *Handbook of child psychology* (pp. 553–617). New York: Wiley.
- Hassan Moradi & Fateme Tohid Ardahaey (2011). The role of emotional intelligence in organizational commitment (May 21, 2011). Available at SSRN: <http://ssrn.com/abstract=1848523> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.1848523>.
- Hassan Rangriz & Javad Mehrabi (2010). The relationship between emotional intelligence, organizational commitment dan employee performance in Iran. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, No.8.
- Hazman, S.A. & Maniam, K. (2008). From customer satisfaction to citizen satisfaction: rethinking local government service delivery in Malaysia. *Asian Social Science*, Vol.4(11), pp.87-92.

- Hazucha, J. F., Hezlett, S. A. & Schneider, R. J. (1993). The impact of 360-degree feedback on management skills development. *Human Resource Management*, 32(2-3): 325-351.
- Hein, S. (1997). *EQ for Everybody: A Practical Guide To Emotional Intelligence*. Alligater, Grainsville.
- Helle Pullmann & Juri Allik (2000). The rosenberg self-esteem scale: its dimensionality, stability and personality correlates in estonian. *Personality and Individual Differences*, April 2000, Vol. 26, Issue 4, p.701-715. Doi: 10.1016/S0191-8869(99)00132-4.
- Hewitt, J.P. (2002). *The social construction of self-esteem*. In C.R. Snyder & S.J. Lopez (Eds.), *Handbook Of Positive Psychology* (pp. 135-147). New York: Oxford University Press.
- Hifsa Ashraf (2013). Emotional intelligence and self esteem as determinants of transformational leadership style (Pakistani women leaders in focus). *The International Journal of Social Sciences*, Vol.13, No.1., 51-65.
- Hill, S.G. (1998). The relationship between self-concept and successful aging among low-income older adults. *Journal of Personality and Social Psychology*. 82: 419-433.
- Hilary Duckett & Elspeth Macfarlane (2003). Emotional intelligence and transformational leadership in retailing. *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 24 Iss: 6, pp.309 – 317.
- Hofmeyr, J & Rice, B. (2000). *Commitment-led marketing*. West Sussex: John Wiley & Sons.
- Huang, G. (2010). *Workplace self-concept: a new conceptualization of self-concept in organizations*. Ph.D. Dissertation, Hong Kong University of Science and Technology (Hong Kong), Hong Kong. Retrieved April 6, 2010, from Dissertations & Theses: Full Text.(Publication No. AAT 3306800).
- Ibrahim, F.W. & Abd. Karim, M.Z. (2004). Efficiency of local governments in Malaysia and its correlates. *International Journal of Management Studies*, vol.11(1), pp.57-70.
- Idatul Farita Mohamad Toha (2006). *Hubungan kecerdasan emosi dengan komitmen organisasi di kalangan pensyarah di Universiti Teknologi Malaysia, Kuala Lumpur*. Tesis Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Institut Integriti Malaysia (2008). *Laporan kajian indeks persepsi integriti nasional tahun 2007*. Kuala Lumpur: Institut Integriti Malaysia Publisher.
- Iram Abbas & Junaid-ul-Haq (2011). A relationship between emotional intelligence and self-esteem: study in universities of Pakistan. *Art and Design Studies*, Vol.1. <http://www.iiste.org>.
- Ishak Mad Shah (2004). *Pengenalan psikologi industri & organisasi jilid II*. Johor Bahru: Penerbit UTM.

- Iskandar, Rohaty Mohd. Majzub & Zuria Mahmud (2009). Kecerdasan emosi dan komitmen pekerjaan dalam kalangan pensyarah universiti di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Malaysia*, 34(1)(2009): 173-186.
- Izard, C. E. (1991). *The psychology of emotions*. New York: Plenum.
- Jacobs, R. (2001). *Using human resource functions to enhance emotional intelligence. the emotionally intelligent workplace: how to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. C. Cherniss And D. Goleman. San Francisco, Jossey-Bass: 159-181.
- Jahanbakhsh Nikoopour, Mohammad Amini Farsani, Mohammad Tajbakhsh & Seyedeh Hoda Sadat Kiyai (2012). The relationship between trait emotional intelligence and self-efficacy among Iranian EFL teachers. *Journal of Language Teaching and Research*, Vol. 3, No. 6, pp. 1165-1174.
- Jahanvash Karim (2008). The relationship between emotional intelligence, leader-member exchange and organizational commitment. *Euro Asia Journal Of Management*, Issue 36, Vol. 18, No.2, December 2008, pp.153-171.
- Jamaludin Mustafa (2007). *Aspek keselamatan awam dalam pembentukan bandar selamat di malaysia: kajian kes Alor Setar, Kedah*. Tesis PhD. Minden: Universiti Sains Malaysia.
- James, E. Tingstad (1994). Improving your staff's self-confidence. *R&D Innovator*. Volume 3, Number 2. Article 79.
- James, K. (1999). *Human resource management trends and issues: emotional intelligence (ei) in the workplace*. Policy, Research and Communication Branch, Public Service Commission of Canada. [On-line]. <http://www.psc-cfp.gc.ca/research/persoimel/eie.htm>. Dec. 1.13.
- James Poon Teng Fatt (2002). Emotional intelligence: for human resource managers. *Management Research News*. 25 (11). 57-74.
- James, W. (1980). *Principles of psychology*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- James, L. R., & Brett, J. M. (1984). *Mediators, moderators and tests for mediation*. *Journal of Applied Psychology*, 69, 307-321.
- Jamieson, D. & Richards, T. (1996). *Committed employees – the key focus in strategic development*. MRS Conference, United Kingdom.
- Janet R. McColl-Kennedy & Ronald D. Anderson (2005). Subordinate–manager gender combination and perceived leadership style influence on emotions, self-esteem and organizational commitment. *Journal of Business Research*, 58 (2005), 115-125.
- Janis Maria Antony (2013). The influence of emotional intelligence on organizational commitment and organizational citizenship behavior. *International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research*, Vol. 2 (3).
- Jose, P.E. (2008). *ModGraph-I: A programme to compute cell means for the graphical display of moderational analyses: The internet version, Version 2.0*. Victoria University of Wellington, Wellington, New Zealand. Retrieved [02 Mac 2013] from <http://www.victoria.ac.nz/psyc/staff/paul-jose-files/modgraph/modgraph.php>.

