

**Peranan Kecerdasan Emosi dan Faktor Ciri-ciri Pekerjaan  
Ke Atas  
Kepuasan Bekerja Dalam Profesion Perguruan**

**Syed Sofian Syed Salim**

**Ahmad Jazimin Jusoh**

**Mohammad Nasir Bistaman**

**Mohammad Aziz Shah Mohamed Arip**

**Muhammad Bazlan Mustafa**

Universiti Pendidikan Sultan Idris

**Rohany Nasir**

Universiti Kebangsaan Malaysia

**Abstrak**

Tujuan utama kajian ini ialah untuk melihat peranan kecerdasan emosi (*ei*) ke atas kepuasan bekerja dalam kalangan guru-guru sekolah rendah dan menengah. Kedua, kajian ini melihat kesan interaksi *ei* dengan faktor ciri-ciri pekerjaan seperti kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran ke atas kepuasan bekerja. Kajian ini berbentuk tinjauan dengan menggunakan satu set soal selidik. Sampel kajian terdiri daripada 1200 orang guru dari 60 buah sekolah di negeri Melaka, Perak dan Pulau Pinang. Dua jenis alat ukuran digunakan iaitu *Emotional Competence Inventory (ECI)* untuk mengukur *ei* dan *Job Diagnostic Survey (JDS)* mengukur kepuasan bekerja dan ciri-ciri pekerjaan. Dapatan kajian melalui analisis korelasi Pearson menunjukkan *ei* mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan pemboleh ubah kepuasan bekerja. Manakala analisis ANOVA dua hala pula menunjukkan terdapat kesan interaksi yang signifikan antara *ei* dengan ciri-ciri pekerjaan ke atas pemboleh ubah kepuasan bekerja. Dari segi sumbangan pula dapatan kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi berupaya memberikan sumbangan yang positif dan signifikan ke atas kepuasan bekerja. Selain itu persekitaran kerja yang tinggi dapat meningkatkan tahap kepuasan bekerja dalam kalangan guru yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi berbanding dengan mereka yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah. Kesimpulannya kajian ini dapat memberi gambaran kepada pihak Kementerian Pelajaran betapa pentingnya kecerdasan emosi dalam membantu meningkat kepuasan

bekerja dalam kalangan para guru. Oleh itu pihak Kementerian perlulah mengambil langkah-langkah positif dan segera seperti menganjurkan kursus-kursus yang berterusan agar setiap guru dapat menyertainya. Ini kerana kecerdasan emosi boleh dipertingkatkan pada bila-bila masa memandangkan kecerdasan emosi bukanlah dipengaruhi oleh faktor genetik. Selain itu ia juga dapat memberi gambaran mengenai keperluan melakukan penyesuaian dan perubahan persekitaran organisasi perguruan dan ciri-ciri pekerjaan dalam memberikan kepuasan bekerja dalam kalangan guru.

### **1. Pengenalan**

Kerjaya perguruan merupakan satu bentuk kerjaya awam yang sungguh mencabar, memerlukan pelbagai kemahiran dan sering kali berubah-ubah. Keadaan ini menjadikan guru setiap masa berada dalam keadaan sibuk, tertekan, tidak seronok, tidak puas malahan terpaksa melaksanakan kerja-kerja yang bukan sepatutnya mereka lakukan.

Secara normalnya individu tidak mungkin dapat berfungsi dengan berkesan dan produktif malahan dapat merasai kepuasan dalam bekerja jika ia dalam keadaan tertekan (Smith 1982). Perasaan tertekan menjadikan seseorang itu tidak rasional, cemas, tegang, tidak dapat menumpukan perhatian kepada kerja dan gagal menikmati rasa kegembiraan atau kepuasan terhadap kerja yang dilakukan. Hal-hal ini akan menghalang seseorang mewujudkan sifat peribadi yang positif, apa lagi sifat toleransi, kepuasan dalam bekerja dan kasih sayang.

Kajian oleh Bar-On (1997) yang mengkaji hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan kerja menunjukkan kombinasi dimensi-dimensi dalam kecerdasan emosi seperti hubungan intrapersonal, hubungan interpersonal, kebolehsuaian sendiri, pengurusan tekanan dan perasaan keseluruhan mempunyai hubungan dengan kepuasan bekerja.

Selain itu ciri-ciri pekerjaan seperti kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran juga merupakan faktor yang agak penting dalam melahirkan kepuasan dan keseronokkan bekerja dalam kalangan pekerja. Menurut Frye (2001) ciri-ciri pekerjaan seperti kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran dapat berinteraksi dengan berkesan ke atas kepuasan bekerja sama ada secara langsung atau tidak langsung. Shore dan Martin (1989) dalam kajiannya berpendapat bahawa kepuasan kerja didapati mempunyai hubungan yang begitu kuat dalam peningkatan prestasi kerja seseorang individu dalam bidang kerjaya yang diceburinya.

Oleh itu melalui kajian ini diharapkan kita dapat melihat dengan jelas peranan kecerdasan emosi (*ei*) dalam mempengaruhi kepuasan bekerja dalam kalangan guru-guru sekolah rendah dan menengah. Selain itu juga melalui kajian ini kita akan dapat melihat kesan interaksi *ei* dengan ciri-ciri pekerjaan seperti kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran ke atas kepuasan bekerja dalam kalangan para guru.

## **2. Kajian Lepas**

### **2.1. Kecerdasan Emosi**

Bagi memahami mengenai kecerdasan emosi kita perlu meneroka dua istilah yang penting dan sering digunakan iaitu emosi dan kecerdasan. Ini kerana dalam diri manusia terdiri dari tiga dimensi yang penting iaitu kognisi, perasaan atau emosi dan motivasi (Salovey & Sluyter 1997). Perkataan emosi berasal dari perkataan latin iaitu *motere* yang bermaksud bergerak, yang mana setiap emosi ini berkeupayaan boleh nampak dan berlaku (Goleman 1995) seperti perasaan gembira, gusar, kasih sayang, benci, takut, cemburu, seronok ataupun berlakunya gangguan pada perasaan dan sebagainya. Ia merupakan suatu perasaan yang kuat dari segi dalaman manusia. Ia biasanya melibatkan aspek mental atau naluri manusia seperti perasaan kasih dan sayang ataupun perasaan takut. Secara ringkasnya emosi yang dialami oleh seseorang akan memberi kesan dan mempengaruhi keseluruhan kehidupan seseorang sama ada dari segi psikologikal ataupun dari segi kehidupan bersosial. Oleh itu, emosi merupakan proses yang berupaya mengarah atau mengerakkan tingkah laku manusia yang berpunca dari perasaan (Freemantle 1998).

