

**HUBUNGAN TAHAP KECERDASAN EMOSI DENGAN TAHAP
KEPUASAN KERJA DAN TAHAP KOMITMEN KERJA DI
KALANGAN GURU BIMBINGAN DAN KAUNSELING
SEKOLAH MENENGAH DI BANDARAYA KUCHING,
SARAWAK**

FLORENCE FLETCHER

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

DEDIKASI

Buat Ayah dan Ibu
Fletcher Malia dan Rudin Biset

Adik-adik, anak buah tersayang
Chelcia, Kedung, Fariza, Christinata,
Jemima Supang, Jasmine Baun, Carls (Solom)

Zamri Tom

Teman seperjuangan

yang banyak memberi sokongan dan dorongan
serta doa restu untuk terus tabah menghadapi perjuangan ini.

Keindahan hati dan ketulusan budi kalian
dikenang abadi dalam ingatan.
Kejayaanku adalah doa dan restu kalian.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ribuan terima kasih yang tidak terhingga
Semoga kalian semua diberkati oleh-Nya

PENGHARGAAN

Bersyukur ke hadrat Illahi kerana dengan izin-Nya, kajian ini telah dapat dilaksanakan dengan jayanya. Di kesempatan ini, saya ingin merakamkan setinggi penghargaan dan ucapan terima kasih tidak terhingga kepada Prof. Madya Syed Mohamed Shafeq B. Syed Mansor, selaku penyelia tesis ini yang telah banyak memberikan tunjuk ajar, bimbingan, teguran, dorongan dan nasihat yang amat bermakna kepada diri saya dari peringkat awal perancangan dan sehingga ke peringkat akhir kajian ini dapat disempurnakan dengan jayanya.

Setinggi-tinggi penghargaan juga kepada Kementerian Pelajaran Malaysia, Jabatan Pendidikan Negeri Sarawak serta guru-guru Bimbingan dan Kaunseling yang terlibat dalam memberikan kemudahan dan segala bantuan yang diperlukan dalam menyempurnakan tesis ini.

Tidak lupa juga, jutaan terima kasih ditujukan kepada Zamri Tom di atas panduan, cadangan dan bantuan edaran soal selidik serta kepada Bahakhi B. Mohammad di atas panduan, tunjuk ajar dan bantuan dalam menyiapkan analisis SPSS. Seterusnya, kepada rakan-rakan Meriam, Noorizah, Zubaidah dan Helen di atas bantuan dan sokongan sepanjang tempoh penyiapan penulisan ini.

Akhir sekali terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat sama ada secara langsung dan tidak langsung dalam membantu menyiapkan tesis ini.

ABSTRAK

Kajian ini dijalankan bagi mengenalpasti hubungan kecerdasan emosi (Intrapersonal dan Interpersonal) dengan tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerja di kalangan guru bimbingan dan kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak. Pemilihan sampel secara rawak mudah telah dilakukan dan seramai 40 orang guru telah dipilih sebagai responden. Kajian ini dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan borang soal selidik sebagai instrumen untuk mendapatkan data dan seterusnya data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan kaedah analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferens dengan bantuan *Statistical Packages For Social Sciences* (SPSS versi 11.00 untuk windows). Soal selidik yang dibentuk mengandungi item yang mengukur tahap kecerdasan emosi (soal selidik yang telah diubahsuai daripada Inventori Kompetensi Emosi oleh Goleman pada tahun 1998), soal selidik yang mengukur tahap kepuasan kerja dibina oleh Brayfield dan Rothe pada tahun 1951 dan soal selidik yang mengukur tahap komitmen kerja yang telah dibina oleh Shafiq A. Alri dan Syed W. Ahmad pada tahun 1987. Teknik statistik pemeratusan, kekerapan, min skor dan sisihan piawai digunakan bagi mengukur tahap kecerdasan emosi, tahap kepuasan kerja, manakala ujian-t, Anova dan korelasi Spearman digunakan bagi menjawab hipotesis-hipotesis kajian. Dapatan analisis deskriptif menunjukkan bahawa tahap kecerdasan emosi responden, tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerja responden adalah di tahap yang sederhana. Manakala, analisis insferensi mendapati terdapat perbezaan signifikan di antara tahap kecerdasan emosi dengan tahap kepuasan kerja dan komitmen kerja. Selain itu, tahap kecerdasan emosi didapati berbeza mengikut jantina dan taraf perkahwinan. Dapatan juga menunjukkan tidak wujud perbezaan tahap kecerdasan emosi dari segi faktor umur, bangsa dan tahap pendidikan. Implikasi dan cadangan hasil daripada dapatan kajian dibincangkan pada akhir bahagian penulisan.

ABSTRACT

The purpose of this study is to examine the relationship between the levels of emotional quotient (Intrapersonal and Interpersonal), job satisfaction and work commitment among the secondary guidance and counselling teacher in Bandaraya Kuching, Sarawak. 40 teacher were randomly selected as a sample in this study. A set of questionnaires was used to gather all data related to the study. Then the data were analyzed based on descriptive and inferential statistic by using the "Statistical Package for Social Sciences" (SPSS version 11.0 for windows). The questionnaires consists of items that measure level of emotional quotient that been modified by Goleman in 1998, items that measure level of job satisfaction constructed by Brayfield and Rothe in 1995 and items that measure level of job commitment (constructed by A. Alri dan Syed W. Ahmad in 1987). Statistic techniques such as percentage, frequency, mean and standard deviation were used to measure the level of emotional quotient, level of job satisfaction and level of job commitment among respondent. T-test, Anova and Spearman correlation were used to justify the research hypothesis. The results of the study showed that that the levels of emotional quotient, level of job satisfaction, level of job commitments were at moderate level. The inferential analyses showed that there were significant relationship between the level of emotional quotient, job satisfaction and job commitment. The findings also showed that there were significant differences between level of emotional quotient related with gender and marital status. There was no significant difference between the level of emotional quotient with level of age, races and level of education among respondents. The implication and recommendation that obtain from the finding were discussed at the final part of this research.

SENARAI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	JUDUL	
	PENGAKUAN	
	DEDIKASI	
	PENGHARGAAN	
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xv
	SENARAI RAJAH	xix
	DAFTAR SINGKATAN	xx
BAB 1	PENDAHULUAN	
1.1	Pengenalan	1
1.2	Latarbelakang Masalah	6
1.3	Penyataan Masalah	6
1.4	Objektif Kajian	9
1.5	Hipotesis Kajian	9
1.6	Kesignifikhan / Kepentingan Kajian	10
1.7	Skop dan Batasan Kajian	13

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
1.8	Definisi Konsep dan Operasional	
1.8.1	Kecerdasan Emosi	14
1.8.2	Kepuasan Kerja	18
1.8.3	Komitmen Terhadap Kerjaya	20
1.8.4	Guru Bimbingan Dan Kaunseling	21
1.9	Kerangka Konsep	22
1.10	Kesimpulan	23
BAB 2	SOROTAN KAJIAN	
2.1	Pengenalan	24
2.2	Kerangka Teori	
2.2.1	Kecerdasan Emosi	24
2.2.2	Kepuasan Kerja Dan Komitmen Kerja	28
2.2.2.1	Teori Dua Faktor Herzberg	29
2.2.2.2	Teori Perbandingan : Model Facet Lawler	30
2.2.2.3	Teori Nilai Locke	32
2.3	Tinjauan Kajian Lepas	
2.3.1	Kajian Dalam Negara	35
2.3.2	Kajian Luar Negara	38
2.4	Kesimpulan	40
BAB 3	METODOLOGI PENYELIDIKAN	
3.1	Pengenalan	41
3.2	Rekabentuk Penyelidikan	42
3.3	Prosedur Kajian	43

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
BAB 3	METODOLOGI PENYELIDIKAN	
3.4	Tempat Kajian	44
3.5	Populasi Dan Pemilihan Sampel Kajian	44
3.6	Instrumen Kajian	
3.6.1	Bahagian A: Maklumat Diri	46
3.6.2	Bahagian B: Kecerdasan Emosi	46
3.6.2.1	Kesahan Dan Kebolehpercayaan	48
3.6.3	Bahagian C: Kepuasan Kerja	48
3.6.3.1	Kesahan Dan Kebolehpercayaan	50
3.6.4	Bahagian D: Komitmen Kerja	51
3.6.4.1	Kesahan Dan Kebolehpercayaan	52
3.7	Cara Pemarkatan	
3.7.1	Skala Kecerdasan Emosi	53
3.7.2	Skala Kepuasan Kerja Brayfield & Rothe & Komitmen Terhadap Kerja	54
3.8	Analisis Data	
3.8.1	Analisis Deskriptif	55
3.8.2	Analisis Inferensi	56
3.9	Kesimpulan	58
BAB 4	ANALISIS DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	
4.2	Analisis Deskriptif Maklumat Diri	59
4.2.1	Taburan Responden Mengikut Umur	63
4.2.2	Taburan Responden Mengikut Jantina	60
4.2.3	Taburan Responden Mengikut Bangsa	61

