

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSI DAN PRESTASI KERJA DALAM
KALANGAN GURU SJKC DAERAH KOTA TINGGI**

NG GEIK YING

UNIVERSITI TEKNOLOGI MALAYSIA

HUBUNGAN KECERDASAN EMOSI DAN PRESTASI KERJA
DALAM KALANGAN GURU SJKC DAERAH KOTA TINGGI

NG GEIK YING

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

Fakulti Pengurusan
Universiti Teknologi Malaysia

APRIL 2017

DEDIKASI

Istimewa buat insan-insan tersayang

Suami – Enoch Ang

Ayahanda dan Bonda

Ng Boon Soon

Loh Hoi Hung

Ang Chee Guan

Pang Thiam Yu

Anak Tersayang - Shekaina Ang

Serta

Saudara mara dan rakan- rakan

Yang sentiasa memberi sokongan dan dorongan.

PENGHARGAAN

Dengan izin dan kurnia daripada Tuhan, akhirnya saya menyiapkan penulisan projek Sarjana bagi memenuhi penganugerahan Ijazah Sarjana (Pengurusan Sumber Manusia), Universiti Teknologi Malaysia.

Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Dr. Nasir Bin Masroom, selaku penyelia utama dan Dr. Mastura Binti Mahfar selaku co-penyelia, atas kerjasama, bimbingan, nasihat dan tunjuk ajar mereka agar projek ini dapat disiapkan pada waktunya. Tidak lupa juga kepada semua penyarah di Fakulti Pengurusan, Universiti Teknologi Malaysia dan penilai projek ini di atas penilaian yang telus dan pandangan-pandangan membina yang telah diberikan.

Sekalung penghargaan diucapkan kepada semua guru di daerah Kota Tinggi kerana sudi member kerjasama sepanjang kajian dijalankan. Tidak lupa juga kepada guru besar sekolah yang terlibat, dan rakan-rakan guru di daerah Kota Tinggi yang banyak membantu dan member sokongan sepanjang projek dijalankan.

Terima kasih juga diucapkan kepada suami tercinta, Enoch Ang yang turut membantu menyumbang pandangan dan member semangat dalam usaha meyiapkan proje kini. Akhir kata, terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung dalam menjayakan projek ini. Sekian terima kasih.

ABSTRAK

Kajian ini bertujuan untuk mengenalpasti hubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja guru SJKC daerah Kota Tinggi, Johor. Responden merupakan 150 orang guru SJKC daerah Kota Tinggi. Kecerdasan emosi guru telah diukur menggunakan instrumen Skala Indeks Kecerdasan Emosi (EQI) yang dibentuk oleh Goleman (1995). Manakala, prestasi kerja guru diukur menggunakan instrumen soal selidik penyelidik lepas dan sumber kajian literatur (Wragg, 1987; Marsh, 1997; Kharuddin, 1998; Lee, 1999). Analisis statistik deskriptif dan statistik inferensi dalam bentuk ujian T dan pekali Korelasi Pearson telah digunakan untuk menguji hipotesis kajian pada aras signifikan. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan daripada dapatan analisis data didapati bahawa tahap kecerdasan emosi dan tahap prestasi kerja dalam kalangan guru SJKC daerah Kota Tinggi adalah berada dalam tahap yang tinggi. Analisis hipotesis dengan menggunakan Ujian Kolerasi Pearson adalah mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja dalam kalangan guru SJKC daerah Kota Tinggi ($r= 0.423$). Oleh demikian, secara keseluruhannya pengkaji merumuskan bahawa dapatan kajian mendapati bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja guru di sembilan buah SJKC daerah Kota Tinggi.

ABSTRACT

This study aims to identify the relationship between emotional intelligence and job performance of SJKC teachers in Kota Tinggi, Johor. Respondents were 150 SJKC teachers in Kota Tinggi. Teacher's Emotional intelligence was measured using the Emotional Intelligence Scale Index (EQI) formed by Goleman (1995). Meanwhile, teachers's job performance was measured using a questionnaire and the source of previous literature review (Wragg, 1987; Marsh, 1997; Kharuddin, 1998; Lee, 1999). Descriptive statistics and statistical inference in the form of Pearson correlation coefficient was used to test hypotheses on the significant level. Hypothesis testing results indicate the findings of the data analysis found that the level of emotional intelligence and the level of performance among SJKC teachers in Kota Tinggi is located in a high level. The hypothesis is by using Pearson correlation test is found that there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance among SJKC teachers in Kota Tinggi ($r = 0.423$). Thus, overall the researchers concluded that the study found that there is a significant relationship between emotional intelligence and job performance of SJKC teachers in Kota Tinggi.

ISI KANDUNGAN

BAB	PERKARA	MUKA SURAT
	JUDUL	i
	PENGAKUAN	ii
	DEDIKASI	iii
	PENGHARGAAN	iv
	ABSTRAK	v
	ABSTRACT	vi
	ISI KANDUNGAN	vii
	SENARAI JADUAL	xiv
	SENARAI RAJAH	xvii
	SENARAI SIMBOL	xix
	SENARAI LAMPIRAN	xx
 BAB 1	 PENDAHULUAN	
	1.1 Pengenalan	1
	1.2 Latar Belakang Masalah	4
	1.3 Pernyataan Masalah	7
	1.4 Persoalan Kajian	10
	1.5 Objektif Kajian	11
	1.6 Hipotesis kajian	11

1.7	Kepentingan Kajian	12
1.8	Batasan Kajian	13
1.9	Definisi Konseptual	14
1.9.1	Kecerdasan Emosi	
1.9.2	Prestasi Kerja	
1.9.3	Guru	
1.10	Definisi Operasional	17
1.10.1	Kecerdasan Emosi	
1.10.2	Prestasi Kerja	
1.10.3	Guru	
1.11	Penutup	19
BAB 2	KAJIAN LITERATUR	
2.1	Pengenalan	20
2.2	Konsep Kecerdasan Emosi	21
2.2.1	Kesedaran Kendiri	
2.2.2	Pengurusan Kawalan Kendiri	
2.2.3	Motivasi Kendiri	
2.2.4	Empati	
2.2.5	Kemahiran Sosial	
2.3	Konsep Prestasi Kerja	26
2.4	Teori-Teori Kecerdasan Emosi	37
2.5	Model-Model Kecerdasan Emosi	40
2.5.1	Model Goleman	
2.5.1.1	Kompetensi Peribadi	

2.5.1.2 Kompetensi Sosial	
2.5.2 Model Bar-On	
2.5.3 Model Salovey dan Mayer	
2.6 Model Prestasi Kerja	59
2.6.1 Model Prestasi Organisasi dan Perubahan Burke-Litwin	
2.6.2 Model Perkaitan Tiga Dimensi	
2.6.3 Model Tingkahlaku Individu Yang Mempengaruhi Prestasi Kerja	
2.6.4 Model Tingkah laku Individu dan Prestasi	
2.7 Implikasi Kecerdasan Emosi dalam Pendidikan	63
2.7.1 Pembangunan Kurikulum Kecerdasan Emosi	
2.7.2 Pembangunan Pentadbir dan Guru Kecerdasan Emosi	
2.7.3 Penggunaan Kecerdasan Emosi Sebagai Peramal Kejayaan Pendidikan	
2.8 Pemilihan Model Konseptual Kecerdasan Emosi dan Prestasi Kerja	68
2.9 Kajian Lepas	69
2.9.1 Kajian-Kajian Lepas Kecerdasan Emosi Guru	
2.9.2 Kajian Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Prestasi Kerja	
2.10 Kerangka Kajian	80
2.11 Penutup	81
BAB 3	METADOLOGI KAJIAN
3.1 Pengenalan	82
3.2 Reka Bentuk Kajian	82

3.3	Populasi dan Sampel Kajian	84
3.4	Instrumen Kajian	86
3.4.1	Bahagian A: Maklumat Diri Responden (Demografi)	
3.4.2	Bahagian B: Kecerdasan Emosi	
3.4.3	Bahagian C : Prestasi Kerja Guru	
3.5	Kebolehpercayaan Instrumen Kajian	88
3.6	Kebolehpercayaan Instrumen Kecerdasan Emosi dan Prestasi Kerja Guru	89
3.7	Kajian Rintis	91
3.8	Prosedur Kajian	93
3.9	Penganalisan Data	94
3.9.1	Statistik Deskriptif	
3.9.2	Statistik Inferensi	
3.10	Rumusan	98
BAB 4	ANALISIS DAPATAN KAJIAN	
4.1	Pengenalan	99
4.2	Analisis Dapatan Kajian	99
4.2.1	Jantina	
4.2.2	Umur	
4.2.3	Status Perkahwinan	
4.2.4	Tempoh Perkhidmatan	
4.2.5	Kalayakan Akademik	
4.3	Persoalan Kajian 1: Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan guru?	103

4.3.1 Dimensi Kesedaran Kendiri	
4.3.2 Dimensi Pengurusan Emosi	
4.3.3 Dimensi Motivasi Kendiri	
4.3.4 Dimensi Empati	
4.3.5 Dimensi Kemahiran Sosial	
4.4 Persoalan Kajian 2: Apakah tahap prestasi kerja dalam kalangan guru?	113
4.4.1 Dimensi Proses Pengajaran	
4.4.2 Dimensi Perhubungan Umum	
4.4.3 Dimensi Tanggungjawab Profesional	
4.6 Persoalan Kajian 4: Mengenal pasti sama ada terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi-dimensi kecerdasan emosi seperti kesedaran sendiri, pengurusan emosi, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial dengan prestasi kerja guru?	120
4.6.1 Hipotesis nol 1: Tiada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja guru	
4.6.2 Hipotesis nol 1(a): Tiada hubungan yang signifikan antara kesedaran sendiri dengan prestasi kerja guru	
4.6.3 Hipotesis nol 1(b): Tiada hubungan yang signifikan antara pengurusan emosi dengan prestasi kerja guru	
4.6.4 Hipotesis nol 1(c): Tiada hubungan yang signifikan antara motivasi diri dengan prestasi kerja guru	
4.6.5 Hipotesis nol 1(d): Tiada hubungan yang signifikan antara empati dengan prestasi kerja guru	
4.6.6 Hipotesis nol 1(e): Tiada hubungan yang signifikan antara kemahiran sosial dengan prestasi kerja guru	
4.7 Ringkasan Dapatan	126
4.8 Rumusan	127

BAB 5	RUMUSAN, PERBINCANGAN, CADANGAN DAN KESIMPULAN	
	5.1 Pengenalan	128
	5.2 Rumusan Kajian	128
	5.3 Perbincangan Kajian	131
	5.3.1 Tahap kecerdasan emosi guru SJKC Daerah Kota Tinggi	
	5.3.2 Tahap prestasi kerja guru SJKC Daerah Kota Tinggi	
	5.3.3 Hubungan antara dimensi-dimensi kecerdasan emosi seperti kesedaran sendiri, pengurusan emosi, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial dengan prestasi kerja guru SJKC Daerah Kota Tinggi	
	5.4 Cadangan Kajian	137
	5.5 Cadangan Kajian Lanjutan	139
	5.6 Kesimpulan	140
	RUJUKAN	142
	LAMPIRAN	

SENARAI JADUAL

NO.	JADUAL TAJUK	MUKA SURAT
2.1	Model Kompetensi Kecerdasan Emosi Sumber: Goleman (1998) “ <i>Working with Emotional Intelligence</i> ” New York, Bantam: m.s. 32-34	47
2.2	Pelan Kecerdasan Emosi	62
2.3	Kajian-kajian Lepas Kecerdasan Emosi Guru	76
2.4	Kajian-kajian Lepas Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Prestasi Kerja	80
3.1	Bilangan guru bagi sembilan buah SJKC Kota Tinggi Pada Tahun 2016 (Sumber: Jabatan Pendidikan Daerah Kota Tinggi Johor)	86
3.2	Senarai Item Soalan Soal Selidik Mengikut Dimensi Kecerdasan Emosi	88
3.3	Senarai Item Soalan Soal Selidik Mengikut Dimensi Prestasi Kerja Guru	89
3.4	Nilai Cronbach Alpha Bahagian B Soal Selidik (Kecerdasan Emosi)	91
3.5	Nilai Cronbach Alpha Bahagian C Soal Selidik (Prestasi Kerja Guru)	91
3.6	Dapatan Ujian Kajian Rintis	93

3.7	Tahap persepsi terhadap Kecerdasan Emosi dan Prestasi Kerja Guru	96
3.8	Jadual Klasifikasi Kekuatan Kolerasi, r	97
3.9	Jadual Ringkasan Pengujian Statistik Objektif Kajian	98
3.10	Jadual Ringkasan Pengujian Statistik Hipotesis Kajian	98
4.1	Taburan Responden Mengikut Umur	101
4.2	Taburan Responden Mengikut Status Perkahwinan	101
4.3	Taburan Responden Mengikut Tempoh Perkhidmatan	102
4.4	Taburan Responden Mengikut Kelayakan Akademik	102
4.5	Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Guru	104
4.6	Taburan Responden Mengikut Peratusan, Min Dan Sisihan Piawai Bagi Kecerdasan Emosi Guru Dalam Dimensi Kesedaran Kendiri	104
4.7	Taburan Responden Mengikut Peratusan, Min Dan Sisihan Piawai Bagi Kecerdasan Emosi Guru Dalam Dimensi Pengurusan Emosi	105
4.8	Taburan Responden Mengikut Peratusan, Min Dan Sisihan Piawai Bagi Kecerdasan Emosi Guru Dalam Dimensi Motivasi Kendiri	107
4.9	Taburan Responden Mengikut Peratusan, Min Dan Sisihan Piawai Bagi Kecerdasan Emosi Guru Dalam Dimensi Empati	108
4.10	Taburan Responden Mengikut Peratusan, Min Dan Sisihan Piawai Bagi Kecerdasan Emosi Guru Dalam Dimensi Kemahiran Sosial	110