Kecerdasan pula merupakan keupayaan mental manusia dalam mencapai apa yang diinginkan. Menurut Chaplin (1981) kecerdasan boleh dirumuskan kepada tiga aspek yang mana ia mempunyai persamaan dari segi makna iaitu keupayaan menghadapi dan penyesuaian diri terhadap situasi baru secara cepat dan efektif, keupayaan penggunaan konsep abstrak secara efektif yang meliputi tiga unsur seperti memahami, memberi pendapat dan mengkritik serta keupayaan memahami pertalian-pertalian dan proses pembelajaran dengan begitu cepat dan pantas.

Oleh itu secara keseluruhan kecerdasan lebih memaparkan kepada keupayaan yang ditunjukkan dan dimiliki oleh seseorang individu dalam menghadapi sesuatu situasi.

Dalam dimensi kecerdasan, emosi sangat penting dalam memandu kehidupan rasionaliti manusia (Goleman 1995). Oleh itu kecerdasan emosi bukan sahaja dapat memberi kebebasan kepada perasaan malah ia lebih merupakan kemampuan atau keupayaan dalam mengendalikan pola perasaan sehingga dapat dipaparkan secara berkesan, tepat dan efektif (Goleman 1995). Oleh itu berdasarkan pernyataan ini

dapatlah dirumuskan bahawa setiap manusia mempunyai keupayaan yang berbeza-beza dalam keupayaan mengendalikan dan menguruskan emosi masing-masing (Mayer dan Slovey 1993; Mayer dan Geher 1996; Mayer, Caruso dan Salovey 2000; Salovey dan Mayer 1990 dan Salovey, Hsee dan Mayer 1993). Kemampuan dan keupayaan inilah akan menentukan tahap kematangan intelektual, kesejahteraan emosi dan perkembangan diri seseorang individu. Oleh itu individu yang berkemampuan atau berkeupayaan dalam menggunakan dimensi perasaan yang ada pada dirinya dan perihatin terhadap diri orang lain serta berkemampuan mengawal kepuasan diri merupakan individu yang dikatakan memiliki kualiti dan kehebatan dalam kecerdasan emosi.

## **2.2 Kecerdasan Emosi Dan Kepuasan Bekerja**

Kajian Mohd Azhar (2004) yang melibatkan subjek dari jabatan kerajaan dan sebuah syarikat swasta menunjukkan terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan bekerja. Hasil keputusan beliau ini memberikan gambaran yang jelas bahawa semakin tinggi tahap kecerdasan emosi, maka semakin tinggi juga tahap kepuasan bekerja dalam bidang kerjaya yang diceburi.

Begitu juga kajian yang dijalankan oleh Tan (2001) ke atas pekerja kilang elektronik menunjukkan kecerdasan emosi menyumbang 75 peratus varian ke atas kepuasan bekerja. Oleh itu dapatan kajian ini membuktikan bahawa kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang rapat dengan kepuasan bekerja dalam bidang kerjaya yang terlibat.

Kajian oleh Bar-On (1997) yang mengkaji hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan bekerja menunjukkan kombinasi dimensi-dimensi dalam kecerdasan emosi iaitu hubungan intrapersonal, hubungan interpersonal, kebolehsuaian sendiri, pengurusan tekanan dan perasaan keseluruhan mempunyai hubungan yang rapat dengan kepuasan bekerja.

Oleh itu jelas di sini, bahawa kecerdasan emosi memainkan peranan yang amat penting dalam menentukan kepuasan bekerja seseorang dalam bidang kerjaya yang diceburinya. Semakin tinggi tahap kecerdasan emosi maka semakin puas seseorang dalam bidang kerjaya yang mereka ceburi dan begitulah sebaliknya. Dengan itu jika seseorang mempunyai kepuasan bekerja dalam kerjaya yang diceburi maka secara langsung tekanan bekerja akan dapat dielakkan dan ini seterusnya akan memberikan impak yang positif terhadap diri pekerja itu khususnya dan organisasi tersebut amnya.

## **2.3 Kecerdasan Emosi Dan Faktor Ciri-ciri Pekerjaan**

### **2.3.1 Kawalan Kerja**

Kawalan kerja merupakan kebolehan membuat keputusan dengan menggunakan budi bicara untuk memilih kemahiran yang bersesuaian dalam melakukan sesuatu pekerjaan (Mohd Azhar 2004). Berdasarkan pernyataan ini, pekerja yang diberi autonomi atau kebebasan sepenuhnya dalam memilih dan menggunakan segala keupayaan dan kemahiran yang mereka miliki akan memberi kesan yang positif terhadap kepuasan bekerja dalam kerjaya mereka berbanding sebaliknya. Ini bermaksud kawalan kerja yang tinggi maka kepuasan bekerja juga akan menjadi tinggi.

Kajian oleh Abraham (1999) juga membuktikan bahawa kecerdasan emosi dan kawalan kerja mempunyai hubungan dengan pemboleh ubah kepuasan bekerja kepada organisasi. Ini menunjukkan individu akan meningkat tahap kepuasan bekerja dalam kerjayanya sekiranya mereka mempunyai tahap kawalan kerja atau dimensi kerja yang baik.

Kesimpulannya melalui kajian-kajian yang dijalankan jelas menunjukkan bahawa dengan kebebasan yang diberikan kepada seseorang pekerja dalam menggunakan segala kemahiran yang dimilikinya akan dapat memberi kesan yang positif dalam peningkatan hubungan kecerdasan emosi terhadap pemboleh ubah kepuasan kerja dalam kerjaya yang diceburinya.

### **2.3.2 Kepentingan Kerja**

Kepentingan kerja juga merupakan salah satu faktor yang dapat menjamin kepuasan bekerja, keseronokan dan kesetiaan seseorang pekerja terhadap kerjaya yang mereka ceburi. Melalui ciri ini ia akan dapat melahirkan perasaan kemaknaan seseorang terhadap kerjaya yang mereka ceburi.