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
4.2.4	Taburan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	61
4.2.5	Taburan Responden Mengikut Taraf Perkahwinan	62
4.3	Analisis Deskriptis Keputusan Tahap Kederasan Emosi	
4.3.1	Keputusan Tahap Kecerdasan Emosi Dari Segi Intrapersonal	63
4.3.1.1	Keputusan Keupayaan Mengenal Emosi Kendiri	63
4.3.1.2	Keputusan Keupayaan Mengurus Emosi Kendiri	65
4.3.1.3	Keputusan Motivasi Kendiri	67
4.3.2	Keputusan Tahap Kecerdasan Emosi Dari Segi Interpersonal	
4.3.2.1	Keputusan Keupayaan Mengedalikan Hubungan Yang Berkesan	69
4.3.2.2	Keputusan Keupayaan Mengenal Emosi Orang Lain	72
4.3.3	Rumusan Analisis Deskriptif Tahap Kecerdasan Emosi	75
4.4	Analisis Deskriptis Keputusan Kecerdasan Emosi Mengikut Tahap	
4.4.1	Keputusan Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Tahap	76
4.4.2	Keputusan Kecerdasan Emosi Dari Segi Intrapersonal Mengikut Tahap	77
4.4.3	Keputusan Kecerdasan Emosi Dari Segi Interpersonal Mengikut Tahap	78

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
4.5	Analisis Deskriptis Tahap Kepuasan Kerja Mengikut Tahap	
4.5.1	Keputusan Tahap Kepuasan Kerja	78
4.5.2	Keputusan Kepuasan Kerja Mengikut Tahap	81
4.6	Analisis Deskriptis Tahap Komitmen Kerja	
4.6.1	Keputusan Tahap Komitmen Kerja	82
4.6.2	Keputusan Komitmen Kerja Mengikut Tahap	84
4.7	Rumusan Analisis Deskriptis	85
4.8	Analisis Insferensi	
4.8.1	Hubungan Antara Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Terhadap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Kerja	86
4.8.1.1	Hubungan Antara Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Dengan Kepuasan Kerja	87
4.8.1.2	Hubungan Antara Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Dengan Komitmen Kerja	88
4.8.1.1	Hubungan Antara Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Kerja	88
4.8.2	Analisis Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Demografi	
4.8.2.1	Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Jantina	90

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	4.8.2.2 Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Umur	91
	4.8.2.3 Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Bangsa	94
	4.8.2.4 Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Tahap Pendidikan	95
	4.8.2.5 Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Taraf Perkahwinan	96
	4.8.2.6 Rumusan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Demografi	97
4.9	Rumusan Analisis Deskriptis Dan Inferensi	
	4.9.1 Keputusan Tahap Kecerdasan (Intrapersonal, Interpersonal), Tahap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Kerja	98
	4.9.2 Keputusan Hubungan Tahap Kecerdasan (Intrapersonal, Interpersonal) Dengan Tahap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Kerja	99
	4.9.3 Keputusan Tahap Kecerdasan (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Demografi	100
4.9	Kesimpulan	100

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
BAB 5	RUMUSAN DAN CADANGAN	
5.1	Pengenalan	101
5.2	Perbincangan Hasil Kajian	102
5.2.1	Perbincangan Taburan Demografi Responden	102
5.2.2	Perbincangan Tahap Kecerdasan Emosi Responden	102
5.2.3	Perbincangan Keputusan Kecerdasan Emosi Mengikut Tahap	104
5.2.4	Perbincangan Tahap Kepuasan Kerja Responden	105
5.2.5	Perbincangan Tahap Komitmen Kerja Responden	105
5.2.6	Perbincangan Hubungan Antara Tahap Kepuasan Emosi Dengan Kepuasan Kerja	107
5.2.7	Perbincangan Hubungan Antara Tahap Kecerdasan Emosi Dengan Komitmen Kerja	107
5.2.8	Perbincangan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi Mengikut Jantina	108
5.2.9	Perbincangan Perbezaan Tahap Kecerdasan Mengikut Umur	109
5.2.10	Perbincangan Perbezaan Tahap Kecerdasan Mengikut Bangsa	110
5.2.11	Perbincangan Perbezaan Tahap Kecerdasan Mengikut Tahap Pendidikan	110
5.2.12	Perbincangan Perbezaan Tahap Kecerdasan Mengikut Taraf Perkahwinan	111

BAB 5 RUMUSAN DAN CADANGAN

5.3	Rumusan Perbincangan	112
5.4	Implikasi Kajian	114
5.5	Masalah Dan Limitasi Kajian	116
5.6	Cadangan Kajian Pada Masa Hadapan	116
5.7	Kesimpulan	117
BIBLIOGRAFI		118
LAMPIRAN		

SENARAI JADUAL

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
3.1	Instrumen Kecerdasan Emosi	47
3.2	Skor Jawapan Soal Selidik Bahagian B	48
3.3	Kedudukan Item Positif Dan Negatif Bagi Soal Selidik Kepuasan Kerja	50
3.4	Kedudukan Item Positif Dan Negatif Bagi Soal Selidik Komitmen Kerja	50
3.5	Nilai Kesahan Item Komitmen Kerja	52
3.6	Tahap EQ Berdasarkan Min Tiga Skor	54
3.7	Pemarkatan Item Positif Dan Negatif Alat Ukur Kepuasan Kerja	54
3.8	Taburan Kepuasan Kerja Berdasarkan Min Tiga Skor	54
3.9	Pekali Korelasi Mengikut Borg and Gall (1983)	57
4.1	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Umur	59
4.2	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Jantina	60
4.3	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Bangsa	61
4.4	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Tahap Pendidikan	61

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
4.5	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Taraf Pendidikan	62
4.6	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Keupayaan Mengenal Emosi Kendiri	63
4.7	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Keupayaan Mengurus Emosi Kendiri	65
4.8	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Motivasi Kendiri	67
4.9	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Keupayaan Mengendalikan Hubungan Yang Berkesan	70
4.10	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Keupayaan Mengenal Emosi Orang Lain	73
4.11	Tahap Kecerdasan Emosi Intrapersonal	75
4.12	Tahap Kecerdasan Emosi Interpersonal	75
4.13	Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal)	75
4.14	Keputusan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Tahap	76
4.15	Analisis Keputusan Kecerdasan Emosi Intrapersonal Mengikut Tahap	77
4.16	Analisis Keputusan Kecerdasan Emosi Interpersonal Mengikut Tahap	78
4.17	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Kepuasan Kerja	79
4.18	Analisis Keputusan Kepuasan Kerja Mengikut Tahap	81

4.19	Taburan Kekerapan Responden Mengikut Komitmen Kerja	82
4.20	Analisis Keputusan Komitmen Kerja Mengikut Tahap	84
4.21	Analisis Keputusan Tahap Kecerdasan Emosi, Tahap Kepuasan Kerja Dan Tahap Komitmen Kerja	81
4.22	Keputusan Ujian Korelasi Spearman Bagi Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Dengan Kepuasan Kerja	87
4.23	Keputusan Ujian Korelasi Spearman Bagi Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Dengan Komitmen Kerja	88
4.24	Keputusan Ujian Korelasi Spearman Bagi Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Dengan Kepuasan Kerja Dan Komitmen Kerja	88
4.25	Keputusan Ujian-t Yang Menunjukkan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Jantina	91
4.26	Keputusan Anova Yang Menunjukkan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Umur	92
4.27	Keputusan Anova Yang Menunjukkan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Bangsa	93
4.28	Keputusan Ujian-t Yang Menunjukkan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Tahap Pendidikan	94

NO. JADUAL	TAJUK	MUKA SURAT
4.29	Keputusan Ujian-t Yang Menunjukkan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Taraf Perkahwinan	96
4.30	Rumusan Analisis Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Taraf Perkahwinan	97
4.31	Analisis Keputusan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal), Tahap Kepuasan Kerja Dan Tahap Komitmen Kerja	98
4.32	Analisis Keputusan Hubungan Tahap Kecerdasa Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Dengan Kepuasan Kerja Dan Tahap Komitmen Kerja	99
4.33	Analisis Keputusan Perbezaan Tahap Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Demografi	100
5.1	Rumusan Tahap Kecerdasan Emosi	103
5.2	Analisa Keputusan Kecerdasan Emosi (Intrapersonal, Interpersonal) Mengikut Tahap	104

SENARAI RAJAH

NO. RAJAH	TAJUK	MUKA SURAT
1.1	Kerangka Konsep	22
2.1	Aliran Ciri Kecerdasan Emosi	28
2.2	Model Kepuasan Facet Lawler	31
2.3	Hirarkhi Keperluan Maslow	33

DAFTAR SINGKAT

EQ	Emotional Qoutient (Kecerdasan Emosi)
Ho	Hipotesis nol
IQ	Intelligence Quotient (Kecerdasan Intelek)
IPT	Institut Pengajian Tinggi
JPNS	Jabatan Pelajaran Negeri Sarawak
KPM	Kementerian Pelajaran Malaysia
p	Signifikan
S	Setuju
SP	Sisihan Piawai
TP	Tidak Pasti
TS	Tidak Setuju
UIA	Universiti Islam Antarabangsa
UKM	Universiti Kebangsaan Malaysia
UM	Universiti Malaya
UTM	Universiti Teknologi Malaysia
UPM	Universiti Putra Malaysia
IKK	Indeks Kepuasan Kerja
%	Peratus

BAB 1

PENGENALAN

1.1 Pengenalan

Kecerdasan emosi merupakan satu cabang ilmu yang masih baru dalam disiplin psikologi. Namun emosi atau perasaan sebagai salah satu unsur yang terdapat pada manusia sudah dikaji sejak beratus-ratus tahun yang lalu. Emosi manusia bukan hanya menjadi subjek kajian dan eksperimen ahli-ahli psikologi dan klinikal. Malah ia turut dilihat dalam pelbagai perspektif sains sosial dan kemanusiaan seperti sosiologi, geografi, pendidikan, linguistik, sejarah dan sebagainya. Pendek kata emosi yang dimiliki manusia menjadi subjek dalam pelbagai disiplin pengetahuan. Justeru itu, tidak hairanlah menurut sebuah *klise* yang diungkapkan oleh Plato iaitu “emosi hanya dimiliki oleh manusia, namun tidak semua manusia memiliki kemanusiaan”.