- Kamus Dewan* (2002). Edisi Ketiga. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Katrina D. Brown (2005). *Relationship between emotional intelligence of leaders and motivational behavior of employees*. A Dissertation for the Degree Doctor of Management in Organizational Leadership University of Phoenix.
- Katz, D. & Kahn, R.L. (1978). *The social psychology of organization*. New York: John Wiley & Sons.
- Kheyrollah Sarboland (2012). Assessment of the relationship between emotional intelligence and organizational commitment of employees: a case study of tax affairs offices, Iran. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(5), pp. 5164-5168.
- Kenneth Nowack, Ph.D (2010). *Leadership, emotional intelligence and employee engagement: creating a psychologically healthy workplace*. Envisia Learning.
- Kevin, R.Murphy & Charles, O.Davidshofer (1994). *Psychological testing: principles and applications*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Khulida Kirana Yahya, Johanim Johari, Zurina Adnan, Mohd Faizal Mohd Isa & Zulkiflee Daud (2008). Faktor-faktor yang mempengaruhi komitmen dalam kalangan penjawat awam. *IJMS 15* (Bumper Issue), 199-223.
- Kilduff Martin & Menges Jochen (2011). *The dark side of emotional intelligence in organizational life*. University of Cambridge. Paper presented at the III International Congress of Emotional Intelligence. Croatia: Opatija.
- Kirk Blankstein, David Dunkley & January Wilson (2008). Evaluative concerns and personal standards perfectionism: self-esteem as a mediator and moderator of relations with personal and academic needs and estimated GPA. *Current Psychology*. March 2008, Vol. 27, Issue 1, pp. 29-61.
- Kim, J. O.; Kohout, F. J. (1975). *Special topics in general linear models*. Pp 368-397 in Nie, N. H.; Hull, C. H. et al, SPSS. 2nd Edition. New York: McGraw-Hill.
- Kreitner, R. & Kinicki, A (2007). *Organizational behavior: key concepts, skills and best practices*. New York: McGraw-Hill.
- Kirch, D.P., Tucker, M.L. & Kirch C.E. (2001). The benefits of emotional intelligence in accounting firms. *CPA Journal*, 70,6,60.
- Korman, A.K. (1970). Toward a hypothesis of work behavior. *Journal of Applied Psychology*. 54, 31-41.
- Korman, A.K. (1976). Hypothesis of work behavior revisited and an extension. *Academy of Management Review*. 1, 50-63.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30 : 607-610.
- Kuldeep Kumar & Arti Bakhshi (2010). The five-factor model of personality and organizational commitment: is there any relationship? *Humanity & Social Sciences Journal*, 5(1): 25-34.

- Kunes-Connell, Mary Victoria (1991). *Towards an occupational self-esteem model for psychiatric nurses*. Ph.D. Dissertation, The University of Nebraska - Lincoln, United States -- Nebraska. Retrieved April 6, 2010, from Dissertations & Theses: Full Text.(Publication No. AAT 9219376).
- Labatmediene, L., Endriulaitiene, A., & Gustainiene, L. (2007). Individual correlates of organization commitment and intention to leave the organization. *Baltic Journal of Management*, 2(2), 196-212.
- Ladebo Olugbenga Jelil, Olaoye Olalekan Jacob & Adamu Comfort Oyekale (2008). Extension personnel's self-esteem and workplace relationship: implications for job satisfaction and affective organizational commitment foci. *Journal of Agricultural Education and Extension*, Vol. 14, No.3, p.249-263.
- Lam, L. T., & Kirby, S. L. (2002). Is emotional intelligence an advantage? an exploration of the impact of emotiona and general intelligence on individual performance. *The Journal of Social Psychology*, 142(1), 133-143.
- Leedy, P. D., & Ormrod, J. E. (2001). *Practical research: planning and design* (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Merrill Prentice Hall.
- Leigh Branham (2005). *The 7 hidden reasons employees leave: how to recognize the subtle signs and act before it's too late*. New York: American Management Association.
- LePine, J. A., Erez, A., & Johnson, D.E. (2002). The nature and dimensionality of organizational citizenship behavior: A critical review and a meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*. 87 (1), 52-65.
- Leslie, J.Francis & James, D.J. (1996). The relationship between Rosenberg's construct of self-esteem and Eysenck's two dimensional model of personality. *Personality and Individual Differences*, Oct. 1996, Vol. 21, Issue 4, P. 483.
- Leslie, J. Francis, Brown, L.B. & Philipchalk, R. (1992). The development of an abbreviated form of the Revised Eysenck Personality Questionnaire (EPQR-A): Its use among students in England, Canada, the USA and Australia. *Personality and Individual Differences*, 13, 443-449.
- Leslie, J. Francis, Christopher, A. Lewis & Ziebertz, H.G. (2006). The short-form revised Eysenck Personality Questionnaire (EPQ-S): A German edition. *Social Behavior and Personality*, 34(2), pp. 197-204.
- Lourdes Rey, Natalio Extremera & Mario Pena (2011). Perceived emotional intelligence, self-esteem and life satisfaction in adolescents. *Psychosocial Intervention*, Vol. 20, pp. 227-234.
- Lucian Negoescu (2012). *The impact of emotional intelligence on the employee's organizational commitmen in highly competitive environments*. Master Thesis. University of Amsterdam.
- Ma'rof Redzuan (2001). *Psikologi sosial*. Serdang: Penerbit UPM.
- MacKinnon, D. P., & Lockwood, C. (2001). *Distribution of products tests for the mediated effect*. Unpublished manuscript.