Kebiasaannya seseorang akan memberi tumpuan yang sepenuhnya terhadap kerja yang dilakukan sekiranya kerja yang dilakukan itu memberi keseronokan dan kepuasan terhadap mereka. Oleh itu kepentingan kerja ini berupaya bertindak sebagai agen motivasi yang boleh menyebabkan seseorang itu meningkat dari segi keupayaan kerjanya atau sebaliknya. Apa yang jelas di sini kepentingan kerja mempunyai kaitan dengan motivasi dalaman pekerja dan dapat meningkatkan kepuasan dalam bekerja. Disamping itu juga kepentingan kerja ini mempengaruhi perasaan kemaknaan seseorang terhadap kerjaya mereka.

Selain itu kepentingan kerja juga berupaya melahirkan perasan aman dan selesa kepada seseorang individu dalam melaksanakan sesuatu pekerjaan. Saavedra (2000) (dalam Mohd Azhar 2004) dalam kajiannya mendapati 19 peratus varian ciri-

ciri pekerjaan dapat menerangkan perasaan keselesaan. Manakala 11 peratus lagi berupaya menerangkan keadaan yang tidak menyelesaikan.

Kesimpulannya, kepentingan kerja merupakan elemen yang penting dalam melahirkan kepuasan, kesetiaan dan perasaan kemaknaan seseorang terhadap bidang kerja yang diceburi. Ini bermakna ia berupaya bertindak memainkan peranan yang penting sebagai satu agen yang dapat memberikan sumber motivasi kepada para pekerja dalam melakukan kerja dengan bersungguh-sungguh dan berterusan..

### **2.3.3 Kepelbagaian Kemahiran**

Ciri kepelbagaian kemahiran juga boleh berupaya bertindak sebagai sumber motivasi yang berkuasa dalam melahirkan keseronokan dan kepuasan kepada para pekerja. Orang yang memiliki pengetahuan dan kemahiran yang pelbagai dalam bidang yang dilakukan akan merasakan ia memiliki satu keistimewaan atau kelebihan yang berharga dalam melaksanakan sesuatu tugas berbanding dengan rakan sejawat yang lain.

Menurut Hackman dan Oldham (1980) sekiranya para pekerja memiliki kepelbagaian kemahiran ia merupakan pekerja yang tinggi dari segi motivasi dan akan merasa kepuasan dalam melaksanakan tugasannya. Selain itu ciri kepelbagaian kemahiran ini juga berupaya bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana yang berkesan dalam hubungannya dengan kepuasan bekerja dalam kalangan kerjaya perguruan di sekolah.

Selain itu, kajian oleh Mohd Azhar (2004) membuktikan bahawa kecerdasan emosi dapat berinteraksi dengan ciri kepelbagaian kemahiran dan ia memberi kesan interaksi ke atas pemboleh ubah komitmen kerja dan komitmen organisasi. Ini menunjukkan bahawa seseorang yang cerdas emosinya akan merasa lebih komited terhadap kerjaya dan organisasi mereka. Ini selari dengan kajian oleh Bar On (2010) ke atas pelatih payung terjun US yang mana dapatan kajiannya juga menunjukkan bahawa kecerdasan emosi dapat berinteraksi dengan kemahiran seseorang pelatih tersebut.

Kesimpulannya, ciri kepelbagaian kemahiran ini merupakan faktor yang penting dalam melahirkan kepuasan dan keseronokan dalam kalangan pekerja. Ini menunjukkan bahawa seseorang yang cerdas emosinya apabila diberikan tugas yang memerlukan tahap kemahiran yang pelbagai dan tinggi ia akan memberikan kesan yang positif ke atas prestasi kerja seseorang. Selain itu pekerja yang memiliki pengetahuan dan kemahiran yang pelbagai ini juga akan merasa begitu komited terhadap kerja-kerja yang dilakukannya kerana mereka merasa mereka lebih diperlukan dan lebih istimewa berbanding dengan pekerja lain.

### 3. Metodologi

Kajian ini menggunakan kaedah reka bentuk tinjauan dengan menggunakan soal selidik. Menurut Salovey et al. (2000), kajian mengenai kecerdasan emosi merupakan kajian yang lebih berteraskan kebolehan, penilaian diri dan kecekapan, oleh itu kajian sebegini lebih sesuai dengan menggunakan kaedah tinjauan.

Tumpuan kajian ialah terhadap guru-guru sekolah rendah dan sekolah menengah yang mengajar di tiga buah negeri di Malaysia iaitu negeri Melaka (zon selatan), Perak (zon tengah) dan Pulau Pinang (zon utara). Seramai 1200 responden terlibat yang mana ia meliputi 60 buah sekolah iaitu 30 buah sekolah rendah dan 30 buah sekolah menengah.

Kaedah persampelan berkelompok digunakan dalam kajian ini kerana kedudukan antara responden terlalu jauh yang mana ini akan melibatkan kos yang terlalu tinggi. Memandangkan jumlah populasi yang besar maka cara persampelan ini adalah lebih baik. Manakala pemilihan sampel mengikut sekolah pula, dibuat oleh pengkaji berdasarkan persampelan rawak mudah.

Dalam kajian ini, pengkaji menggunakan satu set borang soal selidik yang mengandungi dua bahagian bagi mengumpul data-data berkenaan kecerdasan emosi, dan kepuasan bekerja. Soal selidik yang digunakan dalam kajian ini mengandungi tiga bahagian seperti berikut ;

- Bahagian A : Soal selidik mengukur kecerdasan emosi iaitu *Emotional Competence Inventory (ECI)* dibina oleh Boyatzis, Goleman, dan HayMcBer (1999).
- Bahagian B : Soal selidik mengukur kepuasan bekerja iaitu *Job Diagnostic Survey (JDS)* dibina oleh Hackman dan Oldman (1980)
- Bahagian C : Biodata responden.

Alat ujian *ECI* mempunyai indeks kebolehpercayaan yang tinggi iaitu .97. Bagi setiap dimensi indeks kebolehpercayaannya ialah .84 bagi dimensi mengenali emosi diri, .86 bagi pengurusan emosi, .86 bagi kecekapan sosial dan .93 bagi kemahiran sosial. Manakala alat ujian kepuasan bekerja pula mempunyai nilai kebolehpercayaan bagi ciri-ciri pekerjaan seperti kawalan kerja ialah .45, kepentingan kerja .59 dan kepelbagaian kemahiran pekalinya ialah .62. Manakala nilai kebolehpercayaan bagi kepuasan bekerja dan hubungan sosial keseluruhannya ialah .66.