4.11	Tahap Prestasi Kerja Dalam Kalangan Guru	111
4.12	Taburan Responden Mengikut Peratusan, Min Dan Sisihan Piawai Bagi Prestasi Kerja Guru Dalam Dimensi Proses Pengajaran	112
4.13	Taburan Responden Mengikut Peratusan, Min Dan Sisihan Piawai Bagi Prestasi Kerja Guru Dalam Dimensi Perhubungan Umum	114
4.14	Taburan Responden Mengikut Peratusan, Min Dan Sisihan Piawai Bagi Prestasi Kerja Guru Dalam Dimensi Tanggungjawab Profesional	116
4.15	Hubungan Antara Kecerdasan Emosi Dengan Prestasi Kerja Guru	118
4.16	Hubungan Antara Dimensi Kesedaran Kendiri Dengan Prestasi Kerja Guru	118
4.17	Hubungan Antara Dimensi Pengurusan Emosi Dengan Prestasi Kerja Guru	119
4.18	Hubungan Antara Dimensi Motivasi Diri Dengan Prestasi Kerja Guru	120
4.19	Hubungan Antara Dimensi Empati Dengan Prestasi Kerja Guru	121
4.20	Hubungan Antara Dimensi Kemahiran Sosial Dengan Prestasi Kerja Guru	121
4.21	Ringkasan Dapatan Kajian	122

SENARAI RAJAH

NO.	RAJAH TAJUK	HALAMAN
2.1	Model Kecerdasan Emosi Bar-On (Adaptasi dari Dann, 2001)	55
2.2	Model Prestasi Organisasi dan Perubahan Burke-Litwin Sumber: Burke, W.W. (1994), Organization Development: A Process of Learning And Changing, ms.128	63
2.3	Model Perkaitan Tiga Dimensi Prestasi Kerja Sumber: Blumberg, M dan Pringle, C.D., 1982: 565	64
2.4	Model Tingkahlaku Individu dan Prestasi Sumber: Arnold, H.J. and Feldman, D.C. (1986), Organizational Behavior, ms.24	66
2.5	Model Kerangka Kajian	81

SENARAI SIMBOL

p	Aras Signifikan
r	Kekuatan Hubungan
Ho	Hipotesis Nol
N	Jumlah Populasi
S	Jumlah Sampel
%	Peratus

SENARAI LAMPIRAN

LAMPIRAN	TAJUK
A	Borang Soal Selidik

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Menurut Goleman (1999), kecerdasan emosi adalah satu trait yang diperlukan oleh seseorang untuk berjaya dalam kerjaya. Ianya juga berkait rapat dengan nilai kerja yang dipegang oleh seseorang dan boleh memberikan kesan ke atas prestasi kerja individu tersebut. Goleman (1995) telah mengemukakan satu teori untuk menerangkan faktor-faktor yang mempengaruhi emosi seseorang. Teori tersebut dikenali sebagai Teori Kecerdasan Emosi. Teori ini menerangkan faktor kegagalan dan kejayaan seseorang dalam kehidupan peribadi dan kerjaya masing-masing. Kajian Skovholt dan D’Rozario (2000) berhubung dengan guru cemerlang dan guru lemah mendapati guru cemerlang lebih disukai oleh pelajar. Guru cemerlang didapati mempunyai atribusi atau domain kecerdasan emosi seperti empati dan kemahiran sosial. Kajian ini juga menunjukkan bahawa guru-guru cemerlang mempunyai tahap kepintaran interpersonal dan intrapersonal yang tinggi. Kedua-dua faktor ini merupakan domain personal dalam teori “kecerdasan pelbagai” (*multiple intelligence*) yang dicadangkan oleh Gardner (1983).

Konsep kecerdasan emosi mempunyai kesinambungan dengan konsep kecerdasan sosial yang dikemukakan oleh Thorndike pada tahun 1920 (Goleman, 1996). Pada 1990, konsep ini telah dikembangkan lagi oleh Salovey dan Mayer, dan semenjak itu konstruk kecerdasan emosi mendapat tumpuan dalam bidang akademik. Kemudian, Kecerdasan emosi telah dikembangkan dengan konstruk kecerdasan intrapersonal dan interpersonalnya dengan menggunakan kerangka “Pelbagai Kecerdasan” (*Multiple Intelligence*) (Gardner, 1993). Apabila konsep ini

dipopularkan oleh Goleman (1996) dengan menyatakan bahawa kecerdasan emosi lebih penting daripada kecerdasan kognitif tradisional (*IQ*) yang tertera dalam bukunya "*Emotional Intelligence*", maka kecerdasan emosi menjadi satu konsep popular dalam masyarakat umum.

Perkembangan ini sekaligus mendorong lebih banyak kajian yang dijalankan untuk membina instrumen pengukuran, di samping mencari kemungkinannya sebagai satu peramal (*predictor*) dalam meramal kejayaan seseorang itu baik dalam kerjaya mahupun dalam kehidupannya (Bar-On, 1997; Cooper dan Sawaf, 1997; Mayer, Salovey dan Caruso, 1997; Dulewicz dan Higgs, 1999). Penerbitan "Buku Panduan Kecerdasan Emosi" oleh Reuven Bar-On (2000) memantapkan lagi perkembangan ini dan seterusnya penubuhan Persatuan Kajian Kecerdasan Emosi di Amerika Syarikat pada tahun yang sama dengan penerbitan journal berkenaan memuncakkan perkembangan kajian kecerdasan emosi (Salovey dan Grewel, 2005).

Menurut Goleman (1996), kejayaan seseorang dalam kehidupannya ditentukan hanya 20 peratus oleh kecerdasan kognitif (*IQ*); tetapi sebanyak 80 peratus oleh kecerdasan emosi. *IQ* turut dinyatakan hanya menyumbang 10 peratus kepada kejayaan seseorang dalam kehidupannya (Sternberg, 1996). Banyak kajian yang telah dilaksanakan sarjana untuk membuktikan kenyataan Goleman ini. Dalam pada itu, penilaian guru sejak dahulu lagi merupakan satu bidang yang penuh dengan pertikaian kerana praktikal pendidikan sememangnya bukan sahaja satu bidang sains tetapi juga satu bidang kesenian (Woolfolk, 2004).

Maksudnya, praktikal pendidikan dan piawainya sentiasa berubah dengan keadaan semasa yang berbeza. Maka adalah menjadi satu perkara yang amat subjektif untuk menilai prestasi kerja guru. Namun, sarjana (Wragg, 1987; Scriven, 1994; Shinkfield, 1995; Dwyer, 1995; McGreal, 1995; Valentine, 1992; Timotius, 2003; Campbell et al., 2004) telah menghasilkan pelbagai model kerja guru sebagai panduan dalam pengukuran prestasi kerja yang lebih objektif. Prestasi kerja merujuk kepada tingkah laku atau sikap yang menunjukkan seseorang itu berhubungan dengan pekerjaannya dan kebiasaannya merujuk kepada tindakan dan tingkah laku di bawah kawalan seseorang individu yang menyumbang kepada matlamat organisasi (Rotundo dan Sackett, 2002). Viswesvaran dan Ones (2000) pula melihat prestasi

kerja sebagai tindakan berskala, tingkah laku dan hasil kerja pekerja berhubung dengan sumbangan mereka terhadap matlamat organisasi. Prestasi kerja boleh dikaitkan dengan kompetensi iaitu merujuk kepada ciri-ciri individu Boyatzis (1982) dan keupayaan-keupayaan berdasarkan kepada kecerdasan sebagai tingkah laku atau kemahiran-kemahiran yang boleh menentukan prestasi kerja (Catano, 2001). Kompetensi dalam pekerjaan menjadikan seorang guru tersebut berkemampuan dan berkeupayaan untuk mempertahankan dan mendapatkan pengetahuan, kemampuan untuk memberi maklumbalas di atas respon yang diberikan secara cepat dan berhasil pada situasi baru dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah.

Dalam model Valentine (1992), prestasi kerja guru diukur dalam tiga bidang, iaitu proses pengajaran, perhubungan umum dan tanggungjawab profesional. Kriteria yang digunakan dalam pembangunan model ini adalah jangkaan guru terhadap prestasi kerja yang diharapkan. Sudah tentunya jangkaan ini harus selaras dengan kajian-kajian mengenai pengajaran berkesan dan pandangan terhadap tugas guru (Kharudin, 1998). Selain itu, prestasi kerja guru dalam tiga bidang iaitu kemahiran pengajaran dan pengurusan, kualiti personal dan profesional serta kemahiran penilaian (Wragg, 1987). Scriven (1994) pula memberi takrifan prestasi kerja dalam lima kategori tugas pusat seperti ilmu pengetahuan terhadap perkara subjek, kompetensi pengajaran, penilaian, profesionalisme dan perkhidmatan lain kepada komuniti dan sekolah.

Shinkfield (1995) telah membina satu senarai tugas dan kompetensi guru. Lapan bidang tugas dan kompetensi tersebut merangkumi budaya sekolah, perancangan dan pengaturan, motivasi pelajar, perhubungan dengan pelajar, penggunaan sumber, teknik pengajaran, perhubungan dengan ibu bapa, dan pembangunan dan tanggungjawab profesional.

Timotius (2003) pula telah membangunkan satu model pengukuran yang meliputi sepuluh aspek termasuk kesetiaan dan komitmen yang tinggi pada tugas mengajar, menguasai dan mengembangkan metodologi pengajaran, menguasai bahan pelajaran dan menggunakan sumber pelajaran, bertanggungjawab memantau hasil pengajaran, disiplin dalam mengajar dan tugas lain, kreativiti dalam pelaksanaan pengajaran, melakukan interaksi dengan murid untuk tujuan motivasi, keperibadian

yang baik, jujur dan objektif dalam membimbing pelajar, mampu berfikir secara sistematis tentang apa yang dilakukannya, pemahaman dalam pentadbiran sekolah.

Daripada lingkungan tugas guru yang disaran oleh Campbell et al (2004), pengukuran prestasi guru boleh dijalankan terhadap aspek-aspek seperti pengajaran, perancangan, pemarkahan dan memberi maklum balas, kerja bimbingan dan kebajikan, perhubungan dengan ibu bapa dan orang berkenaan, pembangunan dan latihan profesional, serta kerja kepimpinan dan pengurusan.

1.2 Latar Belakang Kajian

Organisasi pendidikan menghadapi cabaran besar pada abad ke-21 ini untuk melahirkan individu yang selari dengan Falsafah Pendidikan Kebangsaan iaitu melahirkan modal insan yang mempunyai perkembangan seimbang dari aspek rohani, jasmani, intelek dan emosi (Florence, 2007). Pelbagai pembaharuan yang telah berlaku dalam pembangunan negara seperti dalam bidang sains dan teknologi, ekonomi, perindustrian termasuklah pendidikan yang memberi cabaran kepada guru sebagai warga pendidik. Organisasi pendidikan merupakan mercu tanda kejayaan dalam sesebuah negara kerana pelapis dan perintis kepada kepimpinan negara merupakan para pelajar pada hari ini. Para pelajar ini yang akan menjadi penentu kepada kesinambungan kemajuan dan pembangunan yang dikecapi. Jika organisasi pendidikan berada pada tahap mantap dan jitu dengan kekuatannya terletak pada guru sebagai pelaksana, maka hasrat Malaysia untuk menjadi negara maju pasti akan tercapai.

Menurut Rohaida (2003) sebahagian masyarakat Malaysia masih kurang menyedari tentang kepentingan kecerdasan emosi untuk menentukan kejayaan individu dalam sesuatu pekerjaan. Tidak ada pekerjaan yang meletakkan syarat atau membuat ujian tahap kecerdasan emosi dalam proses pengambilan pekerja. Malah organisasi melihat kepentingan kecerdasan intelek semata-mata sebagai asas kejayaan. Beliau juga menyatakan kejayaan individu bukan bergantung kepada kecerdasan intelek semata-mata. Kecerdasan intelek hanya menyumbang kepada 20

peratus kejayaan berbanding 80 peratus daripada kecerdasan emosi yang baik. Maka kecerdasan emosi dilihat sebagai isu yang seharusnya diberi penekanan dalam organisasi pendidikan terutama kepada guru supaya negara mempunyai modal insan yang berkualiti tinggi pada masa hadapan.

Ruf (2000) menyatakan kecerdasan emosi penting kepada seseorang individu dalam hubungan sosial dengan orang di sekelilingnya. Kecerdasan intelek semata-mata tidak mampu menjadi asas kepada hubungan interpersonal yang baik. Individu akan rasa tersisih dan rasa tidak dihargai akan mengganggu diri untuk menjalani kehidupan normal. Guru perlu mempunyai sosiolisasi yang baik dengan rakan sekerja kerana kerjasama yang mantap antara guru menyumbangkan kepada kejayaan sekolah. Maka, kecerdasan emosi akan mengawal perasaan negatif dan positif supaya guru mempunyai hubungan interpersonal yang baik. Keadaan ini akan menyumbang kepada kerja berpasukan yang mantap dan seterusnya memberi kejayaan kepada sekolah.

Kecerdasan emosi yang berada pada peringkat lemah akan menyebabkan guru berada pada tahap stres yang tinggi (Sala, 2002) dan menyumbang kepada penurunan tahap prestasi guru. Menurut BBC News (2002) menyatakan guru merupakan golongan yang menderita dengan tahap stres yang tinggi berbanding pekerjaan lain. Stress dikaitkan dengan pengurusan emosi (perasaan) dalam elemen kecerdasan emosi yang mengawal fizikal dan mental apabila berhadapan dengan situasi yang tidak selesa. Stres yang tidak terkawal akan mempengaruhi psikologi, fisiologi dan gelagat yang berkaitan dengan kecerdasan emosi dan prestasi guru.

Empati yang berada dalam elemen kecerdasan emosi mampu mempengaruhi kejayaan individu. Farah Amira (2004) menyatakan hasil kajiannya mendapati individu akan lebih berjaya dalam pekerjaannya apabila mampu memiliki kebolehan memahami emosi dan perasaan orang lain (empati). Dalam bidang pendidikan pula, empati yang dipamerkan antara rakan sekerja akan meletakkan guru dalam rasa dihargai dan gembira dalam melaksanakan tugasnya sebagai pendidik. Guru ini boleh berkongsi perasaan yang mampu difahami oleh guru lain. Malah perkongsian masalah di antara guru lebih mudah difahami kerana dunia pendidikan sangat kompleks dan sukar difahami oleh pihak di luar organisasi pendidikan ini.