- MacKinnon, D. P., Lockwood, C., & Hoffman, J. (1998). *A new method to test for mediation*. Paper presented at the annual meeting of the Society for Prevention Research, Park City.
- MacKinnon, D. P., Fairchild A. J. & Fritz M. S. (2007). mediation analysis. *Annual Review of Psychology*. 58 : 593-614.
- MacKinnon, D. P., Lockwood, C. M., & Williams, J. (2004). Confidence limits for the indirect effect: Distribution of the product and resampling methods. *Multivariate Behavioral Research*, 39, 99-128.
- Mahmood Ghorbani & Seyed Ali Bagheri Sani (2012). Emotional intelligence and personnel organizational commitment. *Middle-East Journal of Scientific Research*, 11 (8): 1100-1115.
- Mahmood Nazar Mohamed (1990/1992). *Pengantar psikologi: satu pengenalan asas kepada jiwa dan tingkah laku manusia*. Kuala Lumpur: DBP.
- Mahmood Nazar Mohamed & Sabitha Marican (1995). *Hubungan manusia dalam organisasi*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Maimunah Aminuddin (1992). *Human Resource Management*. Kuala Lumpur: Fajar Bakti.
- Manuel, J., Serlavos R. & Boyatzis, R. E. (2005). *Technical note: eci confirmatory factor analysis*. Cleveland: Case Western Reserve. Unpublished Paper.
- Mark Shevlin, Fiona Bailey & Gary Adamson (2012). Examining the factor structure and sources of differential functioning of the Eysenck Personality Questionnaire Revised-Abbreviated. *Personality and Individual Differences*. Doi: 10.1016/S0191-8869(01)00049-6.
- Martinez, M. N. (1997). The smarts that count. *HR Magazine*, November. 71-78.
- Martins, J. S. (2000). *The emotional nature of a brand*. Sao Paulo, Brazil: Marts Plan Imagen.
- Maryam Khodabakhshi (2012). Organizational Commitment with Personality Type (Myers-Brigg's) in Bank Staff of Iran. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2 (9) 9460-9465.
- Maslow, A. H. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row Publishers.
- Mat Zin Mat Nawi (2002). *Hubungan di antara personaliti dengan tekanan kerja dan komitmen para pekerja terhadap organisasi: satu kajian di MCIS, Petaling Jaya, Selangor*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia. Tesis PhD.
- Mathew H.Olson & B.R. Hergenhahn (2011). *An introduction to theories of personality*. Eighth Edition. United States of America: Prentice Hall.
- Matthews, G., Zeidner, Z. dan Roberts, R.D. (2002). *Emotional intelligence: science and myth*. Cambridge, MA: MIT Press.

- Mayer, J. D. (1986). How mood influence cognition. In N. E. Sharkey (Ed.). *Advances in Cognitive Science I* (pp. 290-314). Chichester, England: Ellis Horwood.
- Mayer, J. D., Caruso, D., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*. 27, pp.267-298.
- Mayer, J.D., Salovey, P., & Caruso, D. (2000). Models of emotional intelligence. In R.J. Sternberg (Ed.), *The handbook of intelligence* (pp. 396-420). New York: Cambridge University Press.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2002). Relation of an ability measure of emotional intelligence to personality. *Journal of Personality Assessment*. 79(2), 306-320.
- Mayer, J. D., Richard, D.R. & Barsade, S.G (2008). *Human abilities : emotional intelligence*. Annual Review Of Psychology 2008, 59:507-536.
- Mayer, J.D. & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*. 9 (1990), 185-211.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence*. 17, 433-442.
- Mayer, J. D. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* In P. Salovey and D. Sluyter (Eds) *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (p.3-31) New York: Basic Books.
- Mcber & Company (1980). *Trainer's guide*. Boston, Mcber And Company.
- McBurney, D. H. & White, T. L. (2007). *Research methods. seventh edition*. United State of America: Thimpson Wardworth.
- McCrae, R., & Costa, P. T. (1991). The full five-factor model and well-being. *Personality and Social Psychology Bulletin*. 17(2), 227–232.
- McEnrue, M. R. & Groves, K. (2006). What is emotional intelligence? chapter in *emotional development and emotional intelligence: education implications*. Eds. R. Salovey and D. Sluyter. New York: Basic Books. pp. 3-24.
- McIntyre, L. J. (2005). *Need to know : Social Science Research Methods*. New York: McGraw Hill.
- Metcalf, B., & Dick, G. (2000). Is the force still with you? Measuring Police Commitment. *Journal of Managerial Psychology*, 15, 8, 812-813.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63,1–18.
- Meyer, J.P & Allen, N.J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment: Some methodological considerations. *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61–98.

- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (1997). *Commitment in the workplace: theory, research, and application*. Sage Publications.
- Meyer, J.P. & Allen, N.J. (2007). A three-component conceptualization of organizational commitment: Some methodological considerations. *Human Resource Management Review*, 1, pp. 61-98.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. & Smith C. (1993). Commitment to organizations and occupations: extension and test of a three-component conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 78, pp. 538-551.
- Michael Byrne (2012). *A study of the relationship between emotional intelligence and stress management in the Irish workforce*. DBS School of Arts Dublin.
- Michael, G. Aamodt (2010). *Industrial/organizational psychology*. Sixth Edition. USA: Wadsworth Cengage Learning.
- Michelle Botterweck (2007). *Organizational Commitment and Work Motivation. In an SME research setting considering perceived skill variety, perceived size of social networks, perceived personal growth opportunities, and perceived closeness to management*. Master Thesis. University of Maastricht.
- Mohammad Khaledian (2013). The relationship between emotional intelligence (EQ) with self-esteem and test anxiety and also their academic achievements. *Psychology and Social Behavior Research*, 1(1):1-8. DOI: 10.12966/psbr. 04.01.2013.
- Mohamad Said Awang & Zulhamri Abdullah (2005). Hubungan antara pertimbangan pemimpin, pertukaran komunikasi dan komitmen organisasi. *Malaysian Journal of Communication*, jilid 28(1): 121-136.
- Mohd Azhar Yahaya (2004). Kompetensi kecerdasan emosi dan kesannya terhadap keberkesanan organisasi. *Jurnal Pengurusan Awam*. Jilid 3, Bil.1.
- Mohd. Azhar Abd. Hamid, Editor (2009). *Panduan meningkatkan kecerdasan emosi*. Kuala Lumpur: PTS Professional.
- Mohd. Jailani Kabeb (2010). *Pengaruh budaya organisasi terhadap perubahan dalam organisasi satu kajian ke atas pihak berkuasa tempatan (PBT) Johor*. Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Mohd. Majid Konting (1990). *Kaedah penyelidikan pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Mohd Najib Abd. Ghafar (1999). *Penyelidikan pendidikan*. Skudai: Penerbit UTM.
- Mohd Najib Abd. Ghafar (2012). *Reka bentuk tinjauan soal selidik pendidikan*. Skudai: Penerbit UTM.
- Mohd Najib Abd. Ghafar, Azizi Hj. Yahaya & Yusof Boon. (2002). *Kecerdasan emosi: perbandingan pelatih pengurusan ijazah pertama dan ijazah lanjutan*. Kajian Jangka Pendek (RMC). Skudai : UTM.

- Mohd Nazri Zakaria dan Razli Che Razak (2011). Amalan sistem penyampaian perkhidmatan dan prestasi pihak berkuasa tempatan. *International Conference on Management (ICM 2011) Proceeding*. Malaysia:Pulau Pinang.
- Mohamadkhani K. & Nasiri M. Lalardi (2012). Emotional intelligence and organizational commitment between the hotel staff in Tehran, Iran. *American Journal of Business and Management*, Vol. 1, No. 2, 2012, pp. 54-59.
- Moore, G.W. (1983). *Developing and evaluating educational research*. Boston : Little, Brown and Company.
- Morrow, P.C. (1993). *The theory and measurement of work commitment*. Greenwich: JAI Pres.
- Moshe Zeidner, Gerald Matthews & Richard D.R. (2009). *What we know about emotional intelligence: how it affects learning, work, relationships and our mental health*. USA: Massachusetts Institute of Technology.
- Moslem Cherabin, Praveen, K.B., Hamid Mohammad Azimi, Ali Qadimi & Roghaiyeh Shahani Shalmani (2012). Self-esteem, job satisfaction and organizational commitment of faculty members of secondary level teacher training programme in Mysore (India). *Life Science Journal*, 9(4). <http://www.sciencepub.net/report>.
- Mowday, R.T., Steers, R.M., & Porter, L.W. (1979). The measurement of organizational. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224-227.
- Muhammad Kushairi Jusoh (2009). *Hubungan iklim organisasi dengan penghargaan sendiri berasaskan organisasi : satu kajian empirikal di Jabatan Pelajaran Negeri (JPN)*. Projek Sarjana. Sintok : Universiti Utara Malaysia.
- Muhammad Syafii Antonio (2007). *The super leader super manager, muhammad saw-learn how to succeed in bussiness & life from the best example*. Jakarta: Prophetic Leadership & Management Centre.
- Muller, D., Judd, C.M. & Yzerbyt, V.Y. (2005). When moderation is mediated and mediation is moderated. *Journal Of Personality and Social Psychology*, 89(6):852-863.
- Murensky, C. L. (2000). *The relationships between emotional intelligence, personality, critical thinking ability and organizational leadership performance at upper levels of management*. Unpublished Dissertation. George Mason University.
- Murray, B. (1998). Does emotional intelligence matter in the workplace? *APA 's Annual Convention*. 29, 7. [http://www.apa.or~nonitor/jul98/emot.h\[t2m0l0](http://www.apa.or~nonitor/jul98/emot.h[t2m0l0)
- Neerpal Rathi & Renu Rastogi (2009). Assessing the relationship between emotional intelligence, occupational self-efficacy and organizational commitment. *Journal of the Indian Academy of Applied Psychology*, Vol. 35, Special Issue, 93-102.
- Nelia Hurter (2008). *The role of self-efficacy in employee commitment*. University of South Africa. Master of Commerce (Industrial Psychology). Unpublished.