Dua jenis statistik yang digunakan dalam penganalisan data ialah statistik deskriptif dan statistik inferensi. Bagi statistik deskriptif data-data tersebut dianalisis dengan menggunakan taburan frekuensi, peratusan, min dan lain-lain pengiraan yang dapat menggambarkan taburan data yang diperolehi dengan lebih jelas. Manakala statistik inferensi digunakan untuk menguji hipotesis-hipotesis kajian yang dibentuk iaitu untuk melihat hubungan antara pemboleh ubah kajian. Aras 0.05 ( $p < 0.05$ ) ditetapkan dalam kajian ini sebagai paras signifikan untuk menerima atau menolak hipotesis. Dalam kajian ini pengkaji telah membentuk dua hipotesis kajian untuk diuji.

#### 4. Dapatan Kajian

##### 4.1 Keputusan Diskriptif

Dari segi taburan data, analisis statistik deskriptif menunjukkan penyebaran data adalah tinggi bagi pemboleh ubah kecerdasan emosi, dan ini diikuti oleh pemboleh ubah kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan. Statistik deskriptif yang menunjukkan nilai min, median, mod, S.P. serta markah minimum dan maksimum secara lengkap bagi kedua-dua pemboleh ubah dipaparkan di dalam jadual 1. Hasil analisis juga mendapati nilai min, median dan mod berada hampir dengan pertengahan julat. Ini menunjukkan taburan data yang diperolehi menghampiri taburan normal.

JADUAL 1 Statistik Deskriptif Bagi Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Bekerja Dalam Kerjaya Perguruan

Pemboleh ubah	Min	Median	Mod	S.P	Minimum	Maksimum
Kecerdasan	401.50	400	383	48.48	235	544
Emosi	54.03	54	54	4.98	39	76
Kepuasan Bekerja						

##### 4.1.1 Tahap Kecerdasan Emosi

Tahap kecerdasan emosi dibahagikan kepada tiga kategori iaitu rendah (markah 110 – 256), sederhana (markah 257 – 403) dan tinggi (markah 404 – 550). Secara keseluruhannya melalui analisis yang telah dijalankan didapati majoriti subjek mempunyai tahap kecerdasan emosi yang sederhana iaitu 53.4 peratus (641 orang).



Manakala pada tahap kecerdasan emosi yang tinggi ialah 46.3 peratus (556 orang). Hanya 0.3 peratus (3 orang) sahaja mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah. Keputusan ini juga selari dengan nilai min markah kecerdasan emosi pada tahap sederhana seperti dapat dilihat pada Jadual 1. Analisis lengkap mengenai kekerapan dan peratusan tahap kecerdasan emosi dapat dilihat di dalam Jadual 2.

JADUAL 2 Taburan Kekerapan dan Peratusan Tahap Kecerdasan Emosi

<b>Tahap Kecerdasan Emosi</b>	<b>Kekerapan</b>	<b>Peratus</b>
Tinggi	556	46.3
Sederhana	641	53.4
Rendah	3	0.3

#### **4.1.2 Tahap Kepuasan Kerja**

Tahap kepuasan bekerja dibahagikan kepada tiga kategori iaitu rendah (markah 17 hingga 39), sederhana (40 hingga 62) dan tinggi (63 hingga 85). Berdasarkan pada jadual 3 didapati majoriti guru berada pada tahap kepuasan bekerja yang sederhana iaitu 95.1 peratus. Keputusan ini selari dengan nilai min tahap kepuasan bekerja yang sederhana seperti yang dipaparkan dalam jadual 1. Manakala tahap kepuasan bekerja yang tinggi melibatkan 4.8 peratus guru dan hanya 0.1 peratus guru berada pada tahap kepuasan bekerja rendah. Keputusan dan maklumat lengkap mengenai taburan kekerapan dan peratusan tahap kepuasan bekerja ditunjukkan di dalam Jadual 3.

JADUAL 3 Taburan Kekerapan dan Peratusan Tahap Kepuasan Kerja

<b>Tahap Kepuasan Kerja</b>	<b>Kekerapan</b>	<b>Peratus</b>
Tinggi	58	4.8
Sederhana	1141	95.1
Rendah	1	0.1

#### 4.2 Keputusan Inferensi

Pengujian hipotesis menggunakan tiga jenis kaedah statistik iaitu korelasi Pearson, ANOVA dua hala dan regresi pelbagai.

##### **Ho. Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan**

Keputusan analisis korelasi Pearson menunjukkan kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang positif dan signifikan dengan pemboleh ubah kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan. Semua pemboleh ubah diuji pada aras 0.01. Maklumat lengkap tentang hubungan antara kecerdasan emosi dengan pemboleh ubah yang diuji serta hubungan sesama pemboleh ubah ditunjukkan dengan jelas di dalam Jadual 4.

JADUAL 4 Hubungan Kecerdasan Emosi dan Kepuasan Bekerja Dalam Kerja Perguruan

<b>Pemboleh ubah</b>	<b>EI</b>	<b>Kepuasan Bekerja</b>
1. Kecerdasan Emosi	-	-
2. Kepuasan Bekerja	.328*	-

\* $P < 0.1$

Dari segi kedudukan hubungan berdasarkan nilai  $r$ , hasil kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi mempunyai nilai korelasi yang paling tinggi dengan kepuasan bekerja perguruan iaitu  $r = .328$ ,  $p < .01$ . Jika dilihat dari segi kekuatan pula, hubungannya adalah dianggap lemah. Ini kerana nilai pekali korelasi dianggap kuat sekiranya menghampiri 1 (nilai maksimum bagi sesuatu pekali korelasi) seperti yang dikemukakan oleh Cohen dan Holliday (dalam Bryman & Cramer 2001) dan Mohd Salleh dan Zaidatun (2001).

**Ho. Tidak terdapat kesan interaksi yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan faktor ciri-ciri pekerjaan ke atas kepuasan bekerja dalam kalangan guru**

Kesan interaksi kecerdasan emosi seterusnya dianalisis dengan melibatkan interaksi tiga faktor persekitaran kerja iaitu kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran ke atas pemboleh ubah kepuasan bekerja dalam kalangan guru. Keputusan analisis ANOVA dua hala menunjukkan terdapat kesan interaksi kecerdasan emosi dengan ketiga-tiga faktor persekitaran kerja yang signifikan ke atas kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan [ $F(1,1195) = 5.187; p < 0.05$ ]. Oleh itu hipotesis yang menyatakan tidak terdapat kesan interaksi kecerdasan emosi dan faktor kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran ke atas kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan adalah tidak diterima.