Apabila kecerdasan emosi mula diperkenalkan kepada dunia banyak sarjana dan pemikir yang mempersoalkan berkenaan keperluan dan signifikannya kepada ‘kepintaran manusia’. ‘Kepintaran’ menurut pandangan mereka merujuk kepada kepintaran kognitif yang menggunakan simbol IQ. Namun selepas beberapa tahun ia diperkenalkan secara giat dan komprehensif oleh sarjana-sarjana psikologi

daripada sekolah-sekolah psikologi terutamanya Harvard dan Yale, kepintaran emosi menjadi kesedaran dan momentum baru kepada individu, institusi dan masyarakat di seluruh dunia.

Kesedaran betapa pentingnya kepintaran emosi semakin meningkat akibat daripada berlakunya banyak ‘penyakit mental’ yang dihadapi oleh negara-negara maju seperti Amrika Syarikat, Jerman, Perancis dan Britain. Pelbagai gejala sosial daripada isu-isu keganasan hingga isu-isu sekolah dan keluarga menjadikan masyarakat dunia sudah kehilangan ‘kemanusiaannya’. Justeru itu kepintaran tidak lagi menjadi faktor dominan sebagai penentu kepintaran manusia. Manusia yang pintar dan bijaksana pada dekad ini bukan sahaja memiliki IQ yang tinggi malah EQ yang tinggi. Tanggapan ke atas kepintaran kognitif sebagai lambang kepintaran dan kebijaksanaan seseorang sudah dianggap sebagai kurang relevan khususnya pada zaman teknologi komunikasi maklumat ini.

Perkataan emosi adalah berasal dari perkataan Greek iaitu *emover* yang bermaksud ‘untuk keluar’. Emosi dipamerkan oleh setiap individu dalam bentuk tindakan dengan tujuan untuk memenuhi kepuasan diri individu itu sendiri dan ia boleh dikatakan sebagai satu keadaan di mana perasaan yang ditunjukkan pada proses fisiologi dan psikologi seseorang individu itu (Mahmood Nazar, 1990). Ia adalah merupakan satu set tindak balas automatik, *viseral* dan komunikasi emosi seperti ekspresi muka, perkataan, tingkah laku dan isyarat yang dipamerkan oleh individu itu.

Menurut Goleman (1996) kecerdasan emosi (EQ) adalah kebolehan seseorang memahami perasaan sendiri dan menggunakan untuk membuat keputusan yang berkesan dalam kehidupan seharian. Dengan mempunyai EQ seseorang dapat mengawal rasa kecawa, sedih dan perasaan negatif lain dengan baik. Kecerdasan emosi juga membolehkan seseorang mengawal dorongan (*impulses*) diri. Sekiranya seseorang menghadapi kesusahan, EQ dapat membantunya agar tetap bermotivasi dan optimistik serta menaruh harapan untuk tetap mencapai matlamat yang telah ditentukan.

Kecerdasan emosi juga merupakan empati dan mengetahui bagaimana perasaan orang lain di sekeliling kita. Kecerdasan ini berupa kemahiran sosial yang membolehkan seseorang dapat menyesuaikan diri dengan orang lain dan dapat mengurus perhubungan interpersonal dengan baik serta dapat memujuk dan memimpin orang lain. Menurut Goleman (1995) EQ adalah kebolehan untuk mengawasi emosi diri dan emosi pihak lain, dapat membezakan kebaikan, dan dapat menggunakan maklumat untuk membantu fikiran dan tindakan seseorang.

Menurut Thorndike (1920) kecerdasan emosi manusia adalah berkaitan dengan konsep kecerdasan sosial. Ahli-ahli psikologi lain telah memecahkannya kepada tiga fasa. Pertama, kecerdasan abstrak iaitu kebolehan untuk memahami dan memanipulasi tindakbalas dan simbol matematik. Kedua, kecerdasan yang konkrit iaitu kebolehan untuk memahami dan memanipulasi objek dan yang ketiga adalah kecerdasan sosial iaitu kebolehan untuk memahami dan berhubung dengan manusia (Ruisel, 1992). Thondike (1920 : 228) mendefinisikan kecerdasan sosial sebagai kebolehan memahami dan mengurus manusia lelaki, perempuan dan kanak-kanak untuk berhubung secara berkesan dalam hubungan sesama manusia. Beliau telah mengkategorikan kecerdasan emosi kepada dua bahagian yang utama iaitu interpersonal (emosi yang berhubungan dengan orang lain) dan intrapersonal (emosi yang berkaitan dengan perhubungan dengan diri sendiri).

Kecerdasan emosi juga didefinisikan sebagai sejenis kecerdasan sosial yang bertanggungjawab untuk mengawal satu dan pelbagai emosi, untuk mendiskriminasikan emosi tersebut dan menggunakan maklumat untuk mengawal pemikiran dan tindakan (Mayer & Salovey, 1993:433). Berdasarkan pendapat Salovey & Mayer (1990) kecerdasan emosi interpersonal dan intrapersonal dikategorikan kepada lima domain utama iaitu mengenal diri, mengurus emosi kendiri, memotivasi diri, empati dan mengendalikan hubungan yang berkesan. Empati dan mengendalikan hubungan yang berkesan adalah dikategorikan dalam kecerdasan interpersonal sementara tiga lagi iaitu mengenal diri, mengurus emosi dan memotivasi diri adalah di dalam kategori intrapersonal.

Guru adalah insan yang cukup istimewa lantaran tanggungjawab dan amanah yang terpaksa dipikul untuk mendidik manusia menjadi insan yang berperibadi mulia, berakhhlak tinggi dan kamil. Guru merupakan *role-model* oleh itu sudah semestinya guru menunjukkan contoh yang baik dan mereka haruslah mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi.

Perkembangan pesat yang berlaku dalam era globalisasi kini memperlihatkan pelbagai pembaharuan dan inovasi telah berlaku bukan sahaja dalam bidang sains dan teknologi, ekonomi, pengurusan dan perniagaan, malahan turut membawa cabaran kepada bidang pendidikan. Cabaran besar yang dihadapi dalam kerjaya pendidikan hari ini adalah untuk melahirkan generasi yang berilmu pengetahuan, berwawasan, berketerampilan, memiliki sahsiah diri terpuji sebagaimana yang terkandung di dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan.

Dalam menyahut cabaran ini, sudah tentulah ia memerlukan warga pendidik yang berpengetahuan luas, berkemahiran dan memiliki kekuatan emosi yang tinggi. Secara tidak langsung cabaran ini turut dihadapi oleh guru Bimbingan dan Kaunseling di sekolah-sekolah dan kaunselor di institusi pengajian tinggi.

Perlantikan guru Bimbingan dan Kaunseling sepenuh masa pada tahun 1996 adalah satu usaha murni Kementerian Pelajaran Malaysia dalam melahirkan pelajar yang seimbang, berjiwa besar dan bersemangat waja, berwawasan dan berketerampilan. Perlantikan ini juga adalah untuk memenuhi keperluan pihak sekolah dan pelajar supaya perkhidmatan dan kemahiran guru Bimbingan dan Kaunseling dapat dimanfaatkan secara optimum untuk perkembangan dan pembangunan pelajar. Perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling di sekolah memainkan peranan penting dalam agenda pendidikan negara terutama bagi mencapai matlamat Falsafah Pendidikan Negara dan menyahut cabaran 2020. Ianya boleh dilakukan dengan memperkembangkan sumber manusia secara optimum di peringkat sekolah. Ini boleh dicapai melalui perancangan program perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling sekolah yang sistematik, perkhidmatan yang berkualiti dan perlaksanaan program yang berkesan (Kementerian Pendidikan Malaysia, 1993).

Sekolah-sekolah dianggap tidak lengkap dan tidak memberi perhatian kepada perkembangan keseluruhan pelajar jika perkhidmatan ini tidak disediakan. Kepentingan perkhidmatan ini tidak dapat disangkal lagi, memandangkan ianya memberi kesan ke atas pendidikan dan perkembangan peribadi pelajar (Suradi, 1996). Menurut Gerler (dalam Rahimi *et.al*, 2003) perkhidmatan Bimbingan dan Kaunseling mempengaruhi secara positif kepada faktor-faktor yang berkaitan dengan perkembangan pendidikan seperti tingkah laku di dalam kelas, sikap terhadap sekolah, kedatangan ke sekolah dan pembuatan keputusan. Keadaan ini menyumbang kepada proses pengajaran dan pembelajaran yang berkesan di sekolah. Lantaran itu, keperluan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di sekolah perlu diberikan perhatian dan sokongan oleh semua pihak.

Sejak kebelakangan ini peranan dan tanggungjawab guru-guru bimbingan dan kaunseling semakin kompleks dan mencabar. Penggunaan teknologi maklumat, internet, e-perdagangan dan pelaksanaan akan membawa cabaran-cabaran baru. Oleh yang demikian, mereka perlu melengkapkan diri dengan pelbagai ilmu pengetahuan, menguasai kemahiran-kemahiran kaunseling dengan baik, mematuhi kod etika kaunselor serta memiliki tahap kemahiran sosial yang tinggi. Ciri-ciri ini sangat penting dalam usaha untuk mencapai kepuasan dalam kerjaya, seterusnya mampu memberikan komitmen yang jitu dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab.