Kecerdasan emosi amat penting supaya guru boleh bertindak dengan rasional apabila menghadapi masalah terutamanya ditimbulkan oleh pelajar. Guru yang mempunyai kecerdasan emosi yang baik mampu menangani pelbagai situasi terutamanya kes disiplin pelajar. Namun apabila guru tidak mempunyai kawalan diri yang baik pasti akan bertindak di luar kawalan seperti kes yang berlaku di SMK Bawang Assan. Guru yang bertugas berang apabila salah seorang pelajar telah membuang tuala wanita ke dalam mangkuk tandas. Guru tersebut telah bertindak mengarahkan pelajar perempuan berendam di dalam kolam ikan sebagai hukuman (Sapora Sipon, 2007). Tindakan luar kawalan ini akan terhasil apabila kecerdasan emosi yang mengawal fikiran rasional gagal berfungsi dengan baik.

Manakala prestasi kerja guru merupakan hasil yang dicapai oleh guru dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecekapan, pengalaman dan kesungguhan serta penggunaan waktu (Sedarmayanti, 2001). Prestasi kerja guru pula sekurang-kurangnya merangkumi bidang kerja seperti proses pengajaran, pembangunan profesionalisme, dan perhubungan dengan komuniti.

Sememangnya terdapat banyak faktor yang akan mempengaruhi prestasi kerja guru. Menurut Sedarmayanti (2001), faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja guru antara lainnya sikap (motivasi, disiplin dan etika kerja), pendidikan, ketrampilan, pengurusan kepimpinan, tingkat penghasilan, gaji dan kesihatan, jaminan sosial, iklim kerja, infrastuktur, teknologi dan kesempatan prestasi.

Fiddler dan Tessa (1999) merumuskan faktor-faktor ini dalam empat kategori, umpamanya faktor kerja dan konteksnya, faktor pengurusan, faktor pemilihan kerja dan faktor individu guru tersebut. Shukor (2000) pula mengkaji faktor yang mempengaruhi prestasi kerja adalah kelengkapan asas, kebersihan dan keselesaan persekitaran, latihan dan pembangunan, ganjaran kemudahan, hubungan antara guru dan pengetua, serta ganjaran kewangan.

Banyak kajian lain yang turut mengesan faktor-faktor prestasi kerja seperti kapasiti, peluang, kesungguhan, pengalaman, pangkat, sikap, komitmen, kepuasan,

penyesuaian, tekanan dan sebagainya yang mempunyai hubungan dengan prestasi kerja (Kharudin Mustafa, 1998; Sadri Kormin, 1998; Majlah Ayub, 1999; Lee, 1999; Consley dan Woosley, 2000).

Walau bagaimanapun, kecerdasan emosi diyakini satu faktor penting yang boleh mempengaruhi prestasi kerja. Banyak kajian menunjukkan hubungan yang wujud antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja guru (Tischler, Biberman dan McKeage, 2000; Dulewicz and Higgs, 2000; Slaski, 2000; Bryant, 2005). Terdapat kajian lain yang telah mengkaji dan membuktikan hubungan kecerdasan emosi dengan tekanan, komitmen, penyesuaian dan kepuasan kerja turut menyokong hubungan sedemikian (Jex dan Beehr, 1991; Beehr, 1995; Leong, Furnham, dan Cooper, 1996; McCormick, 1997; Asliza, 2004; Tung, 2005).

Memandangkan pengaruh dalam mencegah masalah dan meningkatkan prestasi kerja, kecerdasan emosi perlu diberi pertimbangan utama dalam perancangan strategi penyelesaian tersebut. Dengan misi untuk membantu sekolah-sekolah, Goleman (1995) telah memperkenalkan pelajaran-pelajaran literasi emosinya (*emotional literacy*). Goleman telah menunjukkan bukti bagaimana kecerdasan emosi membantu dalam menangani masalah psikologi dan meningkatkan pencapaian sekolah. Nelson dan Low (2003) melalui sistem pembelajaran emosi mereka telah membuktikan bahawa peranan kecerdasan emosi dalam mendorong pencapaian akademik dan kejayaan kerjaya. Pasi (2001) juga menggalakkan pembentukan program pembelajaran emosi sosial kerana beliau yakin bahawa hanya dengan kecerdasan emosi yang tinggi seseorang itu dapat menunjukkan prestasi kerja yang tinggi dalam kehidupan dan kerjayanya.

1.3 Pernyataan Masalah

Sejak kebelakangan ini, media massa banyak menyiarkan tentang masalah cetusan emosi (*emotional outburst*) yang berlaku dalam kehidupan seharian seseorang (Berita Harian, 24 Ogos 2000; New Straits Times, 26 May 2003; & Utusan Malaysia, 4 Januari 2002). Cetusan emosi ini dilaporkan timbul dalam suasana

pekerjaan dan juga kehidupan peribadi. Beberapa contoh peristiwa cetusan emosi yang berlaku dalam persekitaran pekerjaan yang telah dilaporkan oleh media massa, umpamanya, seorang guru besar didapati telah membaling komputer dari tingkat satu ke tingkat bawah bangunan sekolah akibat salah faham (Berita Harian, 24 Ogos 2000). Merujuk kes terkini yang melibatkan seorang guru telah berlaku di Putrajaya, Malaysia. Kes tersebut melibatkan seorang guru cuba membunuh diri akibat tekanan kerja yang tinggi semasa sesi persekolahan sedang berjalan (Mstar, 1 Mac 2017). Melalui kes ini, dapat menunjukkan bahawa emosi guru mudah tercetus dan langkah-langkah tertentu perlu diambil untuk mengatasinya. Terdapat juga contoh yang melibatkan perhubungan guru-pelajar, di mana seorang guru telah didapati menampar pelajarannya yang dikatakan terlalu banyak bercakap dalam kelas. Perbuatan beliau telah menimbulkan rasa takut pelajar untuk datang ke sekolah (Berita Harian, 3 September 2003). Peristiwa sedemikian juga telah menimbulkan kemarahan ibubapa terhadap pihak sekolah yang kelihatan tidak dapat membendung tingkahlaku agresif guru-guru. Persoalannya ialah, kenapa cetusan emosi ini terjadi? Adakah ianya timbul daripada faktor persekitaran atau adakah ianya tercetus daripada faktor peribadi seperti kebolehan seseorang mengawal emosi? Goleman (1995) menyatakan bahawa seseorang yang tidak mempunyai keupayaan mengawal emosi apabila berinteraksi dengan orang lain kurang bermotivasi untuk individu yang berjaya dalam kerjaya masing-masing. Peristiwa-peristiwa cetusan emosi yang digambarkan, terutama yang berlaku di tempat kerja, membawa implikasi terhadap tahap kestabilan dan kematangan emosi yang dimiliki oleh individu-individu yang terlibat.

Profesion perguruan adalah profesion yang tidak mempunyai pembahagian masa yang jelas antara masa bekerja dan masa tidak bekerja. Menurut Noriah (1994) keadaan sedemikian boleh mewujudkan tekanan kepada guru-guru. Selye (1956) menyatakan bahawa tekanan yang berpanjangan boleh membawa kepada gangguan emosi di tahap yang berbeza-beza daripada tahap rendah hingga ke tahap serius. Ini akan mewujudkan emosi yang pelbagai seperti bosan, lesu, marah, kecewa dan benci (Muchinsky, 1997). Tugas guru merupakan tugas yang kompleks dan mencabar. Mereka bukan sahaja perlu mengajar, malah perlu melakukan kerja-kerja pengkeranian dan pentadbiran, menjalankan aktiviti kokurikulum dan juga melibatkan diri secara aktif dalam Persatuan Ibu-Bapa dan Guru (Noriah 1994). Di

samping kerja-kerja yang dinyatakan, guru juga perlu berinteraksi dengan pelajar-pelajar secara fizikal, dan emosi semasa proses pengajaran dan pembelajaran (Mohd Najib 2000). Kenyataan ini disokong oleh Newton dan Newton (2001) yang mengatakan guru perlu banyak berkomunikasi dan berinteraksi dengan pelajar dalam kelas. Polloway, Patton dan Serna (2001) juga mengakui kepentingan kemahiran sosial bagi guru yang mengajar dan juga melatih pelajar dalam kemahiran sosial. Justeru, kebolehan guru berinteraksi dengan pelajar dipengaruhi oleh keadaan emosi guru. Contoh-contoh cetusan emosi yang dilaporkan berlaku di kalangan guru menunjukkan bahawa tahap kestabilan emosi guru-guru tersebut berada di tahap yang rendah.

Kejadian guru besar mengamuk dan guru menampar pelajar merupakan sebahagian daripada manifestasi cetusan emosi yang negatif di kalangan pendidik di negara ini. Adakah ini menunjukkan bahawa terdapat guru-guru yang tidak mampu mengawal emosi sendiri atau adakah wujud faktor-faktor persekitaran lain yang mengurangkan kestabilan emosi mereka? Adakah kecerdasan emosi guru memberi kesan kepada nilai kerja mereka? Kajian-kajian tentang kecerdasan emosi banyak dijalankan di Barat tetapi masih kurang di Malaysia.

Tinjauan literatur yang dijalankan menunjukkan bahawa kajian berhubung dengan kecerdasan emosi tertumpu kepada kecerdasan emosi pelajar-pelajar (Inday 2000; Noriah et al., 2000). Hanya beberapa kajian, contohnya, Mohd Najib Ghaffar (2000) yang memberi tumpuan terhadap kestabilan emosi guru. Kajian-kajian di luar negara (Polloway et al., 2001; Skovholt & D'Rozario 2000) menunjukkan kestabilan emosi guru mempengaruhi proses pengajaran dan pembelajaran. Kekurangan kajian kecerdasan emosi di Malaysia terutamanya kajian ke atas guru membantutkan usaha-usaha mengenal pasti masalah-masalah guru. Jadi, sudah tiba masanya kajian tentang kecerdasan emosi (EQ) guru dilakukan supaya program pembaik pulih atau intervensi dapat diadakan bila timbul masalah.

Menurut model kompetensi kecerdasan emosi Goleman (1998), kecerdasan emosi mempunyai lima dimensi iaitu pengurusan emosi, motivasi diri, empati, kesedaran sendiri dan kemahiran sosial. Maka selain meninjau tahap kecerdasan emosi dalam kalangan guru, kajian ini akan mengkaji dimensi-dimensi kecerdasan

emosi yang paling dominan dalam kalangan guru SJKC di daerah Kota Tinggi. Isu prestasi kerja guru hangat diperkatakan berikutan peranan guru dalam menjayakan pembangunan negara dan masyarakat. Terdapat banyak kajian yang telah mengkaji tentang faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja untuk mencari jalan penyelesaian kepada masalah prestasi kerja. Peningkatan kecerdasan emosi diyakini satu strategi yang berkesan dalam hal ini.

Menurut Valentine (1992) pula, prestasi kerja guru boleh dinyatakan dalam tiga bidang, iaitu proses pengajaran, perhubungan umum dan tanggungjawab profesional. Maka, kajian ini akan juga mengkaji bidang kerja yang paling dominan dalam prestasi kerja guru selain meninjau tahap prestasi kerja dalam kalangan guru.

Sejak kebelakangan ini, terdapat banyak pengkaji telah mula meneroka peranan kecerdasan emosi dalam pendidikan demi meningkatkan prestasi kerja guru (Arnold, 2005; Jennings & Greenberg, 2009; Rohana, Kamaruzaman, & Zanariah, 2009; Sutton, 2004; Najmuddin, Noriah, & Mohamad, 2011). Begitu juga dengan kajian Corcoran & Tormey, (2012) yang menyatakan kecerdasan emosi memainkan peranan yang penting dalam seseorang pendidik. Selain itu, terdapat banyak pengkaji menyatakan bahawa kecerdasan emosi pekerja berhubung rapat dengan prestasi kerja (Bachman, Stein, Campbell, & Sitarenios, 2000; Prati, Douglas, Ferris, Ammeter, & Buckley, 2003; Wong & Law, 2002; Mafuzah Mohamad, 2015).

Guru yang pandai mengenalpasti emosi sendiri juga didapati pandai dalam bergaul dan mereka juga berkeupayaan memahami dan mengawal emosi mereka supaya dapat mencapai prestasi kerja yang tinggi (George, 2000; Day & Carroll, 2004). Guru juga mampu memberi tumpuan dan perhatian terhadap emosi orang lain serta memberi galakan dan memotivasikan orang lain supaya mereka dapat mencapai objektif yang telah mereka tetapkan. Terdapat juga banyak kajian yang menunjukkan guru yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah, prestasi kerjanya juga berada pada tahap yang rendah (Hayashi & Ewert, 2006; Arnold, 2005; Mafuzah Mohamad, 2015). Kebanyakan guru juga didapati kurang bermotivasi dalam menjalankan tugas mereka sebagai seorang pendidik (Louis, 1998). Melalui kajian-kajian tersebut, terdapat kepelbagaian dapatan kajian mengenai hubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja guru.

Kajian ini dijalankan adalah untuk mengenal pasti hubungan antara kecerdasan emosi dan prestasi kerja guru SJKC daerah Kota Tinggi, Johor. Berdasarkan lima dimensi kecerdasan emosi yang telah dinyatakan oleh Goleman (1998) maka penyelidik ingin mengkaji dimensi yang mempunyai pengaruh hubungan yang tinggi dengan tahap dimensi prestasi kerja para guru yang berada di sekolah tersebut. Selain itu, kajian berkaitan hubungan antara kecerdasan emosi dan prestasi kerja guru masih belum pernah dijalankan dan kajian ini merupakan kajian pertama di sekolah tersebut. Kajian ini akan menfokuskan kepada tahap kecerdasan emosi dan prestasi kerja guru sama ada dalam tahap lemah, sederhana atau tinggi. Tahap prestasi kerja guru akan dikaitkan dengan jantina, status perkahwinan, tempoh perkhidmatan dan kelayakan akademik. Diharap kajian ini akan memberi impak dalam penambahbaikan kecerdasan emosi dan prestasi kerja guru-guru supaya modal insan yang terhasil merupakan individu yang berdaya saing tinggi.