Begitu juga hasil keputusan analisis ANOVA dua hala menunjukkan terdapat kesan utama yang signifikan di antara tahap kecerdasan emosi ke atas kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan [ $F(2,1195) = 24.653; p < 0.001$ ]. Dapatan ini jelas menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan terhadap kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan di antara subjek yang tinggi dan sederhana tahap kecerdasan emosinya.

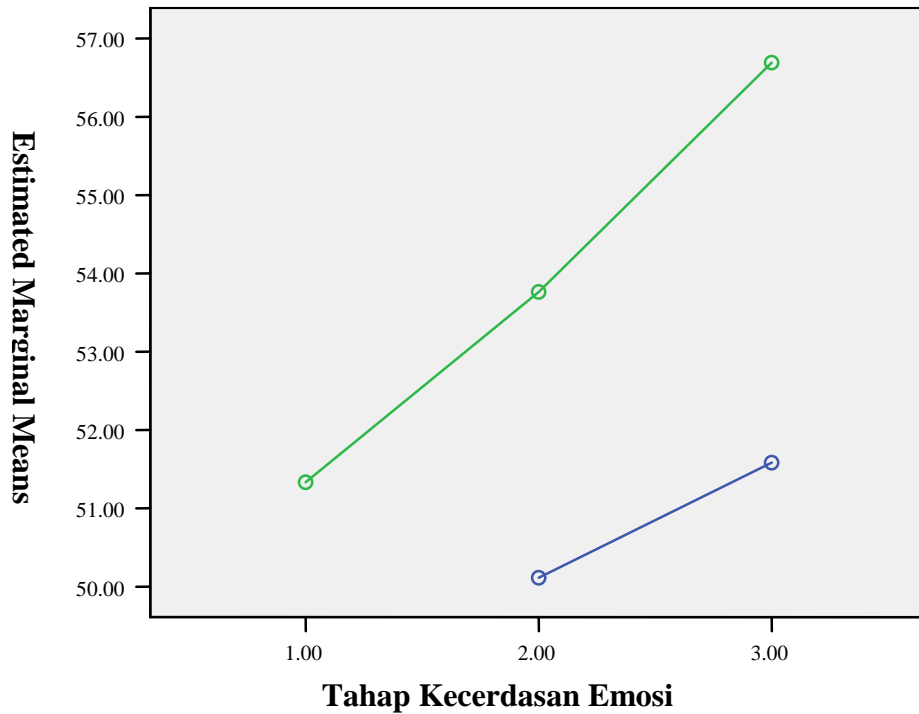
Jika dilihat dari perspektif faktor kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagai kemahiran kerja pula, dapatan analisis juga menunjukkan terdapat kesan utama yang signifikan di antara tiga faktor persekitaran kerja ini ke atas kepuasan bekerja di dalam kerjaya perguruan [ $F(1,1195) = 187.417; p < 0.001$ ]. Maklumat lengkap tentang keputusan ANOVA dua hala ditunjukkan dalam Jadual 5.

JADUAL 5 Kesan Interaksi Kecerdasan Emosi Dengan Faktor Ciri-Ciri Pekerjaan Ke Atas Kepuasan Bekerja

<b>Punca Variasi</b>	<b>JKD</b>	<b>dk</b>	<b>MKD</b>	<b>F</b>
Kecerdasan Emosi	1079.266	2	539.633	24.653***
Kawalan, Kepentingan & Kepelbagaian Kemahiran	4102.382	1	4102.382	187.417***
Interaksi Kecerdasan Emosi x Kawalan, Kepentingan & Kepelbagaian Kemahiran Ralat	113.548	1	113.548	5.187*
	26157.364	1195	21.889	
<b>Jumlah</b>	<b>3543680.000</b>	<b>1200</b>		

\*  $p < 0.05$ ; \*\* $p < 0.01$ ; \*\*\*  $p < 0.001$

Plot profil kesan interaksi kecerdasan emosi dengan faktor ciri-ciri pekerjaan ke atas kepuasan kerja dapat dilihat pada Rajah1. Berdasarkan rajah tersebut, dapatlah dirumuskan bahawa faktor ciri-ciri pekerjaan yang tinggi dapat meningkatkan tahap kepuasan kerja dalam kalangan guru yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi berbanding dengan mereka yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah. Sebaliknya faktor ciri-ciri pekerjaan yang rendah turut memberikan perubahan dalam kepuasan kerja bagi dua tahap kecerdasan emosi yang berbeza. Oleh itu dapatlah dirumuskan di sini, individu yang tinggi atau rendah tahap kecerdasan emosinya akan merasa puas dalam kerjayanya berbanding dengan mereka yang rendah tahap kecerdasan emosi dalam faktor ciri-ciri pekerjaan yang tinggi.



**Tahap Kawalan, Kepentingan dan Kepelbagaian kerja**

**Rendah** ———  
**Tinggi** ———

Rajah 1 Graf Kesan Interaksi Kecerdasan Emosi Dengan Faktor Kawalan, Kepentingan, Kepelbagaian Kerja Ke Atas Kepuasan Kerja.

## **5. Perbincangan**

### **5.1 Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Kepuasan Kerja**

Dapatan kajian menunjukkan wujudnya hubungan antara kecerdasan emosi dengan kepuasan bekerja dalam bidang kerjaya perguruan. Keputusan ini membuktikan bahawa semakin tinggi tahap kecerdasan emosi maka semakin tinggi kepuasan bekerja seseorang terhadap bidang kerjaya yang mereka ceburi. Dapatan kajian ini secara langsung menyokong dan selari dengan beberapa kajian yang dihasilkan oleh Bar-On (1997), Tan (2001) dan Mohd Azhar (2004).

Terdapat beberapa ciri utama personaliti pekerja yang dapat dikaitkan dengan kecerdasan emosi dan seterusnya memberi kesan kepada kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan. Antara ciri-ciri tersebut ialah kebolehan memahami dan menghargai emosi diri sendiri dan orang lain, mempunyai kemahiran dalam bersosial dan kemahiran memahami perubahan serta reaksi emosi dalam kalangan ahli juga turut mempengaruhi kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan. Kajian ini selari dengan dapatan kajian Reis at. al (2007) yang mana kecerdasan emosi berkolerasi dengan perhubungan dalam bersosial yang mana individu yang boleh menghargai emosi sendiri dan emosi orang lain akan dapat membina hubungan bersosial dengan berkesan dan boleh memberi kepuasan dalam bekerja yang mana ini bersesuaian dalam bidang kerjaya perguruan.