Menyedari hakikat terhadap tugas dan tanggungjawab yang perlu dilaksanakan oleh guru-guru bimbingan dan kaunseling, satu aspek yang tidak kurang pentingnya dan perlu ditekankan ialah keupayaan mereka mengurus kepintaran emosi dalam menghadapi cabaran kerjaya mereka. Kajian yang dijalankan oleh Mohd. Najib (2002) telah membuktikan kepentingan kecerdasan emosi (EQ) yang tinggi di kalangan guru-guru adalah amat penting dalam melaksanakan proses perundingan dengan pelajar supaya pendidikan menjadi lebih berkesan. Berdasarkan kenyataan tersebut dan juga suasana persekitaran pekerjaan antara guru biasa dan guru Bimbingan dan Kaunseling memang terdapat persamaan antara keduanya kerana mereka sama-sama terlibat di dalam proses interaksi bersama pelajar. Kerjasama antara guru biasa dan guru Bimbingan dan Kaunseling

amat diperlukan dalam membantu perkembangan diri dan pencapaian akademik pelajar. Bezanya guru biasa terlibat dengan proses pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah manakala guru kaunseling di bilik kaunseling. Justeru itu sebagaimana guru biasa, guru Bimbingan dan Kaunseling juga sewajarnya memiliki kecerdasan emosi (EQ) yang tinggi bagi menghadapi cabaran kerjaya yang tidak kurang hebatnya.

Dunia penuh persaingan ini memerlukan golongan berkemahiran, bersemangat kental serta cerdas emosinya di samping mempunyai ilmu pengetahuan dan memiliki kecerdasan intelek serta sosial sebagaimana yang diingini dalam falsafah pendidikan negara. Tugas ini tidak semudah ucapan maupun tulisan. Ini ditambah lagi dengan cabaran budaya luar yang bebas masuk ke dalam jiwa pelajar. Pengaruh barat yang mudah diperolehi dengan hanya dihujung jari mencabar guru supaya bersaing untuk memenangi hati, jiwa serta tindak tanduk pelajar.

Perkembangan ini menyebabkan organisasi sekolah memerlukan guru-guru yang mempunyai kemahiran berlainan bagi membolehkan mereka terus produktif dalam persekitaran yang tidak menentu dan penuh dengan cabaran yang tidak berkesudahan. Oleh yang demikian untuk menjadi guru Bimbingan dan Kaunseling yang berdedikasi dan berkaliber seseorang guru itu harus bijak menguruskan emosinya dan mestilah mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi sebagai bekalan berhadapan dengan pelajar-pelajar yang pelbagai ragam.

1.2 Latarbelakang Masalah

Dalam kemajuan dunia moden, peranan seorang kaunselor semakin bertambah dan mencabar. Seorang kaunselor bukan sahaja orang yang dapat membantu kliennya dalam semua jenis keadaan mengenal diri sendiri, tetapi haruslah menjadi seseorang yang membekalkan maklumat tentang pendidikan dan

pembelajaran sehingga orang yang dibantunya dapat membuat pemilihan dan mengambil keputusan secara terbuka (Muhd. Mansur, 2000).

Cabaran itu turut dirasai oleh guru-guru kaunseling terutamanya diperingkat menengah. Dalam konteks ini, mereka sebenarnya berhadapan dengan pelajar-pelajar yang baru memasuki peringkat awal remaja hinggalah kepada yang mencapai umur pertengahan remaja (13 tahun – 19 tahun). Kita sedia maklum bahawa pada peringkat perkembangan inilah remaja menghadapi pelbagai cabaran hidup seperti ungkapan yang sering digunakan iaitu *Storm and Stress*. Iaitu dipenuhi dengan gelora dan tekanan. Pandangan tentang *Storm and Stress* adalah konsep yang diketengahkan oleh Hall yang mengatakan zaman remaja adalah zaman kacau bilau yang penuh dengan konflik dan keadaan hati yang berubah-ubah secara tiba-tiba saja (Santrock, 2001).

Pada peringkat ini berlaku perubahan dari segi perkembangan biologi, kognitif dan sosioemosi. Pada peringkat ini juga mereka mula terdedah kepada persekitaran yang lebih kompleks, proses sosialisasi yang semakin mencabar iaitu dari segi perhubungan dengan rakan sebaya dan gaya hidup sebagai remaja. Secara tidak langsung, sekolah memainkan peranan penting dalam perkembangan identiti remaja kerana mereka banyak menghabiskan masa di sekolah dengan waktu pembelajaran dan aktiviti gerak kerja ko-kurikulum. Sekolah juga sebagai medan bagi pelajar-pelajar untuk mencipta kecemerlangan dalam pencapaian akademik, kegiatan ko-kurikulum seperti bersukan, berpersatuan sebenarnya akan mendedahkan mereka kepada kemahiran-kemahiran diri seperti kepimpinan, keberanian dan sebagainya.

Menyedari hakikat itu, sememangnya jelas bahawa peranan guru-guru kaunseling bukanlah boleh dianggap sebagai satu profession yang tidak mencabar hanya kerana mereka tidak menghadapi beban tugas mengajar di dalam kelas. Sebaliknya tanggungjawab yang dipikul sama sahaja dengan guru-guru lain iaitu bermatlamat untuk membantu pelajar-pelajar mencapai kecemerlangan diri dan akademik. Medium pengajaran sahaja yang membezakan mereka di mana guru-guru lebih kepada proses pengajaran dan pembelajaran matapelajaran di dalam kelas

sementara guru Bimbingan dan Kaunseling lebih kepada perkhidmatan tolong bantu atau membantu pelajar sama ada dalam aspek perkembangan diri (sahsiah, motivasi, kemahiran diri), pencapaian akademik dan bimbingan kerjaya. Tugas ini dilaksanakan melalui sesi kaunseling individu, kaunseling kelompok, aktiviti bimbingan kerjaya, penganjuran seminar dan bengkel motivasi, pentadbiran ujian psikologi dan sebagainnya.

Justeru itu dalam menghadapi cabaran kerjaya ini guru-guru Bimbingan dan Kaunseling bukan sahaja perlu memiliki pengetahuan yang luas, kemantapan dalam menguasai kemahiran-kemahiran kaunseling, tetapi juga perlu memiliki tahap kecerdasan emosi (EQ) yang tinggi. Aspek EQ adalah amat penting kerana mereka juga berhadapan dengan pelbagai karenah dan masalah disiplin pelajar yang dirujuk kepadanya. Mereka mungkin menghadapi kesukaran sewaktu mengendalikan keskes pelajar yang dirujuk memandangkan ia bukanlah di atas kehendak mereka sendiri. Tugas mereka semakin mencabar apabila pelajar-pelajar ini mempunyai pandangan yang negatif terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling sekolah. Oleh itu mereka perlu bijak dalam mengatur dan menguruskan emosi diri mereka dan juga emosi klien supaya proses kaunseling menjadi lebih efektif.

1.3 Penyataan Masalah

Terdapat banyak kajian yang dilakukan untuk melihat hubungan tahap kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja di kalangan pemimpin dan juga guru-guru, tetapi tidak di kalangan guru bimbingan dan kaunseling. Oleh itu kajian untuk mengenalpasti hubungan tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja guru Bimbingan dan Kaunseling adalah diperlukan. Pengkaji juga mengkaji tahap perbezaan kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) merentas demografi yang jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan.

1.4 Objektif Kajian

Kajian ini bertujuan untuk mencapai objektif-objektif berikut iaitu:

- 1.4.1 Mengenalpasti tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal), tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerjaya di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling di Bandaraya Kuching, Sarawak.
- 1.4.2 Mengenalpasti perbezaan kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) guru Bimbingan dan Kaunseling di Bandaraya Kuching, Sarawak dari segi demografi (jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan).
- 1.4.3 Mengenalpasti hubungan diantara tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal), tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerjaya di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling di Bandaraya Kuching, Sarawak.

1.5 Hipotesis

Ho1 : Tidak terdapat hubungan yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) dengan kepuasan kerja dan komitmen kerja di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak.

Ho2 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut demografi.

Ho2.1 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut jantina.

Ho2.2 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut tahap umur.

Ho2.3 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut bangsa.

Ho2.4 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut tahap pendidikan.

Ho2.5 : Tidak terdapat perbezaan yang signifikan dari segi tahap kecerdasan emosi (Intrapersonal, Interpersonal) di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak mengikut taraf perkahwinan.

1.6 Kesignifikan / Kepentingan Kajian

Di negara barat, kajian-kajian berhubung peranan kecerdasan emosi (EQ) yang dijalankan sebelum ini lebih banyak tertumpu kepada hubungannya dengan

organisasi seperti di kalangan pegawai-pegawai pengurusan sumber manusia, kesihatan, pengurusan peringaan dan industri. Di Malaysia, kajian tentang peranan EQ masih agak berkurangan walaupun ada usaha beberapa orang pengkaji yang ingin mengetahui isu ini seperti yang dijalankan oleh Yahaya dan Ng (2001), Mohd. Najib dan rakan-rakan (2002), Liew dan rakan-rakan (2002) yang masing-masing membuat kajian tentang peranan EQ dalam bidang pendidikan. Kajian berhubung tahap EQ ini telah dijalankan ke atas pelajar-pelajar sekolah rendah, menengah, guru-guru dan bakal-bakal guru di maktab perguruan dan pensyarah-pensyarah di institusi pengajian tinggi awam. Dalam kebanyakkan kajian EQ selalunya dikaitkan dengan pencapaian akademik pelajar, hubungan tahap EQ anak-anak dengan tahap EQ ibubapa, perbezaannya berdasarkan ciri-ciri demografi seperti jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan. Kajian lepas seperti yang telah dijalankan oleh Kelly dan Caplan (1993), Cooper dan Sawat (1997) dan Abraham (2000) mengesahkan bahawa tahap EQ mampu mempengaruhi tahap kepuasan kerja dan komitmen perkerja terhadap organisasi mereka. Walaubagaimanapun kajian seumpama ini dalam konteks Malaysia masih kurang mendapat perhatian pengkaji-pengkaji.