Dalam institusi pendidikan, guru merupakan pekerja yang besar dan kompleks. Dalam era globalisasi, pengajaran dan pembelajaran adalah pengalaman yang memmenatkan. Cabaran alam dan persaingan dalam pekerjaan kemungkinan akan membawa kesan negatif terhadap guru dan juga pelajar. Sekiranya keadaan ini berlaku ia boleh menjejaskan imej guru dan menyebabkan cetusan emosi antara kedua-dua pihak. Kajian Skovholt dan D'Rozario (2000) menunjukkan bahawa pelajar menganggap guru yang pandai bergaul dan berempati dianggap sebagai guru cemerlang. Dapatan ini menyokong kajian Grasha (1996) yang mendapati bahawa guru cemerlang adalah guru yang berempati dan prihatin terhadap keperluan pelajar.

Walau bagaimanapun kejayaan guru melaksanakan rutin harian di sekolah selalu dicabar oleh pelbagai pihak, seperti penggubal dasar, pentadbir sekolah, ibu bapa dan pelajar. Pengubah persekitaran kerja yang kondusif bagi guru berkhidmat, atau sebaliknya menjadi penghalang kepada keberkesanan tugas guru. Laporan media massa (NST 2000, Utusan Malaysia 2001, Berita Harian 2003) menyatakan bahawa peranan guru dalam sekolah telah terbantut disebabkan oleh pelajar berdisiplin. Maka dengan itu, guru berubah menjadi bertingkahtaku negatif dan lebih emosional. Senario ini tentunya akan menjejaskan kecekapan pengajaran guru di dalam kelas dan prestasi kerjanya. Justeru, guru yang sepatutnya menjadi pemudah

cara dalam proses pengajaran dan pembelajaran telah berubah kepada penyekar ilmu yang positif.

Oleh yang demikian, kajian ini mencuba memahami pengaruh dimensi-dimensi kecerdasan emosi terhadap tahap prestasi kerja di kalangan guru SJKC di daerah Kota Tinggi. Seterusnya, kajian ini melihat kepada kesan hubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja dalam kalangan guru. Antara masalah yang wujud dalam organisasi pendidikan ialah masalah kualiti guru atau pensyarah. Ini kerana guru merupakan individu yang terpenting dalam menghasilkan mutu pendidikan yang berkualiti, namun begitu tekanan sering dialami oleh guru yang mempengaruhi produktiviti, prestasi dan kecekapan guru (Maisura, 2007). Kajian ini mempunyai kesan penting terhadap fungsi kecerdasan emosi dalam bidang pendidikan serta dapat memperkayakan lagi kajian empirikal. Secara amnya kajian ini dapat menjelaskan keadaan semasa mengenai pengaruh kecerdasan emosi dalam meningkatkan prestasi kerja dalam kalangan guru-guru.

1.4 Persoalan Kajian

Beberapa persoalan yang dapat dikenal pasti dalam kajian ini berdasarkan pernyataan masalah kajian iaitu:

- (i) Apakah tahap kecerdasan emosi dalam kalangan guru?
- (ii) Apakah tahap prestasi kerja dalam kalangan guru?
- (iii) Apakah wujudnya hubungan yang signifikan antara dimensi-dimensi kecerdasan emosi seperti kesedaran sendiri, pengurusan emosi, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial dengan prestasi kerja guru?

1.5 Objektif Kajian

Berdasarkan persoalan kajian tersebut, maka objektif-objektif dalam kajian ini adalah seperti yang berikut:

- (i) Mengenal pasti tahap kecerdasan emosi dalam kalangan guru.
- (ii) Mengenal pasti tahap prestasi kerja dalam kalangan guru.
- (iii) Mengenal pasti sama ada terdapat hubungan yang signifikan antara dimensi-dimensi kecerdasan emosi seperti kesedaran sendiri, pengurusan emosi, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial dengan prestasi kerja guru.

1.6 Hipotesis Kajian

Untuk mencapai objektif-objektif kajian yang tersebut, maka penyelidik membina hipotesis nol seperti yang berikut:

1. *Hipotesis nol 1*: Tiada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja guru
 - (i) *Hipotesis nol 1(a)*: Tiada hubungan yang signifikan antara kesedaran sendiri dengan prestasi kerja guru
 - (ii) *Hipotesis nol 1(b)*: Tiada hubungan yang signifikan antara pengurusan emosi dengan prestasi kerja guru
 - (iii) *Hipotesis nol 1(c)*: Tiada hubungan yang signifikan antara motivasi diri dengan prestasi kerja guru
 - (iv) *Hipotesis nol 1(d)*: Tiada hubungan yang signifikan antara empati dengan prestasi kerja guru
 - (v) *Hipotesis nol 1(e)*: Tiada hubungan yang signifikan antara kemahiran sosial dengan prestasi kerja guru

1.7 Kepentingan Kajian

Kajian ini mempunyai implikasi yang amat penting dalam pendidikan. Kajian ini boleh memberi manfaat kepada pelbagai pihak termasuk guru, pelajar, sekolah, Kementerian Pendidikan dan masyarakat umum. Kajian ini membolehkan guru memahami keadaan kecerdasan emosi dan prestasi kerja mereka. Ini membolehkan

mereka meminta bantuan atau mengatur langkah diri untuk memperbaiki bahagian-bahagian yang lemah dalam kecerdasan emosi dan prestasi kerja mereka.

Di samping itu, kajian ini juga dapat mewujudkan kesedaran kepada guru tentang kepentingan kecerdasan emosi dalam kehidupannya. Ini bukan sahaja membolehkan guru lebih prihatin dalam peningkatan kecerdasan emosi diri, malah kesedaran ini turut memanfaatkan pelajar kerana guru juga akan mencuba meningkatkan kecerdasan emosi pelajar. Kepada pihak pengurusan sekolah pula, dapatan kajian diharapkan dapat membantu pihak sekolah dalam membuat penilaian terhadap tahap kecerdasan emosi dan prestasi kerja guru. Ianya juga dapat membantu pihak sekolah dalam merangka dan melaksanakan program-program intervensi untuk memperbaiki kelemahan kecerdasan emosi dan prestasi kerja guru.

Di samping itu, dapatan kajian juga dapat mendorong pihak sekolah untuk mengkaji dan melaksanakan langkah-langkah pencegahan yang dapat mengelakkan penurunan prestasi kerja guru. Pejabat Pendidikan Daerah pula diharapkan akan boleh menggunakan hasil kajian ini untuk menyediakan seminar atau bengkel yang efektif kepada guru yang sedia ada di sekolah bagi menjelaskan konsep kecerdasan emosi dengan lebih berkesan. Di samping itu, hasil kajian akan dapat mendorong pihak jabatan untuk menambah baik kurikulum kursus perguruan yang lebih seimbang dari segi afektif dan intelek ke arah pemupukan guru yang tinggi nilai prestasinya.

Kajian ini diharapkan akan dapat menyediakan asas dan panduan kepada pihak yang berminat untuk menjalankan kajian lanjutan bagi menjelaskan lagi perhubungan antara kecerdasan emosi dengan prestasi kerja guru di sekolah. Pengkaji juga boleh meluaskan tajuk kajian ini kepada profesion yang lain serta menukarkan kepada pembolehubah yang lain untuk menghubungkait dengan pembolehubah dalam kajian ini.

1.8 Batasan Kajian

Kajian ini mengkaji tentang dimensi-dimensi kecerdasan emosi seperti kesedaran emosi, pengurusan emosi, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial kerana dimensi-dimensi ini sesuai dengan tujuan kajian iaitu mengenal pasti tahap kecerdasan emosi guru.

Pengumpulan data kajian ini telah dijalankan terhadap guru dari sembilan buah SJKC di daerah Kota Tinggi, Johor. Guru-guru SJKC ini dipilih sebagai responden kerana mereka mempunyai sifat-sifat responden yang diperlukan oleh kajian, iaitu mengajar dalam SJKC di bawah sistem yang sama, mengalami persekitaran tekanan dan beban yang agak sama dan mempunyai latar belakang demografi yang pelbagai untuk perbandingan. Dalam pada itu, persampelan dilakukan dalam sembilan buah sekolah sahaja di bawah persampelan berkelompok. Ini amat bersesuaian dengan kriteria ekonomi kajian yang menekankan penggunaan kos, masa dan tenaga kerja secara ekonomi untuk mencapai kejayaan maksimum kajian. Kajian ini tidak memasukkan guru sandaran tidak terlatih atau guru kontrak. Pengetua dan barisan penolong kanan seperti Penolong Kanan Pentadbiran, Penolong Kanan HEM dan Penolong Kanan Kokurikulum juga dikecualikan kerana mereka lebih terlibat sebagai pentadbir sekolah.

Dalam kajian ini, kaedah tinjauan yang menggunakan soal selidik akan dilaksanakan untuk mengumpulkan data. Ia dijalankan sekali sahaja dalam tempoh tertentu. Responden akan diminta untuk menggunakan persepsi dan daya ingatan mereka ketika membuat penilaian diri terhadap keadaan kecerdasan emosi dan prestasi kerjanya. Oleh yang demikian, kebolehpercayaan kaedah pengumpulan data ini amat bergantung pada kerelaan dan kejujuran responden dalam menjawab kertas soal selidik. Kajian ini juga tidak mengawal faktor luaran yang boleh mempengaruhi kecerdasan emosi dan prestasi kerja guru.

1.9 Definisi Konseptual

1.9.1 Kecerdasan Emosi

Gardner (1993) menyatakan kecerdasan emosi dalam gabungan kecerdasan intrapersonal dan interpersonal dalam teori kecerdasan pelbagai. Kecerdasan intrapersonal merujuk kepada keupayaan kesedaran diri yang tinggi dan bertindak menurut kesedaran tersebut. Kecerdasan ini membolehkan seseorang memahami dirinya dengan tepat dan berupaya menangani keinginan, ketakutan, emosi dan motif diri dengan sewajarnya. Daniel Goleman (1998) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk mengawal dan mengelolakan diri sendiri dan orang lain dari aspek perasaan, emosi dan tingkah laku.

Konsep kecerdasan dapat didefinisikan sebagai keupayaan untuk berfikir dan menyelesaikan masalah dalam situasi yang kompleks dan kemampuan untuk memperoleh pengetahuan dan kemahiran yang diperlukan. Kecerdasan dikaitkan dengan cara individu berfikir secara abstrak dan bertindak dalam sesuatu situasi. Kecerdasan yang tinggi akan mewujudkan kepakaran dalam memahami persekitaran dengan cepat dan pantas. Kecerdasan merupakan kemahiran membuat penaaakulan, memahami dan menilai situasi (Yahaya, 2010).

1.9.2 Prestasi Kerja

Menurut Kamus Dewan Bahasa dan Pustaka edisi keempat (2005), prestasi bermaksud penghormatan yang diperoleh kerana kejayaan, pencapaian, pangkat, nama baik ataupun reputasi. Kerja pula bermaksud usaha (kegiatan atau urusan) yang bertujuan untuk menghasilkan sesuatu. Untuk konteks kajian ini, prestasi kerja guru merujuk kepada definisi prestasi kerja menurut Campbell (1983) yang bermaksud tahap di mana seseorang individu dapat membantu organisasinya mencapai objektif organisasinya.

Menurut Plessis et al. (2007) prestasi kerja merupakan pencapaian objektif organisasi melalui sumber-sumbernya seperti sumber manusia, kewangan dan pelanggan. Manakala menurut Ingram (1996) prestasi adalah hasil yang berkesan dan biasanya dinilai berdasarkan kriteria subjektif yang berbeza antara individu. Menurut Robbins (1988) pula prestasi kerja didefinisikan sebagai keupayaan seseorang pekerja mencapai matlamat atau objektif sesebuah organisasi. Prestasi kerja diukur dari segi kuantiti, kualiti, pergantungan dan kebolehan merancang daya usaha dalam pekerjaan (Szilagyi dan Wallace, 1987).

1.9.3 Guru

Menurut Mok Soon Sang (1990), guru merupakan seorang ahli masyarakat yang mempunyai perhubungan sosial yang saling berkait rapat dengan masyarakat berstatus. Guru merupakan tenaga ikhtisas di dalam bidang perguruan yang dipertanggungjawab untuk mendidik pelajar di sekolah. Guru juga sebagai anggota masyarakat, harus pandai bergaul dengan masyarakat. Untuk itu, guru harus menguasai psikologi sosial, memiliki pengetahuan tentang hubungan antara manusia dan sebagai anggota masyarakat, guru mempunyai keterampilan membina kelompok, berkerjasama dalam kelompok untuk menyelesaikan sesuatu masalah.

1.10 Definisi Operasional

1.10.1 Kecerdasan Emosi

Goleman (2001) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan untuk memotivasikan diri sendiri dan kemampuan untuk mengelola emosi diri sendiri dan orang lain dengan baik. Kepentingan kecerdasan emosi terbahagi kepada kepentingan dari aspek sosial, pendidikan dan kepimpinan. Goleman (1995 & 1998) mengatakan bahawa kecerdasan emosi boleh membawa kepada kejayaan sama ada di rumah, sekolah atau pun di tempat kerja. Jika dilihat dari sudut sosial, kecerdasan

emosi sangat penting bagi membolehkan hubungan antara individu berlaku dengan baik. Memiliki kecerdasan emosi yang tinggi boleh membantu individu untuk mengawal emosinya serta membantu mengurus perasaan negatif yang menghalangnya daripada menjalinkan persahabatan dengan orang lain. Teori dan Model kecerdasan emosi yang menjadi rujukan utama dalam kajian ini adalah Model kecerdasan emosi oleh Goleman (1995 & 2001). Menurut Goleman (1995), kecerdasan emosi adalah kebolehan seseorang untuk memahami perasaan diri sendiri dan menggunakannya untuk membuat keputusan yang berkesan dalam kehidupan mereka.