Menurut Goleman (1998), individu yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi berupaya mengenal dan dapat merasa keadaan emosi dirinya. Biasanya individu tersebut berupaya membuat keputusan yang lebih baik, tepat dan rasional, penilaian yang lebih realistik dan mempunyai keyakinan yang tinggi terhadap dirinya. Keadaan seperti ini membolehkan seseorang individu tersebut melahirkan perasaan dan emosi yang dialaminya dengan lebih rasional.

Di samping itu juga kebolehan memahami dan menghargai emosi orang lain dalam organisasi juga merupakan aspek kecerdasan emosi yang sangat penting dalam melahirkan keharmonian dalam sesebuah organisasi. Kewujudan suasana harmoni dan keselesaan sesama ahli dalam organisasi akan membantu dan meningkatkan perasaan kepuasan bekerja dalam kerjaya yang individu tersebut ceburi. Oleh itu dengan memiliki kebolehan tersebut ia akan dapat membantu meningkatkan prestasi dan penglibatan serta kepuasan bekerja dalam kerjaya yang telah mereka ceburi.

Goleman (1998) juga menyatakan bahawa koordinasi suasana hati adalah inti pati dalam menjadikan hubungan sosial yang baik di tempat kerja. Apabila seseorang dapat menyesuaikan diri dengan suasana hati individu yang lain atau dapat berempati, orang tersebut akan memiliki kecerdasan emosi yang baik dan ia akan lebih mudah menyesuaikan diri dalam pergaulan sosial di lingkungan persekitaran

kerjayanya dan seterusnya ia akan menjadi orang yang lebih berjaya dan mengalami kepuasan bekerja dalam kerjayanya. Ini menunjukkan bahawa individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi merupakan individu yang mempunyai kemahiran bersosial yang baik. Oleh itu, organisasi yang mempunyai pekerja yang tinggi atau sederhana tahap kecerdasan emosinya lebih mudah melahirkan perasaan hormat menghormati dan seterusnya merasa lebih seronok bekerja dengan organisasi yang dianggotainya (Mohd Azhar 2004).

Selain itu aspek kebolehan memahami perubahan dan reaksi dalam kalangan ahli anggota kumpulan juga mempengaruhi kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan. Ciri ini merupakan salah satu dimensi dalam kecerdasan emosi iaitu yang berkaitan dengan dimensi kesedaran sosial seperti mana yang dibicarakan oleh Goleman. Dapatan kajian juga menunjukkan bahawa bukan sahaja dimensi kemahiran sosial malah dimensi kesedaran sosial juga memainkan peranan penting dan amat berpengaruh melahirkan kepuasan dalam bekerja. Ini bermakna, individu yang dapat merasai apa yang orang lain rasakan akan lebih mudah untuk menyesuaikan dirinya di persekitaran tempat kerjanya. Oleh itu individu yang mempunyai emosi yang cerdas dengan mudah dapat menyesuaikan diri dan berempati dengan ahli-ahli lain di persekitaran tempat kerjanya dan ini seterusnya akan mewujudkan suasana yang baik, harmonis, jelek dan akan melahirkan kepuasan bekerja dalam bidang kerjaya yang mereka ceburi (Cherniss 2001).

Kesimpulannya bahawa kecerdasan emosi amat berperanan dalam membentuk pembangunan kerjaya seseorang individu yang mana ini dapat dicapai melalui peranan individu itu sendiri dalam keupayaannya mengetahui emosinya, dapat mengelola emosi sendiri, dan berkeupayaan memotivasi diri sendiri. Selain itu, individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang sederhana dan tinggi juga dapat mengenali emosi orang lain di persekitarannya, terutama di persekitaran tempat kerjanya dan juga dapat membina hubungan yang baik dan selesa dengan orang lain. Oleh itu ini akan dapat melahirkan perhubungan bersosial yang baik dan dapat mewujudkan proses komunikasi yang harmonis disemua peringkat serta secara langsung dapat mengatasi masalah stres di tempat kerja. Kesannya ialah membawa kepada peningkatan produktiviti diri, produktiviti organisasi serta dapat merasai nikmat kepuasan bekerja dalam bidang kerjaya perguruan yang mereka ceburi.

## **5.2 Kesan Interaksi Faktor Ciri-Ciri Pekerjaan Dengan Kepuasan Bekerja**

Keputusan kajian menunjukkan bahawa faktor ciri-ciri pekerjaan iaitu kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran kerja memberikan kesan interaksi dalam hubungannya dengan kecerdasan emosi ke atas kepuasan bekerja dalam

kerjaya yang mereka terlibat. Hasil dapatan ini jelas menunjukkan bahawa faktor ciri-ciri pekerjaan yang tinggi akan dapat meningkatkan tahap kepuasan bekerja dalam kalangan guru yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang tinggi berbanding dengan mereka yang mempunyai tahap kecerdasan emosi yang rendah.

Dapatan ini menyokong dapatan kajian yang dijalankan oleh Abraham (1999). Abraham dalam kajiannya yang melihat hubungan kecerdasan emosi dengan kepuasan bekerja dan juga melibatkan peranan faktor kawalan kerja sebagai satu pemboleh ubah penyederhana menunjukkan bahawa kecerdasan emosi memang mempunyai hubungan yang bermakna dengan kepuasan bekerja. Beliau juga menyatakan bahawa kecerdasan emosi berupaya dan dapat memainkan peranan dalam meramal sejumlah besar varian kepuasan bekerja seseorang individu terhadap bidang kerjaya yang mereka ceburi. Dapatan kajiannya juga menunjukkan bahawa kawalan dalam kerja mempunyai hubungan dengan kecerdasan emosi dan penglibatan dalam kerjaya yang dilakukan.

Jika dilihat dari segi faktor kepentingan kerja pula dapatan kajian menunjukkan bahawa kepentingan kerja mempunyai hubungan dengan kecerdasan emosi atas kepuasan bekerja. Ini menunjukkan bahawa pemboleh ubah kepentingan kerja turut memberi kesan utama ke atas kepuasan bekerja. Ini membuktikan bahawa dalam hubungan kecerdasan emosi, faktor kepentingan kerja dapat memberikan perbezaan terhadap pemboleh ubah kepuasan bekerja. Dapatan kajian ini juga mempunyai hubungan dan selari dengan teori yang diperkenalkan oleh Hackman dan Oldham (1980) yang menyatakan bahawa kepentingan kerja boleh meningkatkan perasaan kecintaan seseorang terhadap bidang kerjaya yang diceburinya.