- Neustadt, Elizabeth; Chamorro-Premuzic, Tomas; Furnham, Adrian (2006). The relationship between personality traits, self-esteem, and attachment at work. *Journal of Individual Differences*. Vol 27(4), 2006, pp. 208-217.
- Nikolaou, I. dan Tsaousis, I. (2002). emotional intelligence in the workplace: exploring its effects on occupational stress and organizational commitment. *International Journal of Organizational Analysis*, 10 (4): 327-342.
- Noe, R. et al. (2004). *Fundamental of human resource management*. New York: McGraw-Hill.
- Nomakhuze Mguqulwa (2008). *The relationship between organizational commitment and work performance in an agricultural company*. Master Thesis. University of South Africa.
- Noorhafeza Herliani & Ferlis Hj. Bahari (2010). Hubungan antara kecerdasan emosi, kepuasan kerja dan komitmen terhadap organisasi. *Jurnal Kemanusiaan*, 01/2010; DOI: <http://www.doaj.org/doi>.
- Norshidah Nordin (2011). The influence of emotional intelligence, leadership behavior and organizational commitment on organizational readiness for change in higher learning institution. *Procedia–Social and Behavioral Sciences*, 29 (2011), 129-138.
- Norudin, M. & Che Hamdan, C.M.R., (2010). Customer satisfaction towards counter service of local authority in Terengganu, Malaysia. *Asian Social Science*, vol.6(8), pp.197-208.
- Norusis, M. J., (1994). *SPSS advanced statistics 6.1*. Chicago: Prentice Hall.
- Norusis, M. J., (1997). *SPSS 7.5 Guide to data analysis*. Chicago: Prentice Hall.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory (2nd ed.)*. New York: McGraw Hill.
- Nurul Hudani Md Nawawi & Ma'rof Redzuan (2011). Emotional intelligence, personality and self esteem: a comparison of the characteristics among two categories of subjects. *International Journal of Humanities and Social Science*. Vol.1, No.8.
- O'Malley, Michael N. (2000). *Creating commitment—how to attract and retain talented employees by building relationships that last*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Ooi Yeng Keat. (2005). *Kepentingan kecerdasan emosi (eq) dalam organisasi masa kini*. Tesis Sarjana. Sintok: UUM.
- Omstein, S. & Nelson, T. (2000). *Incorporating emotional intelligence into the preparation and delivery of international travel courses*. [On-line]. <http://www.abe.villanova.edu/proc2000/nO1 Dis.1>.
- Othman Abdul Kadir, Daud Norzaidi Mohd, Kassim Raja Suzana Raja (2011). The moderating effect of neuroticism on the relationship between emotional intelligence and job performance. *Australian Journal of Basic & Applied Sciences*; 2011, Vol. 5, Issue 6, p.801.

- Othman Talib (2012). *Siri siap tesis cepat: dari proposal hingga ke viva*. <http://www.siap-tesis-cepat.com>.
- Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English* (2000). Oxford: Oxford University Press.
- Palmer, B. R., Gardner, L., & Stough, C. (2003). *Measuring emotional intelligence in the workplace with the swinburne university emotional intelligence test*. Published in the Proceedings of the First International Conference on Contemporary Management: Emotional Intelligence in Organizations, September, Swinburne University of Technology, Australia.
- Paul, E.Spector (2006). *Industrial and organizational psycnoohology: research & practice*. Fourth Edition. USA: John Wiley & Sons, Inc.
- Paula C.Peter & Sukumarakurup Krishnakumar (2010). *Emotional intelligence, impulse buying and self-esteem: the predictive validity of two ability measures of emotional intelligence*. Research paper. USA.
- Perry, R.H., Charlotte Brownlow, Isabella McMurray & Bob Cozens (2004). *SPSS explained*. New York: Taylor & Francis Group.
- Petrides, K.V. & Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology*, Vol. 36, No. 2, pp. 552-69.
- Plutchik, R. (1994). *The psychology and biology of emotion*. New York: Harper-Collins.
- Pong, Aenny Tyng Tyng (2004). *Kajian hubungan antara komunikasi ke bawah di peringkat pengurusan-subordinat dengan prestasi pekerja di Majlis Bandaraya Johor Bahru*. Tesis Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Powell, D. & Meyer, J.P. (2004). Becker's side-bet theory revisited: A test of the theory within the context of Meyer and Allen's three-component model of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 157-177.
- Ranjit Singh Malhi (2007). *Enhancing self-esteem: reengineering yourself for success in the new millennium*. Kuala Lumpur: Cetakrapi Sdn. Bhd.
- Richard W.Robins, Jessica L. Tracy & Kali Trzesniewski (2001). Personality correlates of self-esteem. *Journal of Research in Personality*, 35, 463-482.
- Richards, J. M., & Gross, J. J. (2000). Emotion regulation and memory: the cognitive costs of keeping one's cool. *Journal of Personality and Social Psychology*. 79, 410-424.
- Rill, L., Baiocchi, E., Hopper, M., Denker, K., & Olson, L.N. (2009). Exploration of the relationship between self-esteem, commitment, and verbal aggressiveness in romantic dating relationships. *Communication Reports*, 22(2), 102-113.
- Robbins, S. P. (2001). *Organizational behavior 9th ed*. New Jersey: Pearson Prentice.