Goleman (2001) telah menggabungkan beberapa komponen kecekapan peribadi dan sosial bagi menghasilkan empat dimensi utama berdasarkan kompetensi iaitu kompetensi kesedaran sendiri (self-awareness), kompetensi pengurusan sendiri (self-management), kompetensi kesedaran sosial (social-awareness) dan kompetensi pengurusan perhubungan (relationship management) yang keseluruhannya mempunyai lapan belas sub-dimensi. Goleman (2000) mendapati kecerdasan emosi pemimpin seperti keyakinan diri, orientasi diri, berinisiatif, empati, kerja berpasukan dan bekerjasama memberikan impak yang positif terhadap iklim dan prestasi organisasi. Beliau telah membuktikan bahawa untuk seseorang itu berjaya dalam kehidupan dan kerjaya seseorang itu memerlukan lebih dari hanya kecerdasan intelek (IQ). Bukan sahaja konstruk yang terdapat dalam kecerdasan emosi berkaitan dengan keadaan kerja seseorang, malah turut menyediakan kefahaman konsep tentang organisasi secara keseluruhannya. Kecerdasan emosi adalah faktor yang membezakan antara seorang pemimpin yang cemerlang dan tidak cemerlang. Apabila seseorang pemimpin itu dilengkapi dengan kestabilan kecerdasan emosi, maka pemimpin itu mampu mengawal emosi dan tingkah lakunya di samping lebih memahami dan mempunyai hubungan yang baik dengan pengikutnya bagi menjadikan organisasi yang dipimpinnya lebih cemerlang.

Kecerdasan emosi didefinisikan oleh Goleman (1998) sebagai:

“...kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengawal dan mengelolakan diri sendiri dan orang lain dari aspek perasaan, emosi dan tingkah laku. Ia juga merupakan tindakan dan kepintaran untuk

mengubahsuaikan sesuatu tingkah laku bersesuaian dengan masa dan keadaan.”

Oleh itu, kajian ini akan menggunakan model Goleman bagi mengukur kecerdasan emosi yang mana telah dirangkumkan menjadi lima aspek utama iaitu kesedaran terhadap diri, keupayaan mengurus emosi, motivasi, empati dan kemahiran sosial.

Dalam kajian ini, kecerdasan emosi diukur menggunakan pengukuran yang dibina oleh Goleman (1998) adalah berdasarkan lima dimensi iaitu kesedaran sendiri. Kesedaran sendiri dalam kajian ini adalah merujuk kepada darjah kesedaran seseorang dalam mengenali diri sendiri dari aspek kemampuan, kompetensi, emosi dan keperluan. Seseorang yang mempunyai keupayaan ini dapat mengetahui jenis emosi yang dialami dan mampu memahami bagaimana emosi tersebut mempengaruhi prestasi diri mereka. Mereka juga mempunyai kesedaran terhadap matlamat, nilai, kekuatan, kelemahan dan belajar daripada pengalaman.

Pengurusan emosi dalam kajian ini adalah merujuk kepada darjah pengurusan emosi seseorang individu dalam mengenali tahap *mood* dan mengetahui bagaimana emosi mereka akan mempengaruhi tingkah laku diri. Mereka juga berupaya untuk mengurus emosi yang terganggu seperti bimbang, marah dan takut secara efektif.

Motivasi diri adalah dalam kajian ini adalah darjah kecenderungan emosi seseorang individu yang memandu ke arah pencapaian matlamat individu atau organisasi dan memberi komitmen kepada matlamat yang ingin dicapai.

Empati dalam kajian ini adalah merujuk kepada darjah kemampuan seseorang individu yang menyedari perasaan, keperluan dan prihatin terhadap orang lain. Seseorang individu yang mempunyai kompetensi ini merupakan seorang pendengar yang baik, peka kepada sensitiviti, memahami perspektif orang lain, memahami perasaan orang lain dan keperluan orang lain.

Kemahiran sosial dalam kajian ini adalah merujuk kepada darjah kemampuan seseorang individu yang mahir dalam memahami reaksi orang lain. Mereka berkemahiran mengurus dan menjalin hubungan dengan orang lain melalui kemahiran komunikasi, sifat kepimpinan, mengurus konflik kolaborasi dan berkemampuan bekerja secara berpasukan.

1.10.2 Prestasi Kerja

Menurut Campbell (1970), prestasi kerja secara asasnya adalah tahap di mana seseorang individu dapat membantu organisasinya mencapai objektif organisasinya. Manakala menurut Motowildo, Bormon, Schmit (1997) prestasi kerja adalah himpunan nilai yang ada pada organisasi melalui rentetan tingkahlaku individu yang berlainan sepanjang masa tertentu. Prestasi kerja merujuk kepada tingkah laku atau sikap yang menunjukkan seseorang itu berhubungan dengan pekerjaannya dan kebiasaannya merujuk kepada tindakan dan tingkah laku di bawah kawalan seseorang individu yang menyumbang kepada matlamat organisasi (Rotundo dan Sackett, 2002). Viswesvaran dan Ones (2000) pula melihat prestasi kerja sebagai tindakan berskala, tingkah laku dan hasil kerja pekerja berhubung dengan sumbangan mereka terhadap matlamat organisasi. Prestasi kerja boleh dikaitkan dengan kompetensi iaitu merujuk kepada ciri-ciri individu Boyatzis (1982) dan keupayaan-keupayaan berdasarkan kepada kecerdasan sebagai tingkah laku atau kemahiran-kemahiran yang boleh menentukan prestasi kerja (Catano, 2001). Kompetensi dalam pekerjaan menjadikan seorang guru tersebut berkemampuan dan berkeupayaan untuk mempertahankan dan mendapatkan pengetahuan, kemampuan untuk memberi maklumbalas di atas respon yang diberikan secara cepat dan berhasil pada situasi baru dan kemampuan untuk menyelesaikan masalah.

Oleh itu, dalam kajian ini prestasi kerja akan menggunakan model Valentine (1992), yang diukur dalam tiga bidang, iaitu proses pengajaran, perhubungan umum dan tanggungjawab profesional. Kriteria yang digunakan dalam pembangunan model ini adalah jangkaan guru terhadap prestasi kerja yang diharapkan.

Proses pengajaran merujuk kepada bagaimana seseorang guru itu merancang pengajarannya, variasi kemahiran dan teknik, dan bagaimana guru membina keyakinan pelajar dalam mencapai objektif pengajaran.

Perhubungan umum merujuk kepada perhubungan umum guru dengan pihak komuniti sekolah seperti guru besar, rakan sekerja, ibu bapa dan pihak berkenaan yang lain untuk melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Tanggungjawab profesional merujuk kepada kesediaan dan kesedaran seseorang guru dalam tanggungjawabnya terhadap tugasnya, sekolah, guru besar dan pelajar.

1.10.3 Guru

Dalam Kamus Dewan (2000) mendefinisikan guru sebagai pengajar, pendidik atau pengasuh. Menurut Simpson dan Weiner dalam Beh (2004) mentakrifkan guru sebagai individu yang menyampaikan pengetahuan atau mengajarkan sesuatu perkara kepada individu lain. Menurut Mok (2001), guru merupakan tenaga ikhtisas di dalam bidang perguruan yang diberi tanggungjawab untuk mendidik pelajar-pelajar di sekolah. Peranan guru masa kini yang mengalami transformasi dari seorang penyampai maklumat kepada seorang pengurus, jurulatih dan juga fasilitator. Dalam era globalisasi sekarang, peranan guru menjadi semakin kompleks dan mencabar. Sehubungan dengan itu, guru-guru ini perlu memastikan martabat keguruan sentiasa dipertingkatkan dari semasa ke semasa sehingga ke tahap yang lebih tinggi dan dihormati seterusnya dapat mencapai misi nasional. Guru merupakan orang yang mampu mengajar atau mendidik dengan baik bagi mencapai objektif pengajaran yang telah ditetapkan (Yaakub Isa, 1994). Dalam kajian ini, guru yang dimaksudkan adalah guru yang terlibat dalam proses pengajaran dan pembelajaran di Sekolah SJKC di daerah Kota Tinggi, Johor. Mereka terdiri daripada guru adalah merujuk kepada guru yang berjawatan tetap dan sedang berkhidmat di sekolah yang menjadi lokasi kajian. Guru-guru tersebut memiliki tahap pendidikan sekurang-kurangnya Ijazah Sarjana Muda dan kelulusan ikhtisas dalam pendidikan dengan gred jawatan DG41, DG44, DG48, atau DG52.

1.11 Penutup

Bab ini membicarakan latar belakang kajian dan menyatakan faktor-faktor yang mempengaruhi prestasi kerja. Bab ini turut menyatakan hipotesis kajian dan batasan kajian. Selain itu, definisi operasional dan konseptual kecerdasan emosi, prestasi kerja dan guru juga turut dijelaskan.

RUJUKAN

- Abdul Muin Sapidin (2005, Ogos 19). Stress guru membimbangkan-Akibat banyak perubahan dan bebanan tugas yang keterlaluan. *Utusan Malaysia*.
- Ahmad. (2012). Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Dengan Kompetensi Kepribadian Guru. *Jurnal Psikologi Dan Pembangunan Manusia*. 10, 21-35
- Agus Pramono. (2011). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Guru Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderating. *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*. 5(1), 54-64.
- Aminuddin Hassan, Tajularipin Sulaiman And Rohaizan Ishak. (2009). Philosophy Underlying Emotional Intelligence In Relation To Level Of Curiosity And Academic Achievement Of Rural Area Students. *Journal Of Social Sciences*. 5(2): 95-103.
- Amram, Y. (2009). *The Contribution of Emotional and Spiritual Intelligences to Effective Business Leadership*. Doctor Philosophy, Institute of Transpersonal Psychology, Palo Alto, California. Dicapai pada pada 17 Nov., 2010, <http://www.yosiamram.net/papers>
- Amram, Y., & Dryer, C. (2008). The Integrated Spiritual Intelligence Scale (ISIS) Development and Preliminary Validation. *The 116th. Annual Conference of the American Psychological Association*. August. Boston, MA. Dicapai pada 17 Nov., 2010, dari <http://www.yosiamram.net/papers>
- Anoraga, P. (1992). Psikologi Kerja. *Psikologi*(Universitas Gajah Mada, Yokyakarta) .
- Aranoff, G., Barlas, S., Figgie, E., Kirk, R., Leitner, P., Wilfer, T. (2005). Marketing to your employees. *Strategic Finance*, 87(4), 25.
- Armstrong, T. (1994) *Multiple Intelligence in the classroom*. New York: Basic Books
- Armstrong, M. (2000) *Performance Management. Key Strategies and Practical Guidelines*. London: Kogan Page.
- Armstrong, M. (2003). *A handbook of human resource management practice*: Kogan Page Limited.
- Armstrong, M. (2012). *Armstrong's handbook of human resource management practice*: Kogan Page.
- Arnold, H. J. and Feldman, D.C. (1986). *“Organizational Behavior.”* New York: McGraw-Hill Book Company.
- Arnold, R. 2005. *Emphatic Intelligence: Teaching, learning and relating*. Sydney: UNSW Press.

- Asliza Awang Kechil. (2004). *Satu Tinjauan Ke Atas Tahap Kecerdasan Emosi Dan Hubungannya Dengan Tahap Kepuasan Kerja Dan Tahap Komitmen Kerjaya Di Kalangan Guru-Guru Kaunseling Sekolah Menengah Di Daerah Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana.
- Azizi Yahaya, Shahrin Hashim, Jamaludin Ramli, Yusof Boon dan Abdul Rahim Hamdan (2006). *Menguasai Penyelidikan Dalam Pendidikan*. Kuala Lumpur: PTS Professional Publishing Sdn. Bhd.
- Babbie, E. R. (2001). *The Practice Of Social Research*. (9th.ed). New York: Wadsworth Thomsom Learning.
- Bachman, J., Stein, S., Campbell, K., Sitarenios, G. (2000). *Emotional intelligence in the collection of debt*. International Journal of Selection and Assessment, 8, 176–182.
- Bagshaw, M (2000) Emotional Intelligence: Training people to be affective so they can be effective. *Journal of industrial & Commercial Training*, 32(2), pp 61-65.
- Barling. J, Slater, F. & Kelloway, E.K. (2000) Transformational leadership and emotional intelligence: *An exploratory study Leadership and Organizational Development Journal*, Vol 21(3), p.p. 157-161
- Barent, J.M. (2005) *Principal's levels of emotional intelligence as an influence on school culture*. ProQuest database. Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Barisonek, E.S. (2005) *The relationship between emotional intelligence, academic achievement and academic production among third- and sixth-grade students*. ProQuest database. Tarikh capaian: 4 April 2016.
- Bar-On, R. (1988). *The Development Of A Concept Of Psychological Well-Being*. Doctor Philosophy. Rhodes University, Grahamstown, South Africa.
- Bar-On, R. (1997). *Bar-On Emotinal Quotient Inventory: A Test Of Emotional Intelligence*. Toronto: Multi-Health Systems Inc.
- Bar-On. (2000). *The Emotional Quotient Inventory (EQ-I): Technical Manual*. Multi Health System, Toronto.
- Bar-On, R. *Emotional and social intelligence: insights from the Emotional Quotient Inventory*. Dlm. Bar-On, R. dan Parker, J.D.A. (Pnyt.). 2000. *The handbook of emotional intelligence: theory, development, assessment, and application at home, school, and in the workplace*, hlm. 363-388. San Francisco: Jossey-Bass.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*. 18, 13-25.
- BBC News. (2002, 7 Mei). *Stress Concern For Teachers*. UK: Scotland.
- Beehr, T.A. (1995) *Psychological stress in the workplace*. London: Routledge.

- Becker, B., Mark Huselid & Dave Ulrich. (2001). *The HR Scorecard Linking People, Strategy, and Performance*. Boston: Harvard Business School Press.
- Beh, Hock Yan (2003) *Emotional Intelligence and leadership effectiveness of managers in manufacturing firms*. Tesis Sarjana, USM.
- Benmansour, N. (1998) Job satisfaction, stress and coping strategies among Moroccan high school teachers. *Mediterranean Journal of Educational Studies*, 3, pp.13-33.
- Berita Harian*. 2000. 24 Ogos.21 November
- Berita Harian*. 2000. 21 November
- Berita Harian*. 2001. Jun
- Berita Harian* 7th August 2003.
- Bernadin, J. (2003). *Human Resource Management, An Experiential Approach*. (Third Edition ed.). Boston: Mc. Graw - Hill.
- Bernardin, H. J., & Russell, J. E. (1993). *Human resource management: An experiential approach*: McGraw-Hill New York.
- Berry, L. M. (2003). *Employee Selection*. Belmont, CA: Thomson Learning.
- Beyers, W. (2006). *The Development of a Structural Model Reflecting the Impact of Emotional Intelligence on Transformational Leadership*. Masters of Arts, University of Stellenbosch, South Africa.
- Bless, C. dan Higson-Smith, C. (2000). *Fundamentals Of Social Research Methods*. (3rd. ed.). Cape Town: Juta Education Pte. Ltd.
- Blumberg, M. dan Pringle, C. D. (1982). The Missing Opportunity in Organizational Research: Some Implication for a Theory of Work Performance. *Academy of Management Review*. 7(4), 560-569.
- Bohlander, G. W., & Snell, S. (2007). *Managing human resources*: South-Western Pub.
- Boyatzis, R. E. (1982). *The Competent Manager: A Model for Effective Performance*. John Wiley & Sons.
- Boyatzis, R. E., Goleman, D., & Rhee, K. (2000). Clustering competence in emotional intelligence: Insights from the Emotional Competence Inventory (ECI). *Handbook of emotional intelligence*, 343-362.
- Brislin, R.W. (1970). Back- Translation For Cross- Cultural Research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*. 1(3): 184-216
- Brown, W. (1910). Some Experimental Results In The Correlation of Mental Abilities. *British Journal of Psychology*, 3, 296–322.