Justeru itu dalam kajian ini pengkaji ingin menjalankan satu kajian tentang EQ guru-guru Bimbingan dan Kaunseling di sekolah menengah. Objektif utama kajian adalah untuk mengenalpasti tahap kecerdasan emosi, tahap kepuasan kerja dan komitmen terhadap kerja di kalangan guru Bimbingan dan Kaunseling. Kajian ini juga bertujuan untuk mengenalpasti perbezaan kecerdasan emosi berdasarkan ciri-ciri demografi seperti jantina, umur, bangsa, tahap pendidikan dan taraf perkahwinan. Objektif seterusnya adalah untuk mengenalpasti hubungan tahap kecerdasan emosi dengan tahap kepuasan kerja dan tahap komitmen kerjaya guru-guru Bimbingan dan Kaunseling.

Kajian oleh Mohd. Najib (2002), terhadap peranan EQ guru-guru berjaya membuktikan bahawa EQ sangat penting kepada guru-guru dan juga guru-guru pelatih di maktab perguruan dalam mengerakkan proses pendidikan, khususnya dalam pengajaran dan pembelajaran di bilik darjah. Melalui hasil kajian ini, beliau menyarankan agar program pendidikan perguruan mengambilkira semua aspek

penting untuk melatih bakal guru yang berdedikasi dan profesional termasuklah aspek berkaitan EQ bagi menghadapi cabaran kerjaya dalam alam pendidikan nanti.

Hal yang sama juga perlu ada pada guru-guru Bimbingan dan Kaunseling dan kaunselor bagi memastikan kecemerlangan profesionalisme kaunseling tercapai dan berterusan sepanjang masa. Keperluan terhadap perkhidmatan bimbingan dan kaunseling pada abad ini bukan saja relevan dan terbatas kepada dunia pendidikan sahaja, malah kita dapat menyaksikan perkembangannya di dalam organisasi pengurusan sumber manusia sama ada di peringkat jabatan perkhidmaan awam, swasta mahupun industri. Perkembangan positif ini membuktikan bahawa pada masa ini orang ramai mempunyai pandangan positif terhadap perkhidmatan kaunseling. Maka, peranan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling menjadi semakin rancak dan mencabar untuk memenuhi tuntutan terhadap keperluan kaunseling. Kecerdasan emosi menjadi sebahagian daripada elemen penting kepada mereka. Jika kajian ini dapat membuktikan bahawa peranan EQ sangat penting di kalangan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling, maka kita perlu memberi tumpuan khas kepada pembentukan EQ sebagaimana yang telah dibuktikan oleh guru-guru. Tidak dinafikan bahawa guru-guru Bimbingan dan Kaunseling juga kadangkala menghadapi tekanan dalam melaksanakan tanggungjawab mereka. Oleh yang demikian, mereka wajib berlatih mengawal emosi, belajar menyesuaikan diri dengan masalah yang dihadapi, lebih bersifat empati, menerima dan memahami klien serta dapat memberikan pendidikan emosi yang baik kepada pelajar-pelajar. Yahaya (2001), menyatakan status EQ itu lebih penting daripada IQ kerana kejayaan akademik seperti yang dipentingkan oleh dunia pendidikan bukan penjamin atau sijil untuk berjaya dalam kehidupan.

Hasil kajian ini juga signifikan kepada KPM (Kementerian Pelajaran Malaysia) kerana EQ juga merupakan elemen penting dalam menentukan kejayaan dunia pendidikan kelak. Sepertimana yang termaktub dalam Falsafah Pendidikan Kebangsaan (1993), bahawa perlantikan guru Bimbingan dan Kaunseling sepenuh masa adalah satu usaha murni ke arah melahirkan generasi yang seimbang dari segi jasmani, emosi, rohani dan intelek. Keperluan ini juga adalah bagi memenuhi keperluan pihak sekolah dan pelajar supaya perkhidmatan dan kemahiran guru-guru

Bimbingan dan Kaunseling dapat dimanfaatkan secara optimum untuk perkembangan dan pembangunan pelajar untuk melaksanakan pendidikan dan perkembangan emosi. Pelajar-pelajar, guru-guru termasuklah guru-guru Bimbingan dan Kaunseling juga wajar memiliki tahap kecerdasan emosi yang tinggi.

Ringkasnya kajian ini mempunyai hubungan yang signifikan dengan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling dan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling itu sendiri, pihak pengurusan sekolah dan Kementerian Pelajaran Malaysia.

Pengurusan organisasi yang mengutamakan perasaan kakitangan, empati, memberi motivasi, dapat menguruskan perasaan diri dan perasaan orang lain serta tahap memiliki kemahiran sosial yang baik adalah sangat penting kerana elemen-elemen ini juga dapat memberi kepuasan, seterusnya melahirkan semangat kerja yang tinggi (komitmen jitu terhadap kerjaya). Kepuasan kerja dan komitmen yang di berikan oleh guru-guru bimbingan dan kaunseling terhadap profesi ini tentunya akan meningkatkan martabat dan profesionalisme perkhidmatan bimbingan dan kaunseling di Malaysia.

1.7 Skop Dan Batasan Kajian

Sejak kebelakangan ini kajian berhubung dengan kecerdasan emosi mula mendapat perhatian daripada pengkaji-pengkaji. Kajian-kajian ilmiah sangat diperlukan untuk mengesahkan kebenaran sesuatu fakta atau isu yang diketengahkan. Seperti yang di ketahui topik EQ mendapat perhatian menyeluruh disebabkan penghasilan buku oleh Goleman pada tahun 1995 yang membincangkan peranan EQ dalam menentukan kejayaan seseorang, dimana menurutnya tahap IQ yang tinggi bukanlah peramal mutlak kepada kejayaan dalam hidup.

Justeru itu, pengkaji juga ingin meneroka topik ini dan berharap hasil kajian ini nanti akan memberikan sumbangan kepada guru-guru Bimbingan dan

Kaunseling khususnya dan bidang pendidikan amnya. Kajian terhadap kecerdasan emosi (EQ) ini wajar dijalankan kerana profesion sebagai guru Bimbingan dan Kaunseling juga tidak terlepas daripada cabaran dan memikul tanggungjawab yang besar dalam melaksanakan aspirasi pendidikan negara. Kerjaya ini amat memerlukan kekuatan emosi kerana guru Bimbingan dan Kaunseling berhadapan dengan pelbagai bentuk masalah dan luahan emosi klien yang mendapatkan khidmatnya.

Kajian yang dijalankan melibatkan pengumpulan data daripada guru-guru Bimbingan dan Kaunseling di sekolah-sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak. Oleh itu kajian ini hanya terbatas kepada guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah menengah di Bandaraya Kuching, Sarawak sahaja. Pemilihan ini dibuat kerana sekolah-sekolah ini terletak di dalam kawasan bandar dan mempunyai jumlah pelajar-pelajar yang lebih ramai jika dibandingkan dengan sekolah-sekolah yang terletak di kawasan luar bandar. Jadi suasana pembelajaran mungkin berbeza kerana pelajar-pelajar terdedah dengan interaksi sosial yang lebih mencabar. Kebanyakkan sekolah mempunyai sekurang-kurangnya seorang kaunselor atau guru Bimbingan dan Kaunseling. Pengkaji tidak melibatkan guru-guru Bimbingan dan Kaunseling sekolah rendah kerana perlaksanaan perkhidmatan bimbingan dan kaunseling belum terlaksana sepenuhnya di sekolah rendah.

1.8 Definisi Konsep Dan Operasional

1.8.1 Kecerdasan Emosi (EQ)

Pengaruh emosi amat besar dalam mewarnai hubungan sesama manusia. Emosi meliputi pelbagai perasaan seperti sayang, gembira, malu, sedih, kecewa, bimbang dan sebagainya. Kelangsungan hidup manusia juga adalah dipengaruhi

oleh kewujudan emosi yang menentukan tingkahlaku manusia. Kecerdasan emosi adalah dikaitkan dengan kemampuan mengawal emosi terutamanya dalam persekitaran sosial.

Mayer dan Salovey (1997) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai satu bentuk kebolehan memantau dan meregulasikan emosi diri dan emosi orang lain, dapat membezakan antara keduanya dan boleh menguruskan maklumat itu untuk mengarah pemikiran dan tindakannya.

Goleman (1998) melalui adaptasi model EQ oleh Mayer dan Salovey mendapati bahawa EQ sangat penting dan berguna untuk memahami bagaimana setiap kemahiran ini berperanan dalam sesuatu bidang pekerjaan. Sehubungan itu Goleman mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai keupayaan dan mengenalpasti emosi diri orang lain untuk memotivasi diri dan mengurus emosi dalam perhubungan berkesan.