- Robins, R. W., Tracy, J. L., Trzesniewski, Kali, Potter, J., dan Gosling, S. D. (2001). Personality correlates of self-esteem. *Journal of Research in Personality*, 35, 463-482.
- Robert, J. Sternberg (1997). Hans Eysenck (1916-1997): A tribute. Yale University. *Intelligence*, 24(3): 393-396.
- Robert K. Cooper (1997). Applying emotional intelligence in the workplace. *Training and Development*, v51 n12 p31-38, Dec 1997.
- Robson, P.J. (1988). Self-Esteem, a Psychiatric View. *British Journal of Psychiatry*, 113, 6-15.
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences*. Second Edition. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Rosenberg, M. (1965). *Society and the adolescent self-image*. Princeton, New Jersey: Princeton University Press.
- Rosenberg, M. J. (1965). *When dissonance fail on eliminating evaluating*. Boston: Pearson.
- Rosenberg, M. J. (1979). *Conceiving the self*. New York: Basic Books.
- Rosenberg, M. & Simmons, R. (1971). *Black and white self-esteem: The urban school child*. Washington, DC: American Sociological Association.
- Rosenthal, R. & Rosnow, R. L. (1993). *Essentials of behavioral research: methods and data analysis*. New York: Mcgraw Hill, Inc.
- Roussenu, D.M. (1995). *Promises in action: psychological contracts in organizations*. Sage, Newbury Park: CA.
- Rozman Hj. Md. Yusof (2007). *Relationship between emotional intelligence and organizational commitment and job performance among administrators in a Malaysian Public University*. Serdang: Universiti Putra Malaysia. Tesis PhD.
- Rozman Hj. Md. Yusof, Noor Azam Abdul Aziz, Abdul Ghafar Hj. Baba & Abd Hair Awang (2006). *The relationship between emotional intelligence and organizational commitment among employees at selected zakat collection centres*. Penyelidikan Universiti Teknologi Mara. Tidak diterbitkan.
- Ryckman, Richard M. (1997). *Theories of personality*. USA: Cole Publishing Company.
- Sa'id Hawwa (2005). *Tazkiyatun Nafs: Intisari Ihya Ulumuddin*. Jakarta : Pena Pundi Aksara.
- Sa'id Hawwa (2008). *Kajian lengkap penyucian jiwa: Tazkiyatun Nafs*. Intisari Ihya'Ulumuddin. Jakarta: Pena Pundi Aksara.
- Sala, F. (2001). *Do programs designed to increase emotional intelligence at work-work?* Retrieved November 5, 2010. From <http://www.Eiconsortium.Org/>.
- Salovey, P., Hsee, C., & Mayer, J.D. (1993). *Emotional intelligence and the self-regulation of affect*. In D.M. Wegner & J.W. Pennebaker (Eds.), *Handbook of mental control* (pp. 258-277). Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.

- Salmah Othman (2009). *Kecerdasan emosi dan tekanan kerja serta hubungannya dengan komitmen kerja dalam kalangan anggota polis di raja Malaysia*. Projek Sarjana. UUM. Tidak Diterbitkan.
- Samaneh Aghdasi, Ali Reza Kiamanesh & Abdolrahim Naveh Ebrahim (2011). Emotional intelligence and organizational commitment: testing the mediatory role of occupational stress and job satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29 (2011), p. 1965-1976.
- Sameer, B.M. (2008). *Self-esteem and emotional intelligence among b.ed trainees of tsunami affected coastal belt*. India: Kerala.
- Samsudin Osman, Tan Sri (2005). *Ucapan utama majlis perasmian seminar psikologi dalam perkhidmatan awam ke 11*. Putrajaya:Pusat Konvensyen Antarabangsa.
- Sandeep Kumar & Singh A.P. (2011). Personality as a moderator between stress state and job attitudes. *Indian Journal of Social Science Researches*, Vol. 8, No. 1-2, pp. 149-158.
- Scherer, K. R., Schorr, A., Ed, & Johnstone, T. (2001). *Appraisal processes in emotion: theory, methods, research*. New York: Oxford University Press.
- Schwarz, N. (2002). *Situated cognition and the wisdom in feelings: cognitive tuning*. In L. F. Barrett And P. Salovey (Eds.), *The Wisdom In Feeling: Psychological Processes In Emotional Intelligence*. N.York: Guilford Press.
- Schmitt, David P. and Allik, Juri (2005). Simultaneous administration of the rosenberg self-esteem scale in 53nations: exploring the universal and culture-specific features of global self-esteem. *Journal of Personality and Social Psychology*, 2005, Vol. 89, No. 4, pg- 623–642.
- Schuster, F. E. (1998). *Employee-centered management: A strategy for high commitment and involvement*. Westport, CT: Quorum Books/Greenwood Press.
- Schutte, N. S., Malouff J. M., Simunek, M., Hollander, S., & McKenley, J. (2002). characteristic emotional intelligence and emotional well-being. *Cognition and Emotion*. 16, 769-785.
- Sekaran, U. (1992/2000). *Research methods for business: a skill-building approach*. New York: John Willey & Sons, Inc.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business : a skill-building approach*. Fourth Edition. United State of America : John Wiley and Sons, Inc.
- Seyyed Hossein Mousavi, Saeed Yarmohammadi, Ayoub Bani Nosrat & Zabiholah Tarasi (2012). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction of physical education teachers. *Annals of Biological Research*, 3(1):736-745.
- Shahabuddin Hashim & Rohizani Yaakub (2002). *Teori personaliti dari perspektif islam, timur & barat*. Pahang: PTS Publications & Distributor Sdn. Bhd.
- Sharifah Akmam Syed Zakaria & Ahmad Shukri Yahaya (2006). tinjauan tentang reaksi emosi di tempat kerja:satu aspek pengurusan sumber manusia dalam organisasi. *Jurnal Teknologi*. 44(E) Jun, 1-11. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.