- Brumbach, G.B. (2003). Blending “we/me” in Performance Management. *Team Performance Management: An International Journal*. 9(7/8), 167-173.
- Bryant, D. (2005) *The components of emotional intelligence and the relationship to sales performance*. ProQuest database. Tarikh Capaian: 27 March 2016.
- Budney, D. Bjedov, G. & William, L. (1997) *Assesment of the impact of the freshman engineering course*. Pittsburgh: Frontiers in Education Conf.
- Burke, W. W. (1994). “*Organization Development: A Process of Learning and Changing*.” 2nd. Ed. Reading, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Cadman C. & Brewer J. (2001) Emotional intelligence: A vital prerequisite for recruitment in nursing. *Journal of Nursing Management*, Vol. 9(6) , p.p. 321-324.
- Campbell, J., Kyriskides, L., Muijis, D. & Robinson, W. (2004) *Assessing teacher effectiveness: Developing a differential model*. New York: Routledge Falmer.
- Campbell, J. P. R. (1998). *Productivity in Organizations*. San Fransisco.
- Campbell, J. P. (1990). Modelling the performance prediction problem in industrial and organizational psychology. In Dunnette, M and Hough, L. M. *Handbook of industrial and organizational psychology*. Vol. 1, 2nd Edition. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Campbell, J.P., Dunnete, M.D.,Lawler, E.E., &Weick, K.E. (1970). *Managerial Behavior, Performance, and Effectiveness*. New York: McGraw Hill
- Campbell, Jr., Dunnette, M.D., E.F & Weick, K.E. (1970). *Managerial Behavior Performance and Effectiveness*. New York: Mc Graw-Hill.
- 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), p.p. 788-813
- Castteter, W. (1981). *The Personel Function In Educational Administration*. New York: Mc Millian Publishing.
- Catano, V.M. (2001). *Empirically Supported Interventions and HR Practice*. HRM Research Quarterly, 5(1).
- Cavallo,K & Brienza, D (2001) Emotional competence and leardership excellent at Johnson & Johnson: The emotional intelligence and leadership study. <http://eiconsortium.org>. Tarikh Capaian: 27 March 2016.
- Chaplin, J.P. (1981). *Dictionary of Psychology*. New York: Dell Publishing Company
- Chew , Pei Ching (2005) *Hubungan antara ciri-ciri kerja dengan prestasi kerja dan motivasi kerja di kalangan juruteknik di Flextronic (M) Sdn. Bhd, Kawasan Perindustrian Senai, Johor*. Tesis Sarjana Muda, UTM.

- Cole, M. & Walker, S. (1989) *Teaching and stress*. Philadelphia : Open University Press.
- Consley, S. & Woosley, S.A. (2000) Teacher role stress, higher order needs and work outcomes. *Journal of Education Administration*, 38(2), pp. 179-201.
- Cooper, R.K. & Sawaf, A. (1997) *Executive EQ: Emotional Intelligence in business*. New York: Orion Business Books.
- Corcoran, R. P., Tormey, R. (2012). *How emotionally intelligent are pre-service teachers?* *Teaching and Teacher Education*, 28, 750-759.
- Coultas, J. (2002) *Interactive educational television content and Emotional Intelligence*. <http://www.cogs.susx.ac.uk/users/joshuau/iecf/rsrscs/EQ%20and%20IETC.ppt>. Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16, 297–334.
- Culver, D. (1998) *A review of Emotional Intelligence by Daniel Goleman: Implications for technical education*. SUNY-Binghamton: Watson School of engineering and Applied Science.
- Cusella, L. P. (1987). “*Feedback Motivation & Performance*.” Dalam Jablin , F. M. et.al., “*Handbook of Organizational Communication*.” New Bury Park: Sage Pub.
- Cushway, B., & Lodge, D. (1999). *Organizational Behaviour and Design*: Kogan Page Publishers.
- Dann, J. (2001). *Test Your Emotional Intelligence*. London: Fakenham Photosetting Ltd.
- Davenport, T. O. (1999). *Human Capital*. Josay Bass Publishers(San Francisco).
- David L., D. d. (1981). *Performance Appraisal on The Line*. New York: John Wiley & Sons
- Davies, L. (2000) *Emotional Intelligence: An essential component of education*. <http://www.kellybear.com/TeacherArticles/TeacherTip3.html> Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Day, A. L., Carroll, S. A. (2004). *Using an ability-based measure of emotional intelligence to predict individual performance, group performance, and group citizenship behaviors*. *Personality and Individual Differences*, 36, 1443-1458.
- Drucker, P. F. (1999). Knowledge-worker productivity. *California management review*, 41(2), 79-94.
- Dulewicz, V. & Higgs, M. (1999) Can emotional intelligence be measured and developed? *Leadership & Organization Development Journal*, 20(5), p.p. 242-253
- Dulewicz, V. & Higgs, M. (2000) Emotional Intelligence: A review and evaluation study. *Journal of Managerial Psychology*, 15(4), p.p. 342-372

- Dwiyanto, A. (2002). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan, Universitas Gadjah Mada.
- Dwyer, C.A. (1995) Criteria for performance-based teacher assessments: Validity, standards and issues. In Shinkfield, A.J. & Stufflebeam, D. *Teacher evaluation: Guide to effective practice*. Boston: Kluwer Academic Publisher
- Dwyer, M.T. (2005) *Emotional intelligence and conflict resolution style as predictors of marital satisfaction in the first year of marriage*. ProQuest. Tarikh capaian: 5 April 2016.
- Dzulkifli Sipon (1996). *Iklm organisasi dan Perkaitannya Dengan Prestasi Kerja Pegawai Perunding Perbadanan Produktiviti Negara (NPC)*. Tesis Master Sains, UPM.
- Emerson, H. (1912). *The twelve principles of efficiency*, Engineering magazine.
- Farah Amira Bt Hj Wan Mat. (2004). *Hubungan Di Antara Kecerdasan Emosi Dengan Kepimpinan Bakal Guru Di Kalangan Pelajar Perdana Tahun Empat PTV UTM*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Master.
- Fiddler, B. & Atton, T. (1999) *Poorly performing staff in schools and how to manage them: Capability, competence and motivation*. New York: Routledge.
- Fitri Yeni. (2012). *Kecerdasan Emosional, Semangat Kerja Dan Lingkungan Kerja Sebagai Prediktor Terhadap Kinerja Guru Melalui Kepuasan Kerja*. Universiti Terbuka Jakarta. Tesis Sarjana.
- Foot, M., Hook, C. (2008): *Introducing human resource management*. London, UK: Prentice Hall.
- Forrester, G. (2011). *Performance Management in Education: Milestone or Millstone? Management in Education*. 25(5), 5-9.
- Freedman, J. (2005). *Organizational climate helps predict performance*. Di akses pada 5 April 2016, daripada EBSCOhost database.
- Fruh, J.M. (2006) *The correlation of emotional intelligence, academic achievement and clinical performance in undergraduate athletic training students*. ProQuest database. Tarikh capaian: 5 April 2016.
- Florence Fletcher. (2007). *Hubungan Tahap Kecrdasan Emosi Dengan Tahap Kepuasan Kerja Dan Komitmen Kerja Di Kalangan Guru Bimbingan Dan Kaunseling Sekolah Menengah Di Bandar ay a Kuching, Sarawak*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Sarjana.
- Gardners, H. (1983). *Frames of Minds*. New York: Basic Books.
- Gardner, H. (1983). *Frames of mind*. London: St Edmundsbury Press.
- Gardners, H. (1993). *Multiple Intelligence : The theory in practice*. New York: Basic Books.

- Gerrish, S.R. (2005) *A study of the relationship of principal emotional intelligence competencies to middle school organizational climate and health in the state of Washington*. ProQuest database. Tarikh capaian : 5 April 2016
- George, J. M. (2000). *Emotions and leadership: the role of emotional intelligence*, Human Relations, 53: 1027-1055.
- Grasha, A.F. (1996). *Teaching with styles*. Cincinnati: Allience Pub.
- Gold, Y. & Roth, R.A. (1993). *Teachers managing stress*. London: The Falmer Press.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter Than IQ*. New Yor: Bantam Books.
- Goleman, D. (1996). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter Than IQ*. London: Bloomsbury Publishing.
- Goleman, D (1998). *Working with Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman. D. (1999). Kecerdasan emosi untuk mencapai puncak prestasi. Terj. Alex Triyantojo Widodo. *Kecerdasan Emosi untuk Mencapai Puncak prestasi*. Jakarta: PT.Gramedia Utama.
- Goleman. D. (1999). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman. D. (2001). *Emotional intelligence: Issues in paradigm building*. Dlm Cherniss, C. dan Goleman, D. (pnyt.) 2001. The emotionally intelligent workplace (atas talian) (28 Mac 2002).
- Goleman. D. (2001). *Emotional intelligence: issues in paradigm building*. Dlm. Cherniss, C. & Goleman, D. (pnyt.). The emotionally intelligent workplace, hlm. 13-26 . San Francisco: Jossey-Bass.
- Goleman, D., Boyatzis, R. dan McKee, A. (2002). *Primal Leadership: Realizing the Power of Emotional Intelligence*. Boston: Havard Business School Press.
- Gomez Mejia, L. R., Balkin David & Cardy Robert. (2001). *Managing Human Resources*. New Jersey: Prentice Hall.
- Gorard, S. (2002). *Quantitative Methods in Educational Research: The role of numbers made easy*. London: Continuum.
- Grote, R. C. (1996). *The complete guide to performance appraisal*: Amacom Books.
- Hamizah bt. Mohd Azal (2005) *Kajian Meta-analisis terhadap Hubungan di antara Kecerdasan Emosi dengan Kepimpinan di kalangan Pengurus*. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Harbour, J. L. (2011). *The basics of performance measurement*: Productivity press.
- Harbour, J. L., & Marble, J. L. (2005). How performance improves. *Performance Improvement*, 44(8), 14-19.

- Harrod, N.R. & Scheer, S.D. (2005) *An exploration of adolescent emotional intelligence in relation to demographic characteristic. Adolescence, Vol.40 (159), p503-512.*
- Hasibuan, M.S.P. (1990). *Manajemen sumber daya manusia: dasar kunci keberhasilan. Jakarta: CV Haji Mas Agung.*
- Hay/McBer (2000). *Research into teacher effectiveness: A model of teacher effectiveness.* Report by Hay McBer to the Department for Education and Employment for the government of the United Kingdom. <http://www.dfes.gov.uk/teachingreforms/mcber/>. Tarikh capaian: 5 April 2016.
- Hayward, B. A. (2005). Relationship Between Employee Performance, Leadership and Emotional Intelligence In a South African Parastatal Organisation. Tesis Master. Rhodes University. Diakses pada 6 April 2016 dari laman sesawang: http://eprints.ru.ac.za/302/1/BA_Hayward-MCom.pdf.
- Hein, S. (2006) *The importance of emotional intelligence tests.* www.eqi.org/eqdef.htm#definition. Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Hennessey, H., & Bernardin, H. J. (2003). The relationship between performance appraisal criterion specificity and statistical evidence of discrimination. *Human Resource Management, 42(2), 143-158.*
- Henry. (2010). *Definisi kecerdasan emosi.* Dicapai di <http://teorionline.wordpress.com/2010/01/26/definisi-kecerdasan-emosional/>
- Hendry. (2010). *Teori Online: Definisi Kecerdasan Emosi.* Dicapai Di [Http://Teorionline.Wordpress. Com/2010/01 /26/Definisi-Kecerdasan-Emosional-Eq/#More-124](http://Teorionline.Wordpress.Com/2010/01/26/Definisi-Kecerdasan-Emosional-Eq/#More-124)
- Henny Nikolin Tambingon. (2010). Hubungan Efikasi Diri, Kepuasan Kerja, Dan Kecerdasan Emosional Dengan Komitmen Kerja Guru Sekolah Menengah Atas Negeri. *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran (Jpp).* 18(2).
- Higgs, M. & Aitken, P.(2003) An exploration of the relationship between emotional intelligence and leadership potential. *Journal of Managerial Psychology, vol. 18(8), p.p. 814-823*
- Hogan, T. P. (2003). *Psychological Testing: A Practical Introduction.* New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Hoy, W. K. dan Miskel, C. G. (2001). *Educational Administration: Theory, Research, and Practice (6th. Ed.).* New York: McGraw-Hill Higher Companies.
- Idham, Zamri, Melor & Nik Mohd Rahimi (2010). Profil Kecerdasan Emosi Guru Pelatih Bahasa Mengikuti Tahun Pengajian, *GEMA Online Journal Of Language Studies.* 57, 10(2).
- Ifl Bin Norman. (2006). *Hubungan Antara Kecerdasan Intelek, Kecerdasan Emosi Dan Stress Di Kalangan Guru Sekolah Menengah Kebangsaan.* University Teknologi Malaysia. Tesis Master.
- Ingram, H. (1996), Linking Teamwork with Performance. *Team Performance Management: An International Journal.* 2(4), 5-10.