Selain itu, dimensi kerja juga dapat melahirkan tiga kesan utama terhadap psikologi seseorang iaitu perasaan ingin melakukan kerja dengan penuh bermakna, bertanggungjawab dan berintegriti terhadap kerjaya yang dilakukan, dan mempunyai pengetahuan luas terhadap prestasi dan produk yang dihasilkannya. Ini menunjukkan bahawa seseorang yang mempunyai kecerdasan dalam emosinya akan terlibat sepenuhnya dalam bidang kerjaya yang telah mereka pilih kerana bagi mereka kepentingan kerja adalah yang utama atau terpenting dalam hidup mereka berbanding aspek lain. Ini akan menyebabkan seseorang individu tersebut akan menyerahkan sepenuh jiwa raga dan keupayaan mereka terhadap kerjaya yang mereka ceburi tersebut yang mana semua kerja yang mereka lakukan akan dapat memberikan hasil pulangan yang baik dan berkesan dan seterusnya akan memberikan kepuasan terhadap diri mereka.

Kepelbagaian kemahiran juga menunjukkan perhubungan di antara kecerdasan emosi dengan faktor kepelbagaian kemahiran ke atas kepuasan bekerja dalam kalangan guru. Terdapatnya kesan perhubungan ini membuktikan bahawa



faktor kepelbagaian kemahiran dapat bertindak sebagai penyederhana dalam hubungan di antara kepelbagaian kemahiran dengan kecerdasan emosi ke atas kepuasan bekerja. Ini bermakna kepelbagaian kemahiran dengan kecerdasan emosi mempunyai kesan yang berbeza ke atas kepuasan bekerja. Keputusan yang diperolehi juga menunjukkan bahawa kepelbagaian kemahiran yang rendah apabila dapat berhubung dengan kecerdasan emosi yang tinggi akan memberi kesan peningkatan yang ketara ke atas kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan. Oleh itu ini selari dengan pandangan Hackman dan Oldham (1980) yang menyatakan dimensi kerja dapat melahirkan pernyataan psikologi iaitu perasaan kecintaan terhadap kerja mereka dan ini seterusnya akan melahirkan kesan peningkatan motivasi dan kepuasan yang tinggi terhadap semua kerja yang mereka lakukan.

Oleh itu kesimpulannya hasil dapatan yang telah diperolehi menunjukkan bahawa faktor ciri-ciri pekerjaan iaitu kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran dapat bertindak sebagai pemboleh ubah penyederhana dalam hubungan di antara tahap kecerdasan emosi dengan kepuasan bekerja dalam kerjaya perguruan. Ini menunjukkan bahawa seseorang individu bukan sahaja memerlukan kecerdasan emosi tetapi juga faktor ciri-ciri pekerjaan dapat memainkan peranan penting dalam memastikan keseronokan dan kepuasan bekerja dalam organisasi atau intitusi di mana mereka terlibat. Selain itu Bar-On (1997), Mehrabian (2000) (dalam Mohd Azhar 2004) dan Frye (2001) juga menambah bahawa kepentingan kombinasi dimensi-dimensi dalam kecerdasan emosi iaitu yang berkaitan dengan hubungan intrapersonal, hubungan interpersonal, kebolehsuaian sendiri, pengurusan tekanan dan perasaan keseluruhan mampu memainkan peranan yang penting atau bermakna dalam menjamin kepuasan bekerja dalam kerjaya seseorang individu.

## **6. Kesimpulan dan Cadangan**

Secara keseluruhannya dapatan kajian menunjukkan bahawa pemboleh ubah kecerdasan emosi merupakan pemboleh ubah yang penting dalam mempengaruhi perlakuan manusia. Selain itu faktor ciri-ciri pekerjaan juga perlu diberi perhatian kerana ia turut menjadi penyumbang dalam meningkatkan keseronokan dan kepuasan bekerja dalam kalangan guru. Oleh itu langkah-langkah tegas perlu diambil segera oleh pihak Kementerian Pelajaran Malaysia (KPM) dalam usaha untuk meningkatkan lagi tahap kecerdasan emosi para guru.

Ini dapat dilakukan dengan mewujudkan persekitaran kerja yang menarik dari segi semua aspek, baik dari segi aspek fizikalnya mahupun dari aspek rohaniyah yang melibatkan hubungan dengan semua pihak tanpa syak wasangka bagi melahirkan keseronokan dan kepuasan dalam bekerja dalam kalangan guru. Usaha

ini akan dapat meningkatkan kepuasan, penglibatan dan mengurangkan tekanan di tempat kerja dan seterusnya akan dapat mengurangkan konflik serta niat berhenti kerja dalam kalangan guru-guru berkenaan.

Selain itu melalui kaedah berempati, memberi ganjaran dalam bentuk pujian dan penghargaan, sokongan pihak atasan, sedar tentang keperluan dan kepentingan para pekerja serta akan dapat mengalakkan pekerja bersikap lebih kreatif dan cekap dalam melaksanakan tugas masing-masing. Keadaan seperti ini akan mendorong para guru mempunyai kekuatan kecerdasan emosi dan meningkatkan kesetiaan para guru terhadap institusi tempat mereka bekerja.

Memandangkan kecerdasan emosi ini bukanlah sesuatu yang ditakdirkan atau dipengaruhi oleh faktor genetik, maka ini secara langsung memberi peluang yang begitu luas bukan sahaja kepada individu guru itu sendiri, malah pihak sekolah, JPN dan pihak KPM juga boleh memainkan peranan yang aktif dalam pelaksanaan kursus-kursus terancang yang boleh dilaksanakan kepada semua guru sekolah secara berperingkat mengikut zon. Dengan cara sebegini setiap guru akan berpeluang menghadiri siri-siri kursus bagi peningkatan tahap kecerdasan emosi masing-masing. Ini bukanlah kerja mudah. Namun jika peluang seperti ini tidak dilaksanakan maka para guru semakin lama bekerja akan menyebabkan mereka semakin bosan dan tahap keupayaan mereka akan semakin merosot selaras dengan peningkatan umur mereka. Oleh itu melalui siri-siri kursus jangka pendek dan jangka panjang diharapkan akan dapat membantu peningkatan tahap kecerdasan emosi para guru berkenaan pada tahap yang lebih tinggi lagi.