- Shaver & L.S. Wrightman (1991). Measures of Personality and Social Psychological Attitudes. *San Diego: Academic Press*. Vol. 1, pp. 115-60.
- Sheiladevi Sukumaran dan Ahilah Sivelingam (2012). The influence of emotional intelligence and creativity on work performance and commitment. *Journal for the Advancement of Science & Arts*, Vol. 3, No. 2.
- Shohreh Ghorbanshirodi (2012). The relationship between self-esteem and emotional intelligence with imposter syndrome among medical students of Guilan and Heratsi Universities. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(2), pp. 1793-1802.
- Siddiquee, N. A. (2006). 'Public management reform in Malaysia: recent initiatives and experiences'. *International Journal of Public Sector Management*, 19(4), pp. 339-358.
- Slaski, M. and Cartwright, S. (2002). Health, performance and emotional intelligence: an exploratory study of retail managers. *Stress and Health*, Vol. 18, pp 63-68.
- Smigla, J.E. & Pastoria, G. (2000). Emotional intelligence: some have it, others can learn. *CPA Journal*. 70,6,60.
- Smith, Barry D. (1982). *Theoretical approaches to personality*. Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Soo Pei Woon (2010). *Personaliti dan komitmen terhadap organisasi antara dua buah industri pembuatan antarabangsa di Malaysia*. Tesis Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Sosick, J.J. & Megerian, L.E. (1999). Understanding leader emotional intelligence and performance: The role of selfother agreement on transformational leadership perceptions. *Group & Organization Management*, 24 (3), 367-390.
- Stock, B. (2001). Emotional intelligence and ceo succession. *Corporate Board*. 22, 128, 11.
- Stoner, J.A.F. & Wankel, C. (1996). *Pengurusan. (Edisi Ketiga) (Terjemahan)*. Petaling Jaya: Amiza Publishing Sdn. Bhd.
- Sulaiman Masri (2005). *Kaedah penyelidikan dan panduan penulisan (esei, proposal, tesis)*. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.
- Susan Cloninger (2002). *Theories of personality: understanding persons*. Pearson International Edition. London : Prentice Hall.
- Suzan L. Huntington (2008). *Correlational study between emotional intelligence scores and specific personality traits of professionals working in the nonprofit sector in the northwest*. Dissertation Doctor of Education in Organizational Leadership. Pepperdine University.
- Syafrimen, Ruslin Amir & Noriah Mohd. Ishak (2010). *Profil kecerdasan emosi guru-guru sekolah menengah zon tengah semenanjung Malaysia*. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.

- Syed Ikhsan, S.O.S. & F. Rowland. 2004. Benchmarking knowledge management in a public organisation in Malaysia. *Benchmarking: An International Journal*, 11(3): 238–266.
- Tamkins, M. (2010). *The relation of personality to organization-based self-esteem: an application of the five-factor model of personality*. Ph.D. dissertation, Columbia University, United States -- New York. Retrieved April 10, 2010, from Dissertations & Theses: Full Text.(Publication No. AAT 3285180).
- Tamra J. Sillick & Nicola S. Schutte (2006). Emotional intelligence and self-esteem mediate between perceived early parental love and adult happiness. *E-Journal of Applied Psychology: Emotional Intelligence*. 2(2): 38-48.
- Tan Wee Wah (2008). *A Study of the relationship between emotional intelligence and leadership development in an organization*. Emotional Intelligence And Leadership Development.
- Taly Dvir, Naama Kass & Boas Shamir (2002). The Emotional Bond: vision and organizational commitment among high-tech employees. *Journal of Organizational Change Management*, Vol. 17, Iss: 2pp. 126-143.
- Taufik Pasiak (2008). *Revolusi IQ, EQ, SQ*. Selangor: PTS Millennia Sdn. Bhd.
- Tharenou, P. (1979). Employee self esteem: a review of the literature. *Journal Of Vocational Behavior*, Vol.15(3), Pp. 316-346.
- The Oxford American Dictionary of Current English* (1999). Oxford: Oxford University Press.
- Thomas, S.B & Scott, A.S. (2007). *Leading and collaborating in a competitive world*. Kuala Lumpur: McGraw-Hill Irwin.
- Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-235.
- Tim Sparrow & Amanda Knight (2006). *Applied EI, the importance of attitudes in developing emotional intelligence*. England: John Wiley & Sons Ltd.
- Tomkins, S. S. (1962). *Affect, imagery, and consciousness: the positive affects*. New York: Springer.
- Totterdell, P. & Catching (1998). Evidence Of mood linkage in work groups. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 74, 1504–1515.
- Tracey Lee Tafero (2007). *Personality predictors of motivation to lead*. Disertasi Ijazah Doktor Falsafah. Graduate School of Clemson University.
- Trayambak Tiwari, Anju L. Singh & Indramani L. Singh (2009). The short-form revised Eysenck Personality Questionnaire: A Hindi edition (EPQRS-H). *Industrial Psychiatry Journal*, Jan-June 2009, Vol. 18, Issue 1, pp.27-31.
- Triola, M. F. (2004). *Elementary statistic*. Ninth Edition. United State of America : Pearson Education, Inc.