- Ishak Mad Shah (2002), *Pengenalan Psikologi Industri dan Organisasi*: Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Ishak Mad Shah (2008). *Kesan Kepimpinan Pengetua dan Angkubah Moderator Terhadap Kepuasan Kerja Guru dan Komitmen Guru*. Doktor Falsafah, Universiti Teknologi Malaysia, Skudai.
- Jennings, P. A., & Greenberg, M. T. (2009). *The prosaically classroom: Teacher social and emotional competence in relation to student and classroom outcomes*. *Review of Educational Research*, 79, 491-525.
- Jewell & Siegall, M. (1990). *Psikologi industri/organisasi modern*. Jakarta: Penerbit Arcan.
- Jex, S.M, Beehr, T.A (1991) Emerging theretical and methodological issues in the study of work-related stress. In Ferris, G.R, Rowland, K.M. (Eds) *Research in Personnel and Human Resources Management*. Vol. 9, pp. 311-65.
- Johns, G. & Saks, A. M. (2001). *Organizational behavior: Understanding and managing life at work*. Toronto: Longman.
- Johnson, J.R. (2002). *Leading the Learning Organization: Portrait of Four Leaders*. *Leadership and Organization Development Journal*, 23(5). 241-249.
- Johnson dan Christensen (2000). *Educational Research: Qualitative and Quantitative Approach*. Needham Heights, MA: Allyn and Bacon.
- John, P. M., David, J. S., Lynne H., & Laryssa, T. (2002). Affective, Continuance, And Normative Commitment To The Organization: A Meta-Analysis Of Antecedents, Correlates, And Consequences. *Journal Of Vocational Behavior*. 61, 20-52.
- Kaipiaren, S.C. (2004) *The relationship of emotional intelligence to leardership and self-awareness in predicting organization outcomes*. ProQuest database. Tarikh Capaian: 27 March 2016.
- Kamus Dewan. (2005). *Kamus Dewan Edisi Ke Empat*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Kaplan, R.M dan Saccuzzo, D. P. (2001). *Psychological Testing, Principles, Application and Issues*. Belmont: Wadsworth/ Thomson Learning.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2004). Measuring the strategic readiness of intangible assets. *Harvard business review*, 82(2), 52-63.
- Keith Davis W. John, N. (2005). *Organizational Behavior at Work*. New York McGraw Hill Book Company.
- King, D. B. (2008). *Rethinking claims of spiritual intelligence: A definition, model, & measure*. Master of Sciences, Trent University, Peterborough, Ontario, Canada.

- Kharuddin bin Mustafa (1998) *The Effect of capacity, willingness and opportunity on teacher's job related performance*. Tesis Sarjana. USM.
- Knight, J.A. (2005) *Exploring emotional intelligence and IQ: Comparing violent and non-violent criminal offenders*. ProQuest database. Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Koko Sujatmoko, SE (2007). Pengaruh Intensif Terhadap Peningkatan Prestasi Kerja Karyawan pada Departemen Operasional Pemasaran Dunkin' Donuts Cabang Arteri Jakarta. *USU Repository*. 1-40.
- Konsortium Penyelidikan Kecerdasan Emosi dalam Organisasi. (2001). *The Emotional Competence Framework*. Dicapai pada 20 Dis. 2007 dari www.eiconsortium.org/research/emotional_competence_framework.htm
- Korman, A.K. (1971). *"Industrial and Organizational Psychology"*. Prentice-Hall: Inc.
- Hayashi, A., Ewert, A. (2006), *Outdoor Leaders' Emotional Intelligence and Transformational Leadership*, *Journal of Experiential Education*, 28(3), 222-242.
- Inday, S. (2000). *Emotional intelligence development differences in boys and girls between 4 to 6 years of age* (MS) Universiti Putra Malaysia.
- Krejcie R.V. & Morgan D.W. (1970). Determining sample size for reserach activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30, p. 608.
- Kuder, G. F., dan Richardson, M. W. (1937). The theory of the estimation of test reliability. *Psychometrika*, 2, 151-160.
- Kyriacou, C. & Sutcliffe, J. (1977) *Teacher stress: A review*. *Educational Review*, Vol. 29(4), p.p. 299-302.
- LaRocca, M. (2009). Career and Competency Pathing: The Competency Modeling Approach. Retrieved May, 29, 2009.
- Lazarte, D. (2003) A study of relationship between the educator, emotional intelligence and the productiveness of the hidden curriculum in higher education. Emeralds database. Tarikh Capaian: 27 March 2016.
- Lee, Peck Choo (1999) *Mengkaji prestasi kerja dengan kepuasan kerja di kalangan guru di beberapa buah sekolah menengah di Kuching*. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Lees, A. and Barnard, D. (1999) *Highly effective headteachers: An analysis of a sample of diagnostic data from the Leadership Program for Serving Headteachers*. Report prepared for Hay/McBer.
- Leong, C.S., Furnham, A., Cooper, C.L. (1996) The moderating effect of organizational commitment on the occupational stress outcome relationship. *Human Relations*, Vol. 49(10), pp. 1345-1363.

- Litwin, G.H. and Stringer, R.A., R.A., Jr. (1968) *Motivation and organizational climate*. Boston: Division Research, Harvard Business School.
- Lodico et al. (2006). *Methods in Educational Research: from theory to practice*. San Francisco: John Wiley & Sons, Inc.
- Louis, K. S. (1998). *Effects of Teacher Quality of Work Life in Secondary Schools on Commitment and Sense of Efficacy*. *School Effectiveness and Improvement*, 9(1), 1–27.
- Mafuzah Mohamad (2015). *Emotional Intelligence and Job Performance: A Study Among Malaysian Teachers*. *Procedia Economics and Finance* 35 (2016) 674 – 682
- Majlah bt Ayub (1999). *Kajian tentang faktor-faktor stress dan hubungannya dengan prestasi kerja di kalangan guru-guru sekolah menengah kebangsaan Benut, Pontian, Johor*. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Malayu, S. P. H. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mangkunegara, A. A. P. (2000). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Penerbit Remaja Rosdakarya.
- Mangkunegara., A. A. A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Maisura M.Yusof. (2007). *Iklm Organisasi dan Hubungannya dengan Gelagat Kewarganegaraan Organisasi di Kalangan Guru-Guru Sekolah Menengah Daerah Pontian Johor*. Skudai, Johor: Universiti Teknologi Malaysia
- Maria S. Poulou. (2010). The Role Of Trait Emotional Intelligence And Social And Emotional Skills In Students' Emotional And Behavioural Strengths And Difficulties: A study of Greek adolescents' perceptions. *European Journal o f Research on Education*. 2(2), 30-47.
- Marsh, C. J. (1997) *Perspectives key concepts for understanding curriculum*. London: Palmer Press.
- Mathivanan D & Clement Chileshe. (2013). Comparison Of Male And Female Differences In Emotional Intelligence Among Trained Univerisities Athletes Of Lusaka Province, Zambia. *European Researcher*. 55, 7-2.
- Matthew, G., Zeidner, M. dan Roberts, R.D. (2002). *Emotional Intelligence: Science and Myth*. London: The MIT Press.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1997). What is Emotional Intelligence? Dlm. P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators* (pp.3-34). New York: Basic Books
- Mayer, J.D., Caruso, D.R. & Salovey, P. (1999). *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*. (atas talian) [http:// www.eqi.org/fulltxt1.htm](http://www.eqi.org/fulltxt1.htm) (18 Julai 2002).
- Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000)a. *Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence*. *Intelligence* 27(4): 267-298.

- Mayer, J. D., Salovey, P. & Caruso, D.R.(2002) *The Mayer-Salovey-Caruso emotional Intelligence Test (MSCEIT)*. Toronto: Multi-health System, Inc.
- McBain, R. (2004) *Mentoring, self-efficacy and emotional intelligence: their relationship and impact upon academic progression*. ProQuest database. Tarikh Capaian: 5 April 2016.
- McClelland, D.C. (1998) Identifying competencies with behavioral-event interviews. *Psychological Science*, 9(5), p.p. 331-340.
- McCormick, J. (1997) Occupational stress of teachers: Biographical differences in a large school system. *Journal of Educational Administration*, Vol.35(1), pp. 18-38.
- McGreal, T. (1995) Thomas McGreal: Characteristic of successful teacher evaluation. In Shinkfield, A.J. & Stufflebeam, D. *Teacher evaluation: Guide to effective practice*. Boston: Kluwer Academic Publisher.
- Menzie, T.A. (2005) *Emotional intelligence and social and academic competence in middle achool youth*. ProQuest database. Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Messick, S. (1980). Test Validity and the Ethics of Assessment. *American Psychologist*, 35, 1012–1027.
- Michael, A.J. (2006). *Kompetensi Kecerdasan Emosi*. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Mitchell, T. R. (1978). People in Organization Understanding their Behavior. *International Student Edition*(Mc. Graw. Hill Kogakhusa, Ltd.), 327.
- Mohd Azhar (2004). *Komitmen Guru Terhadap Organisasi Dan Profesion Perguruan: Satu Tinjauan Di SM Teknik Kota Tinggi, Johor*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Master.
- Mohd Feroz Abu Bakar (2005, Ogos 13). Guru terbeban bertugas 74 jam seminggu. *Utusan Malaysia*.
- Mohd. Khir Zahari bin Mohd. Sharikh (2005) *Keberkesanan komunikasi penyelia dengan pekerja bawahan dan kesannya terhadap prestasi kerja: Satu kajian tinjauan di Flextronic (M) Sdn. Bhd, Kawasan Perindustrian Senai, Johor*. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Mohd. Najib Abdul Ghafar (1999) *Penyelidikan Pendidikan*. Skudai: Malaysia. Penerbit UTM.
- Mohd Najib Ghafar. (2000). *Kestabilan emosi guru: Perbandingan antara pensyarah dan pelajar*. Jurnal Teknologi 32 (E): 1-10.
- Mohd. Najib Abdul Ghafar (2003). *Reka Bentuk Tinjauan Soal Selidik Pendidikan*. Skudai: Penerbit UTM.
- Mok Soon Sang (1990). *Pemulihan, Pengayaan, dan Isu Pendidikan*. Kuala Lumpur: Kumpulan Budiman Sdn. Bhd.
- Mok Soon Sang (2002). *Psikologi pendidikan untuk Kursus Diploma Perguruan Semester 3*. Subang jaya: Kumpulan Budiman.

- Morris, E. (2001) *New measurement will tackle violent pupils and parents and help promote good behavior*. <http://www.dfes.gov.uk/> Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Mstar. 2017. 1 Mac.
- Muchinsky, P.M. (1997). *Psychology applied to work*. Ed. ke-5. Pacific Groove: Brooks/ Cole Publishing Company.
- Najmuddin, S. H. S., Noriah, M. I., Mohamad, B. (2011). *Impacts of emotional intelligence on work values of high school teachers*. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 30, 1688-1692.
- Naylor, C. (2001). *What Do British Columbia Teachers Consider To Be the Most Significant Aspects of Workload and Stress in Their Work? British Columbia Teachers ' Federation Research Report*. 1-19.
- Nelson, D.B. & Low, G.R. (2003) *Emotional intelligent achieving academic and career excellent*. New Jersey: Prentice Hall.
- Neuman, W. (2000) *Social Research Methods: Qualitative and quantitative approaches*. Needham Heights: Allyn & Bacon.
- New Strait Times 12th August 2000.
- New Straits Times. 2002. *Texas mom convicted of murder*. 14 Mac: W 6
- New Straits Times. 2002. 15 Mac.
- Newsome, S., Day, A.L. & Catano, V.M. (1999) *Assessing the predictive validity of Emotional Intelligence*. Department of Psychology, Saint Mary's University. *Research in Education*.
- Newton, D. P. & Newton, L.D. 2001. *Choosing and judging teachers: what heads and student teachers think matter*. *Research in Education* 66: 54-64.
- Ng, Sar Ee (2002) *Hubungan antara kecerdasan emosi dengan pencapaian akademik pelajar*. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Noorhayati Amin (2003) *Hubungan antara kecerdasan emosi dengan gaya kepimpinan kajian kes di kalangan pentadbiran di sekitar awam*. Tesis Sarjana Muda UTM.
- Noriah Mohd Ishak. (1994). *Pola pemilihan respons menangani ketegangan dan hubungannya dengan punca ketegangan di kalangan guru-guru*. Tesis Sarjana. Universiti Kebangsaan Malaysia.
- Noriah Mohd Ishak, Zuria Mahmud, Siti Rahayah Arifin dan Manisah Mohd. Ali. (2003). *Hubungan Antara Tanggungjawab Kepada Diri, Pelajaran, Pelajar dan Masyarakat di Kalangan Guru-Guru*. Prosiding seminar kebangsaan profession perguruan. Bangi: Fakulti Pendidikan Universiti Kebangsaan Malaysia.

- Noriah Mohd Ishak, Zuria Mahmud, Siti Rahayah Ariffin dan Manisah Mohd Ali. (2002). *Hubungan antara tanggungjawab kepada diri, pelajaran, pelajar dan masyarakat di kalangan guru-guru*. Jurnal Pendidikan. Jilid 24: 548-555.
- Noriah Mohd Ishak, Zuria Mahmud. (2003). *Kepintaran Emosi di Kalangan Pekerja di Malaysia*. Prosiding IRPA- RMK-8 Kategori EAR. Jilid 1: 184-187.
- Noriah Mohd. Ishak, Ramlee Mustapha, Siti Rahayah Ariffin & Syed Najmuddin Syed Hassan. (2003). *Kecerdasan Emosi Dan Hubungannya Dengan Nilai Kerja*. Jurnal Teknologi. 39(E), 77-84.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Theory*. New York: McGraw-Hill.
- Nurzawani (2014) *Kecerdasan Emosi dan Komitmen Kerja dalam Kalangan Guru Sekolah Menengah di Daerah Johor*. Thesis Ijazah Sarjana Pendidikan, UTM.
- Osman Ferda Beytekin. (2013). The relationship between emotional intelligence and school management. *European Journal of Research on Education*., 1(1), 1-5.
- Palmer, B. R., Wall, M., & Burgerss, Z. (2001) Emotional Intelligence and Effective leadership. *Journal of Leadership and Organization Development*, 22(1), pp. 5-10.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *The Journal of Marketing*, 41-50.
- Pasi, R.J. (2001) *Higher Expectations: Promoting social emotional learning and academic achievement in your school*. New York: Teacher College Press.
- Paul-Odouard, R.(2006) *Emotional intelligence, social problem solving, and demographics as predictors of well-being in women with multiple roles*. ProQuest database. Tarikh capaian: 5 April 2016.
- Pejabat Pendidikan Daerah Kota Tinggi (2016) *Senarai nama dan bilangan guru dalam sekolah jenis kebangsaan cina di daerah Kota Tinggi, Johor*. Kota Tinggi: Pejabat Pendidikan Daerah Kota Tinggi.
- Perry, W.O. (1868) *Intellectual and ethical development in the college years: A scheme*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Pithers, R.T. & Soden, R. (1998). Scottish and Australian teacher stress and strain: a comparative study. *British Journal of Educational Psychology*, 68, p.p. 269-279.
- Plesis. F. D., Beer, H. D. dan Brand, H. (2007). *Generic Competencies for Performance Managers*. University of Pretorio, South Africa.
- Polloway, E.A., Patton, J.R., & Serna, L. (2001). *Strategies for teaching learners with special needs*. Ed. ke-7. Upper Saddle River, New Jersey: Merrill Prentice-Hall Inc.
- Poole, M. S. (1985). Communication and Organizational Climates: Review, Critique, and a New Perspective. In R. D. McPhee and P. K. Tompkins (Eds.), *Organizational*

Communications: Traditional Themes and New Directions (pp. 79-108). Beverly Hills, Ca: Sage.