Bar-On (1996) mendefinisikan model *emotional intelligence* yang diperkenalkannya sebagai satu keupayaan yang berkaitan emosi dan pengetahuan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk menghadapi cabaran persekitarannya dengan berkesan.

Model kecerdasan emosi merangkumi lima aspek utama, iaitu:

- i) Kesedaran terhadap diri (*Self-awareness*).
- ii) Keupayaan mengurus emosi diri (*Self-regulation*).
- iii) Motivasi (*Motivation*)
- iv) Empati (*Empathy*).
- v) Kemahiran sosial (*Social skills*).

i) Kesedaran Terhadap Diri (*Self-awareness*)

Kesedaran terhadap diri atau sedar emosi kendiri bermakna kebolehan mengawal diri (perasaan) dalam sesuatu situasi. Kebolehan ini seterusnya dapat membantu individu untuk membuat keputusan yang kongruen dengan

pegangan atau nilai dirinya. Secara tidak langsung ia juga membolehkan seseorang individu itu membuat penilaian yang realistik. Individu yang memiliki kelebihan ini akan sentiasa menyedari kekuatan dan kelemahan dirinya, bersikap terbuka apabila menerima maklumbalas daripada orang lain dan bersedia untuk belajar daripada pengalaman yang dilalui. Keyakinan diri pula adalah satu sifat keberanian yang datang dengan penuh kepastian hasil daripada keupayaan terhadap kesedaran kendiri iaitu kebolehan, nilai dan matlamat diri.

ii) Keupayaan Mengurus Emosi Diri (*Self regulation*)

Keupayaan untuk mengawal emosi diri sebenarnya terbina atas sebab kesedaran terhadap diri, penglahiran emosi dan niat. Individu yang dapat mengawal emosinya mampu melaksanakan sesuatu tugas dengan mudah. Seseorang individu itu harus sentiasa berhati-hati dan mengelakkan sikap mudah berpuas hati dalam mengejar sesuatu matlamat. Keupayaan mengurus emosi juga membantu individu memulihkan kesedihan emosi dengan berkesan. Dengan itu individu yang berjaya mengurus emosi diri akan cepat bebas daripada kitaran emosi yang kritikal.

iii) Motivasi (*Motivation*)

Motivasi diri merujuk kepada kecenderungan emosi yang menggerak dan memandu ke arah pencapaian matlamat. Motivasi juga membantu kita mengambil inisiatif dan berusaha untuk memajukan diri serta tabah dalam menghadapi kesedihan dan kekecewaan. Individu yang tinggi tahap motivasinya lebih mudah dalam membuat sesuatu penilaian yang realistik dan tidak mudah berputus asa.

iv) Empati (*Empathy*)

Satu kebolehan seseorang itu mengenali dan memahami emosi orang lain dan boleh memberi pertimbangan sewajarnya terhadap mereka. Orang lain

jarang mempamerkan gangguan emosi yang dialami secara terus terang. Selalunya ia dapat disedari melalui isyarat-isyarat emosi seperti perubahan nada suara dan ekspresi wajah. Kebolehan individu merasai situasi-situasi emosi ini telah membangkitkan kesedaran emosi diri dan keupayaan mereka menguruskan situasi emosi ini. Perasaan empati ini akan memudahkan seseorang individu menjalin perhubungan dengan individu lain.

v) **Kemahiran Sosial (*Social Skills*)**

Kemahiran sosial melibatkan kebolehan mengurus emosi orang lain dalam perhubungan dengan berkesan dan sentiasa bersedia dengan situasi-situasi sosial serta interaksi yang mesra dengan orang lain. Kemahiran ini juga memberi kelebihan kepada seseorang itu dari segi memujuk, berunding dan menyelesaikan pebalahan dengan individu lain supaya kerjasama secara berpasukan dapat diwujudkan. Individu yang dapat menguasai kemahiran ini akan mencapai kepuasan dalam perhubungan sosialnya dan beroleh kejayaan dalam bidang yang diceburinya.

Dalam kajian ini pengkaji menggunakan model kecerdasan emosi yang telah dibina oleh Mohd. Najib (2003). Model ini terbahagi kepada dua konstruk utama iaitu Intrapersonal dan Interpersonal. Konstruk Intrapersonal mengandungi tiga elemen EQ, iaitu keupayaan mengenal emosi kendiri, keupayaan mengurus emosi kendiri dan motivasi kendiri. Sementara konstruk Interpersonal mengandungi dua elemen EQ, iaitu keupayaan mengendalikan perhubungan yang berkesan dan mengenal emosi orang lain.

Dalam kajian ini kecerdasan emosi merujuk kepada keupayaan individu mengendalikan hubungan dengan orang lain (Interpersonal) dan mengendalikan emosi yang berkaitan dengan perhubungan dengan diri sendiri (Intrapersonal).

1.8.2 Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan satu tindakbalas yang berlaku dalam situasi kerjaya terhadap pekerja. Kepuasan dapat dicapai andainya keperluan fisiologi dapat dipenuhi dan kurang dukacita dalam persekitaran pekerjaan mereka. Kepuasan kerja dikaitkan dengan keadaan kerja dan ganjaran yang terhasil daripadanya secara langsung dari sesuatu tugas atau kerja yang dilaksanakan. Menurut teori Herzberg kepuasan kerja dan ketidakpuasan kerja adalah di sebabkan oleh dua faktor yang berasingan. Kedua-dua faktor tersebut dinamakan faktor pemuas (pendorong) dan bukan pemuas (faktor kesihatan).

Locke (dalam Schultz dan Schultz, 2001) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai satu reaksi emosi individu terhadap sesuatu pekerjaan. Ini bermaksud perasaan keseronokan dari segi emosi diperolehi berdasarkan kepada penilaian individu ke atas pekerjaan dan pengalaman bekerja.

Ariffin (1997) menyatakan bahawa kepuasan kerja mempunyai pengertian yang subjektif iaitu setiap pekerja memperolehi kepuasan kerja dengan cara yang berbeza-beza. faktor yang menentukan kepuasan kerja adalah berbeza-beza mengikut umur, jantina, jenis dan tahap pendidikan dan juga taraf pendidikan seseorang.

Szilayyl dan Wallace (1980), menjelaskan bahawa kepuasan kerja terdiri daripada aspek emosi, kognisi dan tingkah laku. Dengan ini kepuasan kerja merujuk kepada penilaian individu terhadap unsur-unsur tertentu di tempat kerja. Unsur-unsur ini merangkumi sifat kerja itu sendiri, rakan sekerja dan penyeliaan serta ganjaran atau gaji yang diperolehi.

Menurut MC Cormick dan Ilgen (1985), kepuasan kerja adalah satu set sikap atau tindakbalas afektif seseorang pekerja terhadap kerjayanya. Tindakbalas afektif ini adalah hasil daripada penilaian individu terhadap seluruh situasi kerja

berdasarkan jangkaan atau nilai kerjanya. Nilai kerja merujuk kepada apa yang pekerja jangkakan atau inginkan daripada kerjanya (Mottaz, 1987).

Schultz dan Schultz (2001), menyatakan bahawa kepuasan kerja merujuk kepada sikap individu tentang pekerjaannya iaitu samada secara positif atau negatif terhadap kerjanya. Sikap positif terhadap kerja menunjukkan individu tersebut mempunyai kepuasan terhadap kerjanya. Sebaliknya sikap negatif menggambarkan individu yang merasai ketidakpuasan terhadap kerjanya.

Pendapat yang hampir sama diutarakan oleh Munchinsky (2000), kepuasan kerja dirujuk sebagai darjah keseronokan yang diperolehi oleh seseorang daripada tugas yang dilaksanakan. Dengan ini kerja melibatkan perasaan individu terhadap tugas yang dilaksanakannya sama ada positif atau pun negatif dan ia berkait rapat dengan sikap pekerja itu sendiri sama ada puas atau tidak puas.

Mahmood Nazar (2001) juga merujuk kepuasan kerja sebagai sikap dan perasaan positif yang ada pada para pekerja terhadap kerja-kerja yang mereka lakukan. Kepuasan kerja ini bergantung kepada beberapa faktor dan kepuasan kerja amat berbeza di antara seorang pekerja dengan seorang pekerja yang lain. Faktor-faktor ini mempunyai perkaitan yang rapat dengan suasana kerja seperti keadaan fizikal tempat kerja, suasana sosial dan juga kaitannya dengan faktor-faktor seperti umur, kestabilan emosi, status sosial, kesihatan, aktiviti rekreasi dan pelbagai aktiviti lain.

Berdasarkan definisi kepuasan kerja yang dijelaskan oleh pengkaji-pengkaji berkenaan didapati definisi yang dikemukakan oleh Locke (1976) sangat bersesuaian dengan kajian ini. Sebagaimana yang dinyatakannya bahawa kepuasan kerja merupakan satu reaksi emosi yang positif bagi seseorang individu terhadap kerjanya. Sekiranya individu tersebut memiliki tahap EQ yang tinggi maka mudahlah baginya untuk memperoleh kepuasan daripada kerja yang dilakukan.

Dalam kajian ini kepuasan kerja merujuk kepada satu reaksi emosi yang positif bagi seseorang individu terhadap kerjanya. Bermakna individu yang

mempunyai tahap EQ yang tinggi akan menunjukkan komitmen yang baik terhadap kerjaya mereka.