Kepentingan ciri-ciri pekerjaan itu sendiri iaitu kawalan kerja, kepentingan kerja dan kepelbagaian kemahiran juga membantu peningkatan tahap kepuasan bekerja para guru. Ini menunjukkan bahawa seseorang guru bukan sahaja memerlukan kecerdasan emosi tetapi juga faktor ciri-ciri pekerjaan juga memainkan peranan penting dalam memastikan kepuasan bekerja seseorang dalam organisasi atau institusi di mana mereka terlibat. Oleh itu pihak sekolah, JPN atau KPM perlulah memainkan peranan yang penting, aktif dan serius dalam memberi kebebasan atau autonomi kepada para guru agar mereka merasakan penuh kemaknaan dan nikmat ke atas tugas yang mereka lakukan. Selain itu pihak pentadbir sekolah perlulah sedar dan mendorong staf mereka agar menampilkan segala kemahiran yang mereka miliki dalam melaksanakan tugas mereka kerana dengan penghargaan sebegini akan dapat melahirkan keseronokan, rasa dihargai, rasa memiliki keistimewaan serta kepuasan dalam kalangan guru dalam melaksanakan tugas seharian mereka yang bertimbun-timbun dari sehari ke sehari.

Kesimpulannya kecerdasan emosi dan faktor ciri-ciri pekerjaan merupakan agen yang sangat penting dalam institusi perguruan yang dapat meningkat dan

mengalakkan kepuasan bekerja dalam kalangan para guru di sekolah. Walaupun di masa kini guru terpaksa berdepan dengan tugas yang membebankan dan pelbagai namun dengan memiliki kecerdasan emosi yang tinggi dan ciri-ciri pekerjaan yang fleksibel ia akan dapat membantu dan meningkatkan tahap kepuasan bekerja dalam kalangan guru.

### **Rujukan**

- [1] Abraham, R. (1999). The impact of emotional dissonance on organization commitment and intention to turnover. *The Journal of Psychology* 133(4): 441-445.
- [2] Bar-On, R. (1997). *The emotional Quotient Inventory (EQ-i)*: Technical manual. Toronto: Multi Health Systems.
- [3] Bar-On, R. (2010). A new US Air Force study explore the cost-effectiveness of applying the Bar-On EQ-i.
- [4] Boyatzis, R.E., Goleman, D., & Hay/McBer. (1999). *Emotional competence Inventory*. Boston: Hay/McBer Group.
- [5] Bryman, A. & Cramer, D. (2001). *Quantitative Data Analysis With SPSS for Windows : A Guide for Social Scientists*. Completely Updated Ed. New York.
- [6] Cherniss, C. (2001). Emotional intelligence and organizational effectiveness. Dlm. Cherniss, C. & Goleman, D. (pnyt). *The Emotionally Intelligent Workplace*. hlm: 3-12. California: Jossey-Bass.
- [7] Chaplin, J.P. (1981). *Dictionary of Psychology*. New York: Dell Publishing Company.
- [8] Freemantle, David (1998). *What Customers Like About You : Adding Emotional Value For Service Excellence and Competitive*. London : Nicholas Brealey Publishing.
- [9] Frey, C.M. (2001). The effect of emotional stability on job satisfaction: A meta-analysis. *Dissertation Abstracts International: Section A: Humanities & Social Sciences* 61 (11-A): 4568. University Iowa.
- [10] Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- [11] Goleman, D. "What Makes a Leader". *Harvard Business Review*. 76, 6 (Nov.- Dec. 1998) : 93 - 102.

- [12] Goleman, D. (1998). *Working With Emotional Intelligence*. New York: Bantam Books.
- [13] Hackman, J.R. & Oldham G.R. (1980). *Work redesign*. California: Addison Publishing Company, Inc.
- [14] Mayer, J.D. & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. *Intelligence* 17 (4) ; 433-442.
- [15] Mayer, J.D. & Geher, G. (1996). Emotional intelligence and the identification of emotion. *Intelligence*. 22(2): 89-113.
- [16] Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000a). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence* 27(4): 267-298.
- [17] Mayer, J.D., Caruso, D.R., & Salovey, P. (2000b). Selecting a measure of emotional intelligence: The case for ability scales meets traditional standards for an intelligence. Dlm. Bar-On, R. & Parker, J.D. (pnyt.). *The Handbook of Emotional Intelligence* , hlm. 320-342. San Francisco: Jossey-Bass.
- [18] Mohd. Azhar. (2004). Pengaruh kecerdasan emosi ke atas komitmen kerjaya, komitmen organisasi, kepuasan kerja dan tingkah laku warga organisasi. Tesis Dr. Fal. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.
- [19] Mohd Salleh Abu & Zaidatun Tasir. (2001). *Pengenalan kepada analisis data berkomputer SPSS 10.0 for windows*. Kuala Lumpur: Venton Publish.
- [20] Reis, D.L., Brackett, M.A., Shamosh, N.A., Kiehl, K.A., Salovey, P., & Gray, J. (2007). Emotional intelligence predicts individual differences in social exchange reasoning. *NeuroImage*, 35, 1385-1391.
- [21] Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition and Personality* 9 : 185-211.
- [22] Salovey, P., Hsee, C.K. & Mayer, J.D. (1993). Emotional Intelligence and the Self-Regulation of Affect. Dlm. Wegner, D.M. & Pennebaker, J.W. (pnyt.) *Handbook of Mental Control*, hlm. 258-277. New Jersey : Prentice hall, Englewood Cliffs.
- [23] Salovey, P. & Sluyter, D. (1997). *Emotional Development and Emotional Intelligence: Implications for Educators*. New York: Basis Books.
- [24] Salovey, P., Bedell, B.T., Detweiler, J.B. & Mayer, J.D. (2000). Current directions in emotional intelligence research. Dlm. Lewis, M. & Haviland-Jones, J.M. (pnyt.). *Handbook of Emotions*, hlm. 504-521. New York: The Guilford Press.
- [25] Shore, L.M. & Martin, H.J. (1989). Job satisfaction and organizational commitment in relation to work performance and turnover intentions. *Human Relations*, Vol. 42, 625-638.

- [26] Smith, E.J. (1982). "Issues in racial minorities career behavior". Dlm. Rohany Nasir. 2003. *Isu-isu Kaunseling dan Perkembangan Kerjaya*. Hlm. 26-27. Utusan Publications & Distributors Sdn. Bhd. Kuala Lumpur.
- [27] Tan Chwee Hoon. (2001). Kesan *Emotional Intelligence* ke atas kepuasan kerja dan komitmen kepada organisasi: Satu kajian kes di kilang elektronik, Melaka. Latihan Ilmiah. Universiti Kebangsaan Malaysia, Bangi.