- Prabu, M. A. A. (2005.). *Manajemen Sumber Daya Perusahaan*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Prakas Rao Apparao (2001) *Perkaitan antara kecerdasan emosi dengan prestasi akademik mahasiswa dan mahasiswi di UTM*. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Prati, L. M., Douglas, C., Ferris, G. R., Ammeter, A. P., Buckley, M. R. (2003). *Emotional intelligence, leadership effectiveness, and team outcomes*. *International Journal of Organizational Analysis*, 11, 21–4
- Pritchard, R. and Karasick, B.1973. The effects of organizational climate on managerial job performance and job satisfaction. *Organizational Behavior and Human Performance* 9: 110-119.
- Rahim, M.A. dan Minors, P (2003). Effects of emotional intelligence on concern for quality and problem solving. *Managerial Auditing Journal*, 18(2), 150-155.
- Rao, T. V. (1986). *Penilaian Prestasi Kerja : Teori dan Praktik, terjemahan*. Jakarta: Bitnaman Pressindo.
- Razali bin Mohd (2004) *Kecerdasan emosi dan hubungannya dengan pencapaian akademik dan tingkah laku kenakalan pelajar*. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Reichburg, M. & Fletcher, T. (1999) *Emotional Intelligence: Directing a child's emotional education*. <http://psych.athabascau.ca/html/aupr/educational.shtml> Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Richard, G. H. T. (2003). *Strategic Reward System*. London: Prentice Hall.
- Rivai, V. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : Dari Teori ke Praktik*. (2 ed. Vol. 2). Jakarta: Rajawali Press.
- Robbins, S.P. (1988). *Essentials of Organizational Behavior*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi* (Edisi kesepuluh ed.). Jakarta: Indeks Gramedia.
- Rohaida Binti Mohd Rashid. (2003). *Hubungan Antara Kecerdasan Intelek Dan Kecerdasan Emosi Dengan Stress Di Kalangan Guru Sekolah Menengah Di Daerah Johor Bahru*. Universiti Teknologi Malaysia. Tesis Master.
- Rohana, N., Kamaruzaman, J., Zanariah, A. R. (2009). *Emotional intelligence of Malaysian academia towards work performance*. *International Education Studies*, 2, 103-112.
- Roslan Hj. Atan (2004) *Hubungkait bentuk komunikasi dan tingkah laku kepimpinan pengetua dengan tahap kepuasan kerja guru-guru sekolah menengah daerah Muar dari persepsi guru*. Tesis UTM, tidak diterbitkan.

- Rosnani Jusoh & Noorhidayati Nasriah Mhamat Nasudin. (2013). Relationship Between Emotional Quotient And The Level Of Job Satisfaction Among Secondary School Teachers. *International Journal Of Science Commerce And Humanities*. Volume No 1 No 7.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). *The relative importance of task, citizenship, and counterproductive performance to global ratings of job performance: a policy capturing approach*. *The Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66–80.
- Ruky, A. S. (2003a). *SDM Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sadri Haji Kormin (1998) *Tingkah laku kepemimpinan pengetua dan hubungannya dengan kepuasan, tekanan dan prestasi kerja guru-guru sekolah menengah di daerah Bera*. Tesis Sarjana Muda, UTM.
- Sala, F. (2000). *Emotional Competence Inventory (ECI) Technical Manual*. UK: Hay Acquisition Company Inc.
- Salovey, P. & Grewal, D. (2005) Feeling smart: The science of Emotional Intelligence. *American Scientist*, Vol 93, p 330-341
- Salovey, P. Mayer, J.D. (1990) Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, Vol. 9 pp.185-341
- Sapora Sipon (2007, 27 Julai). *Pendidik Mesti Bijak Kawal Emosi*. Utusan Malaysia. Dicapai Di [Http://Utusan.Com.Mv/Utusan/Info.Asp?Y=2007&Dt=0723&Pub=UtusanMalaysia&Sec=Rencana&Pg=Re 07.Htm](http://Utusan.Com.Mv/Utusan/Info.Asp?Y=2007&Dt=0723&Pub=UtusanMalaysia&Sec=Rencana&Pg=Re 07.Htm)
- Saunders, M., Lewis, P. & Thornhill, A. (2003). *Research Methods for Business Students* (3rd ed.). Harlow: Financial Times Prentice Hall.
- Scriven, M. (1994) The duties of teacher. *Journal of Personal Evaluation in Education*, 8(2).
- Sedarmayanti (2000) *Sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sekaran, U. (2000). *Research Method for Business: Skill Building Approach, 2nd ed.* Toronto:John Wiley & Son.
- Shamshul Azree Samshir (2006, 26 Februari) Laporan tugas guru harus diperhalusi. Berita Harian.
- Shinkfield, A.J. (1995) Principal and peer evaluation of teachers for professional and development. In Shinkfield, A.J. & Stufflebeam, D. *Teacher evaluation: Guide to effective practice*. Boston: Kluwer Academic Publisher.
- Shukor Hamdan (2000) *Faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi dan prestasi kerja guru: Satu kajian kes di sekolah menengah teknik, Muar, Johor*. Tesis Sarjana Muda, UTM.

- Six Seconds (2005) What is Emotional Intelligence? www.6seconds.org/modules.php?name=content&pa=showpage&pid=13. Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Skovholt, T. & D'Rozario, V. (2000). *Portraits of outstanding and inadequate teachers in Singapore: The impact of emotional intelligence*. *Teaching and Learning*, 21(1): 9-17.
- Slaski, A.M. (2000) *An investigation into emotional intelligence, managerial stress & performance in a UK supermarket chain*. ProQuest database. Tarikh Capaian: 27 March 2016.
- Smith, J. (2005) *Emotional Intelligence and social work student education: Implications for graduate professional education*. The Twelfth International Conference on Learning – in the Faculty of Education at the University of Granada from Monday 11th to Thursday 14th July 2005.
- Spearman, C. (1910). Correlation Calculated from Faulty Data. *British Journal of Psychology*, 3, 271–295.
- Spencer, L. M., & Spencer, S. (2008). *Competence at Work: Models for Superior Performance*: New York: Wiley.
- Sperber, A.D., DeVellis, R. F. and Boehlecke, B. (1994). Cross-Cultural Translation: Methodology and Validation. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 25(4): 501-524.
- Stein, S. (2001). *The EQ Edge: Emotional Intelligence and Your Success*. London: Kogan Page.
- Sternberg, R. (1996) *Non-cognitive aspects of intelligence*. <http://www.12manage.com/main>. Tarikh capaian: 5 April 2016.
- Stone, P. (1992). *Transformational leadership in principal. An analysis of the multifactor leadership questionnaire*. Professional leadership Development monograph series, 2 (1). ERIC Document Reproduction Service No355613
- Sudarmanto. (2009b). *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM: Teori, Dimensi Pengukuran, dan Implementasi dalam Organisasi*. (Vol. Cetakan pertama). Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sulaiman Masri (2005). *Kaedah Penyelidikan dan Panduan Penulisan*. Kuala Lumpur: Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Sutrisno, E. (2011a). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (pertama ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutrisno, E. (2011b). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi 1 ed.). Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sutton, R. E. (2004). *Emotional regulation goals and strategies of teachers*. *Social Psychology of Education*, 7, 379-398

- Syed Sofian Syed Salim & Rohany Nasir (2010). Kesan Kecerdasan Emosi Ke Atas Niat Berhenti Kerja Dan Tekanan Kerja Profesion Perguruan. *Jurnal Pendidikan*. 5(1), 53-68.
- Szilagyi, A.D and Wallace, M.J. (1987). "*Organizational Behavior and Performance*". Glenview, Illinios: Scott, Foresman and Company.
- Szuberla, A.L. (2005) *Emotional intelligence and school success*. ProQuest database. Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Tagiuri, R. & Litwin, G.H. (1968) *Organizational climate: Explorations of a concept*. Boston, MA: Harvard Business School Press.
- Tarantino, D. (2005). *Measuring return on your most valuable asset*. *Physician Executive*, 31(6), 72-73.
- Timotius, S. (2003) *Hubungan motivasi kerja dengan kerjaya guru*. <http://www.geocities.com/guruvalah/index.html> Tarikh capaian: 5 April 2016.
- Tischler, L., Biberman, J. & McKeage, R. (2002) Linking emotional intelligence, spirituality and workplace performance: Definition, models and ideas for research. *Journal of Manegerial Psychology*, Vol. 17 (3), p.p. 204-218.
- Thorndike, E.L. (1920). Intelligence and It Uses (Electronic Version). *Harper's Magazine*, 140, 227-335.
- Tomlinson, H. (1998) *Will Curriculum 2000 Change Anything?* <http://www.antidote.org.uk/> Tarikh capaian : 5 April 2016.
- Toops, H. A. (1944). The Criterion. *Educational and Psychological Measurement*. 4, 271-297.
- Traverse, C. J. & cooper, C. L. (1996) *Teacher under pressure: Stress in the teaching profession*. London: Routledger.
- Tung, Jing Tian. (2005) *Hubungan antara kecerdasan emosi dengan tekanan di kalangan eksekutif Bintang Sdn.Bhd*. Tesis Sarjana Muda.
- Utusan Malaysia 2th April 2001.
- Viswesvaran, C. (1993). Modelling job performance: Is there the general factor?. In Viswesvaran, C. *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology. Volume 1 Personnel Psychology*. London: Sage Publishing.
- Viswesvaran, C. (2001). Assessment of Individual Job performance: A review of the past century and a look ahead. *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology. Volume 1 Personnel Psychology*. London: Sage Publishing.
- Viswesvaran, C., dan Ones, D. S. (2000). Perspectives on models of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*. 8(4), 216–226. 146

- Viswesvaran, C. dan Ones, D. S. (2005). Job Performance: Assessment issues in personnel selection. *Handbook of Personnel Selection*. Oxford: Blackwell Publishing.
- Voirin, A. C. dan Roussel, P. (2012). Adaptive performance: a new scale to measure individual performance in organizations. *Canadian Journal of Administrative Sciences*. 29(3), 280–293.
- Vroom, V. (1964). *“Work and Motivation “*. New York: John Wiley & Sons.
- W. Wedastera, N. Dantes & M. Yudana. (2013). Determinasi Ekspektasi Karir, Kecerdasan Emosi, Dan Kompetensi Profesional Terhadap Kinerja Gum Smp Se-Kecamatan Blahbatuh. *E-Journal Program Pascasarjana*. Volume 4.
- Wiener, Y. (1982). *Commitment in organizations: a normative view*. *Academy of Management Review*,7(3):418.
- Weisinger, Hendrie. (1998). *Emotional Intelligence at Work*. San Fransisco: Josse-Bass,
- Wherry, R. J. (1957). The past and future of criterion evaluation. *Personnel Psychology*. 10(1), 1-5.
- Whetten, D. A. dan Cameron, K. S. (1998). *Developing Management Skills*. Upper Saddle River New Jersey: Pearson/Prentice Hall.
- Whitmore, J. (2002). *Coaching for performance* (Vol. 108): Nicholas Brealey London.
- Wiersma, W. (2000). *Research Methods in Education: An Introduction*. (7th. ed.). Boston: Allyn and Bacon.
- Williams, D. (1994) *Leadership for the 21st century: Life insurance leadership study*. Boston: Haygroup.
- William, B., Werther, J., & Davis, K. (1996). Human resource and personnel management. *City: McGraw-Hill Inc*, 316-317.
- Wong, C., Law, K.S. (2002). *The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study*. *Leadership Quarterly*, 13,3, 243-274.
- Woolfolk, A.E. (2004) *Educational psychology*. 9th Ed. Boston: Pearson Education.
- Wragg, E.C. (1987) *Teacher appraisal: A practical guide*. London: McMillan.
- Yaakub Isa (1994). *Guru Yang Efektif*. Jabatan Pendidikan Pahang : Jawatan Kuasa Perayaan Hari Guru Peringkat Negeri Pahang.
- Yahaya. (2010). *Bab 3: kecerdasan*. Dicapai di eprints.utm.my/10350/1/bob_3.pdf
- Yahzanon Bt Tahir. (2010). *Kecerdasan Emosi Dan Hubungannya Dengan Komitmen Bekerja Dalam Kalangan Guru Tahun Enam Sekolah Kebangsaan Daerah Kulai*. University Teknologi Malaysia. Tesis Master.

Zainuddin Hj. Yusoff. (2000) *Hubungan kecerdasan emosi dengan kepemimpinan : Tinjauan di kalangan pemimpin pelajar UTM*. Tesis Sarjana, UTM.

Zakaria Bin Embi (2009), *Kecerdasan Emosi (EQ) Dan Kemajuan Diri Di Tempat Kerja Dalam Kalangan Pekerja Putrajaya Holdings Sdn. Bhd.* Tesis Ijazah Sarjana Sains, Universiti Teknologi Malaysia.

Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1996). The behavioral consequences of service quality. *The Journal of Marketing*, 31-46.