1.8.3 Komitmen Terhadap Kerjaya

Corser dan Rakoff (1971) menjelaskan komitmen sebagai kecenderungan dalaman yang positif di mana seseorang pekerja yang komited kerjayanya akan berasa bangga dengan kerjaya yang diceburinya. Dalam kerjaya yang berstatus tinggi, komitmen bukan sahaja tertumpu kepada kerjaya tetapi juga melibatkan komitmen terhadap rakan sekerja.

Marshal dan Witjing (1982) mendefinisikan komitmen terhadap kerjaya sebagai satu kehendak terus bekerja walaupun tanpa sebarang alasan seperti masalah kewangan. Kehendak ini tidak terhalang walaupun terdapatnya tanggungjawab kekeluargaan yang menyukarkan individu untuk keluar bekerja. Selain itu ia juga memperlihatkan satu peneguhan terhadap rancangan kerjaya dengan cara mendapatkan maklumat-maklumat lanjut yang lebih spesifik tentang kerjaya tersebut. Dengan kata lain, ia merupakan komitmen tingkahlaku untuk mengejar corak kerjaya tanpa gangguan.

Goleman (1998) mengemukakan pandangan terhadap komitmen dari sudut organisasi sebagai satu reaksi emosional. Disini ia membawa maksud seseorang individu itu mempunyai hubungan atau kelekatan yang kuat kepada matlamat organisasi. Individu yang setia dan taat kepada matlamat organisasi bukan sahaja akan menjalankan tugasnya dengan sedaya upaya, malah mereka sudi mengorbankan kepentingan diri apabila diperlukan demi kepentingan organisasi. Justeru itu, komitmen merupakan penggalak semulajadi iaitu individu melahirkan perasaan *patriot* terhadap organisasi secara spontan.

Individu yang komited terhadap kerjaya mereka sanggup berhadapan dengan apa jua rintangan dan cabaran yang dihadapi hasil daripada kekuatan emosi. Malah cabaran ini akan meningkatkan lagi kematangan mereka dalam melaksanakan amanah dan tanggungjawab terhadap kerjaya masing-masing. Selalunya individu yang ingin mencapai kecemerlangan dalam kerjaya akan meletakkan matlamat yang ingin dicapai sama ada matlamat jangka pendek mahupun jangka panjang. Apabila matlamat ini tercapai, individu tersebut beroleh kepuasan dan sentiasa berusaha ke arah pengembangan kerjaya untuk mengekalkan pencapaianya.

Dalam kajian ini, komitmen kerja merujuk kepada kesanggupan individu menghadapi apa jua rintangan dan cabaran kerja yang dihadapi hasil daripada kekuatan emosinya. Dalam kajian ini juga komitmen terhadap kerja dihubungkan dengan kecerdasan emosi (EQ). Bermakna individu yang mempunyai tahap EQ yang tinggi akan menunjukkan komitmen yang baik terhadap kerjaya mereka.

1.8.4 Guru Bimbingan Dan Kaunseling Sekolah

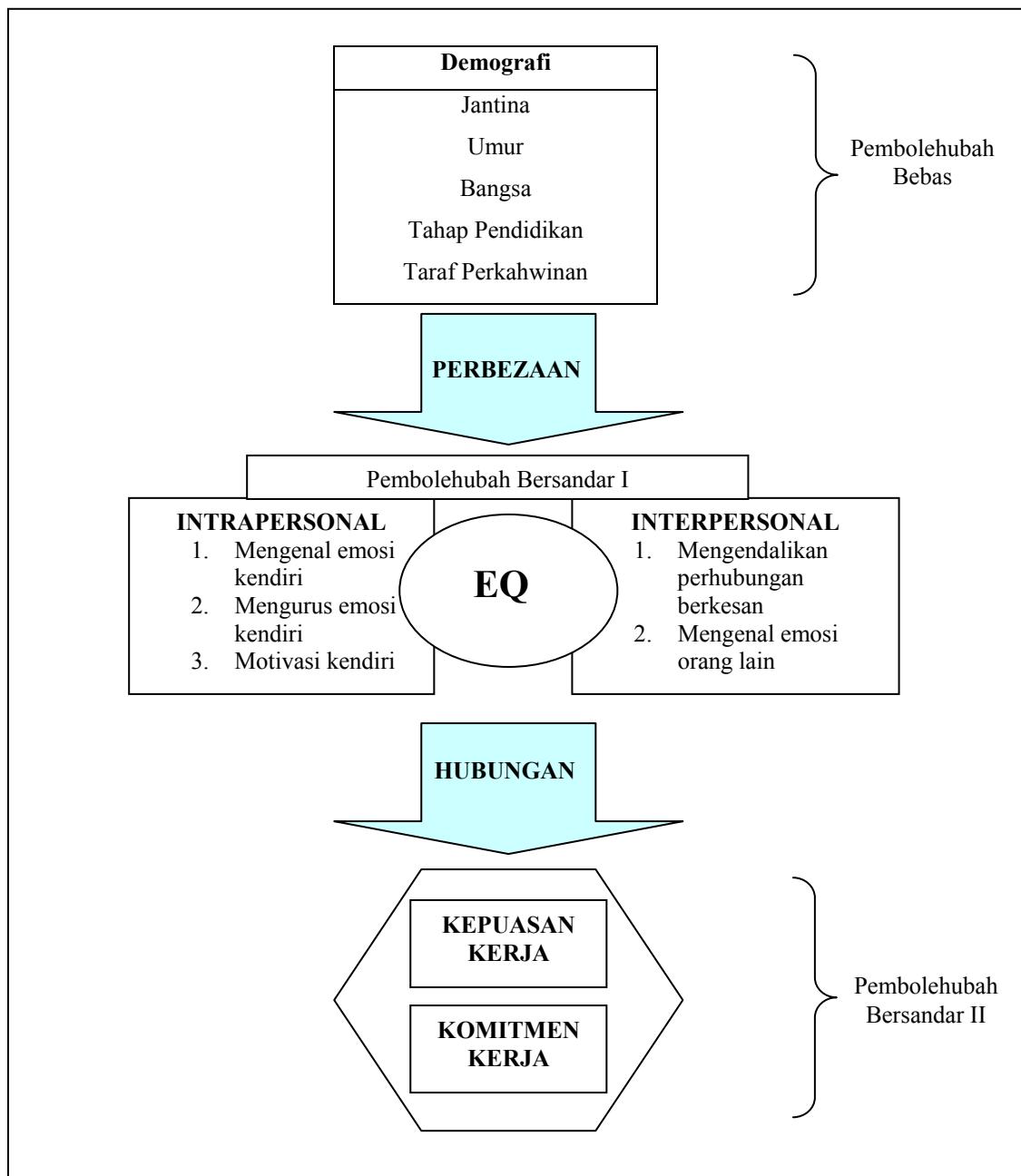
Definisi konsep untuk kaunselor menurut Brammer (1985) adalah seseorang yang telah menyempurnakan sesuatu rancangan latihan yang disediakan, memenuhi keperluan perlesenan dan peperiksaan kecekapan dengan mematuhi tatasusila tertentu dan dengan bersikap bertanggungjawab terhadap hasil-hasil pertolongannya.

Secara operasionalnya pula, dalam kajian ini guru bimbingan dan kaunseling sekolah adalah merupakan pendidik yang telah mengikuti kursus atau pengajaran di institusi yang telah diiktiraf oleh kerajaan dalam bidang Bimbingan dan Kaunseling dan kini berkhidmat sebagai guru bimbingan dan kaunseling pelajar atau guru bimbingan dan kaunseling sepenuh masa di sekolah-sekolah menengah di Sarawak.

1.9 Kerangka Konsep

Disini pengkaji mengemukakan model kajian yang dibina berdasarkan objektif kajian seperti yang telah dijelaskan sebelum ini. Model kajian adalah seperti dalam Rajah 2.4.

Rajah 1.1: Kerangka Kajian



1.10 Kesimpulan

Goleman (1995) menyatakan kecerdasan otak atau IQ hanya menyumbangkan sebanyak 20% dalam menentukan kejayaan hidup. Manakala 80% kejayaan adalah ditentukan oleh faktor EQ. Goleman juga menyimpulkan bahawa tahap IQ yang tinggi mungkin berkait rapat dengan kejayaan akademik di universiti tetapi prestasi mereka dalam pekerjaan belum pasti lagi. Berkemungkinan ianya berkait rapat dengan tahap EQ mereka. Dengan itu EQ dikatakan boleh menentukan masa hadapan individu.

Kejayaan tidak mungkin digapai oleh orang yang tidak pandai menyelesaikan masalah. Masalah kecil diberikan perhatian berlebihan manakala masalah besar terus buntu. Orang yang tidak pandai menyelesaikan masalah adalah orang yang tidak pandai mengawal emosi (HM Tuah Iskandar, 2003). Pada hari ini pelbagai masalah yang timbul di kalangan masyarakat berpunca daripada ketidakmampuan untuk menguruskan emosi dengan baik.

Kecerdasan emosi (EQ) merupakan suatu suatu kebangkitan diri seseorang terhadap satu tindakbalas atau reaksi melalui sesuatu benda atau keadaan yang dialami. Kecerdasan emosi akan membentuk nilai peribadi seseorang dan juga akan membentuk nilai dikalangan masyarakat (Mohd. Najib, 2000).

Kenyataan-kenyataan yang diberikan membuktikan dengan jelas bahawa peranan EQ sememangnya penting di dalam diri seseorang individu. Justeru itu, kesedaran terhadap peranan EQ sebagai penentu keupayaan hidup perlu ditetapkan di dalam jiwa generasi hari ini. Maka pengkaji amat berharap kajian ini dapat memberi manfaat kepada pembaca melalui maklumat-maklumat yang diperolehi sebagai persediaan untuk menghadapi cabaran hidup yang semakin kompleks dan mencabar.