- Van den Heuvel N, Smits CH, Deeg DJ & Beekman AT (1996). Personality: a moderator of the relation between cognitive functioning and depression in adults aged 55-85? *J Affect Disorder*. 1996 Dec; 41(3): 229-40.
- Watson, D., Suls, J. & Haig, J. (2002). Global self-esteem in relation to structural models of personality and affectivity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 83, 185-197 10.1037/0022-3514.83.1.185.
- Weiner, Y. (1982). Commitment in organization: a normative view. *Academy of Management Review*, 7:418-428.
- Wong, C. S. & 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.
- Worrall, L., Cooper, C.L. & Campbell Jamison, F. (2000). The impact of organizational change on the public sector managers. *Personnel Reviews*, 29 (5): 613-636.
- Verisa Angelia Efendi dan Eddy Madiono Sutanto (2013). Pengaruh faktor-faktor kecerdasan emosional pemimpin terhadap komitmen organisasional karyawan di Universitas Kristen Petra. *AGORA*. Vol.1, No.1.
- Yahzanon Tahir & Yusof Boon (2011). Tahap kecerdasan emosi dan hubungannya dengan komitmen guru dalam bekerja dalam kalangan guru mata pelajaran teras tahun enam. *Journal of Edupres*, Vol. 1, Sep.2011, 187-196.
- Yunus Majid (1985). *Pembaikan personaliti menurut falsafah Al-Ghazali*. Latihan Ilmiah. Bangi: Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Yusof, Y. (2005). *Kecerdasan emosi*. Jurnal Akademik. IPGMKTAR: Kota Samarahan.
- Zainal Ariffin, Lilis Surlenty, Azura Abdullah Effendi, Junaimah Jauhar, Siti Rohaida & Tanuja Sharma (2009). *Understanding organizational behaviour*. Kuala Lumpur: Oxford University Press.
- Zaini Said & Syed Muhammad S.A. (2010). *Pemikiran al-Ghazali (450H-505H) dalam Bidang Psikologi Islam*. Universiti Sains Malaysia. Pembentangan Kertas Kerja Konvensyen Kaunseling Kebangsaan 2010. Terengganu: UMT.
- Zainuddin Jusoh (2009). *Kecerdasan emosi dan hubungannya dengan komitmen kerja dalam kalangan guru Sekolah Menengah Kebangsaan Mersing, Johor*. Tesis Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Zakaria Stapa (1996). *Tasawuf dan empat tokoh sufi*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Zakieh Shooshtarian, Fatemeh Ameli dan Mahmood Aminilari (2013). The effect of labor's emotional intelligence on their job satisfaction, job performance and commitment. *Iranian Journal of Management Studies*, Vol. 6, No. 1, 29-45.
- Zehan Balqesh Mohd Khalid (2010). *Hubungan kecedasan emosi dengan komitmen pekerja terhadap organisasi di kalangan staf sokongan gred n17 bangunan pentadbiran UTM, Johor*. Tesis Sarjana. Skudai: Universiti Teknologi Malaysia.
- Zikmund, W. G. (2000). *Business research methods (6th edition)*. USA: Harcourt.

Zulnaidi, Y. (2008). *A structural relationship between total quality management, strategic control systems and performance of Malaysia Local Governments*. Unpublished PhD Dissertation. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Zulnaidi Yaacob (2008). Kesan pengurusan kualiti terhadap prestasi perkhidmatan pihak berkuasa tempatan. *Jurnal Kemanusiaan*, Bil. 12, Disember 2008. Universiti Sains Malaysia.

Zulnaidi Yaacob (2009). Komitmen kakitangan sebagai moderat hubungan antara amalan pengurusan kualiti dan kepuasan pelanggan. *Jurnal Kemanusiaan*, Bil. 14, Disember 2009. Universiti Sains Malaysia.

Lain-lain rujukan dari sumber internet, majalah dan surat khabar:

Loshana K. Shagar. *Penjawat awam perlu hadiri program transformasi minda*. Diperolehi pada 24 Disember 2012 daripada <http://www.mstar.com.my>

Malaysia, Pihak Berkuasa Tempatan (2013). Takrifan PBT. Diperolehi pada 01 Februari 2013 daripada <http://www2.epbt.gov.my>

Mohamad Khir Toyo, Dr. *Padah penyapu atau pada sikap kita? 2* Diperolehi pada 4 April 2008 daripada <http://www.drkhir.com>

Kerajaan tempatan memastikan kesejahteraan hidup rakyat. (2012, 15 Oktober). *Majalah Holistik*. Hal. 18-19.

Malaysia, MAMPU (2009). Risalah Memacu Transformasi (Powering Ahead for Transformastion). Kuala Lumpur: Bahagian Transformasi Sektor Awam.

10,438 kakitangan awam dikenakan tindakan. (2007, 20 Jun). Utusan Malaysia, (Ismail Adam).

Beri komitmen tinggi. (2009, 02 Mei). Utusan Malaysia, (Mohd Ali Rustam).

Bilangan pegawai awam yang dikenakan tindakan tatatertib meningkat. (2009,14 Julai). Bernamea.

Hashnan Abdullah (2010, 23 November). *6133 penjawat awam bermasalah*. Berita Harian, (Abu Bakar Abdullah), ms. 10.

Keseimbangan modal insan perlu relevan. (2013, 01 April). Utusan Malaysia, (Muhyiddin Yassin).

Mukhriz mahu pbt tingkatkan sistem penyampaian. (2013,16 Mei). Utusan Malaysia, (Mukhriz Mahathir).

Penjawat awam dapat kenaikan gaji lebih awal. (2013, 11 Mac). Berita Harian, (Najib Tun Razak).

PBT Mesti Kerap Adakan Dialog dengan Penduduk. (2013,11 Jun). Bernamea, (Datuk Abdul Rahman Dahlan).

PBT perlu transformasi. (2012,21 Mei). Utusan Malaysia, (M.Kayveas).

PBT diminta perkuat kerjasama. (2012, 29 Mac). Utusan Malaysia, (Ronald Kiandee).