RUJUKAN

- Abraham, R. (2000). *The role of Job Control as a Moderator of Emotional Dissonance and Emotional Intelligence: Outcomes and Relationship.* The Journal of Psychology. 134 (2).169-184.
- Anastasi, A. (1982). *Psychological Testing.* New York: Mac Millan Publishing Co. Inc.
- Ary, R., Jacobs, L. And Razavieh. (1985). *Introduction to Research in Education.* Third Edition. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Asliza Bt. Awang Kechil. (2004). *Hubungan Tahap Kecerdasan Emosi dengan Tahap Kepuasan Kerja dan Komitmen Terhadap Kerjaya : Satu Kajian Di Kalangan Guru-guru Kaunseling Sekolah Menengah Di Daerah Johor Bahru.* Kajian Penyelidikan Sarjana. Universiti Teknologi Malaysia.
- Azizi Yahaya, Noordin Yahaya, Zurihanmi Zakariya (2005). *Psikologi Kognitif.* Universiti Teknologi Malaysia Skudai, Johor Darul Ta'zim.
- Ee Ah Meng (2000). *Siri Diploma Pendidikan : Bimbingan Dan Kaunseling III (Semester V).* Penerbit Fajar Bakti Sdn. Bhd.
- Bar-On, R (1996). *The Emotional Quotient Inventory (EQ I): A Test Of Emotional Intelligence.* Toronto: Multi Health Systems.
- Brayfield, A.H. and Rothe, H.F. (1951). *An Index of Job Satisfaction.* Journal of Applied Psychology. 35, 307 – 311.
- Casanova, C. (2002). *Essentials of Emotional Intelligence for School Counselors: Self-Awareness.* http://www.guidancechannel.com/Archives_w3.asp.
(4.2.2007)

Centre for Creative Leadership. (1994). <http://www.yahoo.com/> (06.02.2007)

Chong Yee Khuin. (1996). *EQ Sebenarnya Sangat Mudah.* Taiwan: Sri Tai Publishing Company.

Constantine, M.G and Gainor, K.A (2001). *Emotional Intelligence and Emphaty: Their Relation to Multi Cultural Counseling Knowledge and Awareness.* <http://proquest.umi.com/pqdweb?> (07.02.2007)

Cooper, R.K. (1978). *Applying Emotional Intelligence in The Workplace.* Training and Development. 12 (51). 31 – 38.

Corser, R.L and Rakoff, G. (1997). *Executive EQ: Emotional Intelligence in Leadership and Organizations.* New York: Grosset/Putnam.

Davis, K. (1981). *Human Behavior at Work Organizational Behavior.* New York: McGraw-Hill Book Company.

Dipboye, R.L, Smith, C.S and Howell, W.C. (1994). *Understanding Industrial and Organizational Psychology.* USA: Harcourt Brace College Publishers.

Dulewicz, V. And Higgs, M. (2000). *Emotional Intelligence: A Review and Evaluation Study.* *Journal of Managerial Psychology.* (15(4)).341-372.

Gardner, L. And Stough, C. (2001). *Examining the Relationship Between Leadership and emotional Intelligence in Senior Level Managers.* <http://www.emeraldinsight.com> (08.01.2007)

Greenberg J. dan Baron R. A. (1997). *Managing Behavior in Organizations.* Prentice Hall. Upper Sadler River.

Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence.* New York: Bantam Books.

Hairunnaja Najmuddin. (2004). *Memahami dan Membimbing Remaja Nakal*.

PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.

HM Tuah Iskandar. (2003). *Membina Imaginasi Cemerlang*. Petaling Jaya: Karya Bestari Sdn. Bhd.

Isaac, S., and Michael, W. B. (1984). *Handbook in Research and Evaluation*. San Diego: Edits Publisher.

Ishak Mad Shah. (2004). *Pengenalan Psikologi Industri & Organisasi*. Skudai: Penerbit UTM.

James, Poon Teng fatt. (2002). *Emotional Intelligence: For Human Resource Managers*. Management Research News. 25 (11). 57-74.

Kamus Dewan (1999), Dewan Bahasa dan Pustaka.

Kaplan, R.M, and Sacuzzo, D.P. (1993). *Psychological Testing: Principles, Application and Issues*. California: Brooks/Cole.

Kelly, R. And Caplan, J. (1993). *Psychology Testing: Principles, applications and Issues*. California: Brook/Cole.

Kementerian Pendidikan Malaysia. (1993). *Panduan Perlaksanaan Perkhidmatan Bimbangan dan Kaunseling Di Sekolah Menengah*. Unit Bimbangan dan Kaunseling, Kementerian Pendidikan Malaysia.

Lee, Meng Chun. (1990). *Kepuasan Kerja Di Kalangan Pekerja Monotonous Dan Sikap Mereka Terhadap Keseronokan Dalam Kerja (FUN): Kajian di Sebuah Kilang*. Latihan Ilmiah. UKM. Tidak Diterbitkan.

Liew, Phaik Guat Selina, Gan, Teck Hock dan Sia, Pong Won. (2002). “*Tahap Kecerdasan Emosi Murid-murid Tahun Lima di Kawasan Miri*. Projek Sarjana Muda UTM.

Mahmood Nazar Mohamed. 1990. *Pengantar Psikologi – Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkahlaku Manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.

Marshal, S.J. and Witjing, J.P (1982). *Dimensionality of Women’s Career Orientation*. Sex Roles. 8 (2). 135-146.

Mazwin Omar. (1994). *Hubungan Tekanan Kerja dan Tekanan Rumahrangga dengan Komitmen Terhadap Kerjaya di Kalangan Wanita Profesional*.: Latihan Ilmiah UKM. Tidak Diterbitkan.

Mayer, J.D. and Salovey, P. (1997). *What is Emotional Intelligence?* In P. Publication..

Mohd Majid Konting (1994). *Kaedah Penyelidikan Pendidikan*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa Dan Pustaka.

Mohd Najib Abd. Ghafar, Azizi Hj. Yahaya dan Yusof Boon. (2002). *Kecerdasan Emosi: Perbandingan Pelatih Pengurusan Ijazah Pertama dan Ijazah Lanjutan*. Kajian Jangka Pendek (RMC). UTM. Tidak Diterbitkan.

Mohd Najib Abd. Ghafar, Azizi Hj. Yahaya dan Yusof Boon. (2002). *Kestabilan Emosi di Kalangan Pensyarah dan Pelajar Fakulti Pendidikan*. Kajian Jangka Pendek (RMC). UTM. Tidak Diterbitkan.

Mohd. Najib Ghafar (1999). *Penyelidikan Pendidikan*. Johor : Penerbit Universiti Teknologi Malaysia.

Mohd Najib Abd. Ghafar. (2003). *Kaedah Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Skudai: Penerbit UTM.

Muhd. Mansur Abdullah. (2000). *Kaunseling Teori, Proses dan Kaedah*. Shah Alam: Fajar Bakti Sdn. Bhd.

Munchinsky, P.M. (2000). *Psychology Applied to Work*. Australia Wadsworth/ Thomas Learning.

Mohd Salleh Lebar (1999). *Memahami Psikologi*. Thinker's Library Sdn. Bhd.

Reimy Suriany Md Said. (2001). *Kecerdasan Emosi (EQ) dan Permasalahan Pelajar UTM Skudai*. Projek Sarjana Muda. UTM. Tidak Diterbitkan.

Sabitha Marican, (2005). *Kaedah Penyelidikan Sains Sosial*. Pearson Prentice Hall, Malaysia Sdn. Bhd.

Salovey, P & Mayer, J.D (1990). *Emotional Intelligence*. Imagination, Cognition and Personality.

Salovey and D. Sluyter (Eds.). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basic Books.

Sanitah Mohd Yusof. (2004). *Peranan EQ Dalam Bidang Pendidikan*. dalam Mohd Azhar abd.Hamid. Panduan Meningkatkan Kecerdasan Emosi. Shah Alam: PTS Publications and Distributors Sdn. Bhd.

Santrock, John W. (2001). *Adolescence*. New York:McGraw Hill Companies, Inc.

Schultz, D.P. and Schultz, S.E. (2001). *Psychology & Work Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey: Prentice Halls.

Suradi Salim. (1996). *Bimbingan dan Kaunseling*. Kuala Lumpur: Utusan Publication and Distributors Sdn. Bhd.

Szilayyi, Jr. A.D. and Wallace, M.J. (1980). *Organizational Behavioral & Performance*. California: Goodyear Publishing Co. Inc.

Tan Chwee Hoon. (2001). *Kesan Emotional Intelligence Ke Atas Keluasan Kerja dan Komitmen Kepada Organisasi: Satu Kajian Kes di Kilang Elektronik, Melaka*. UKM: Latihan Ilmiah yang tidak diterbitkan.

Thorndike, R. K. (1920). *Intelligence And Its Uses*. Harper's Magazine. 140, 227-335.

Universiti Teknologi Malaysia (2002). *Panduan Menulis Tesis*. Universiti Teknologi Malaysia, Skudai Johor.

Yahaya Mahmood dan Donna, Ng Li Eng. (2001). *Tahap dan Peranan Kecerdasan Emosi (EQ) di Kalangan Pelajar-pelajar Remaja di Bangku Sekolah*. Jurnal Psikologi dan Pembangunan Manusia.

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