

Kecerdasan Emosi, Komunikasi *Non-Verbal* dan Keterampilan Peribadi Para Pekerja dalam Konteks Komunikasi Keorganisasian

MAIZATUL HAIZAN MAHBOB
NOOR AFZALIZA NAZIRA IBRAHIM
Universiti Kebangsaan Malaysia
maiz@ukm.edu.my
noorafzalizanazira@yahoo.com

ABSTRAK

Kecerdasan emosi dan komunikasi *non-verbal* merupakan aspek komunikasi yang sangat penting dalam hubungan antara manusia. Tanpa kedua-dua elemen ini dalam kalangan pekerja, maka sesebuah organisasi boleh pincang dan tidak berdaya tahan. Justeru kajian ini dijalankan dengan tujuan untuk menganalisis tahap kecerdasan emosi, kepentingan komunikasi *non-verbal* serta tahap keterampilan peribadi kakitangan di Lembaga Hasil Dalam Negeri Cawangan Kuching. Kajian ini juga cuba mengenal pasti perbezaan kecerdasan emosi mengikut jantina dan jawatan, serta menganalisis pengaruh kecerdasan emosi ke atas keterampilan peribadi responden. Data yang diperoleh menerusi kaedah survei dianalisis secara deskriptif dan inferensi dengan menggunakan analisis min, ujian t, korelasi dan regresi. Hasil dapatan menunjukkan tahap kecerdasan emosi kakitangan Lembaga Hasil Dalam Negeri Cawangan Kuching berada pada tahap tinggi. Kesedaran kakitangan terhadap kepentingan komunikasi *non-verbal* juga berada pada tahap tinggi. Begitu juga dengan keterampilan peribadi yang dinyatakan oleh mereka, juga berada pada tahap tinggi. Melalui ujian t, ternyata kumpulan pelaksana mempunyai kecerdasan emosi yang lebih tinggi berbanding kumpulan pengurusan dan profesional. Perbezaan kecerdasan emosi mengikut jantina pula adalah tidak signifikan. Sementara analisis regresi mendapati, kecerdasan emosi khususnya dimensi kesedaran sendiri, motivasi diri dan kemahiran sosial memberi sumbangan varians ke atas keterampilan peribadi sebanyak 50 peratus.

Kata kunci : *Kecerdasan emosi, komunikasi non verbal, keterampilan peribadi, motivasi, komunikasi keorganisasian.*

Emotional Intelligence, *Non-Verbal* Communication and Workers' Personal Skill in the Context of Organizational Communication

ABSTRACT

Emotional intelligence and non-verbal communication is a very important aspect on peoples' relationship. Without these elements the organization can be defective and not resilient. This study was conducted to analyze the level of emotional intelligence, the importance of non-verbal communication skills as well as staff personel skill at Inland Revenue Board, Kuching Branch. The study also sought to identify the differences in emotional intelligence by gender and level of position, and analyzes the impact of emotional intelligence on the personal skills of respondents. The data were obtained through a survey method and were analyzed by using descriptive and inferential statistics. The results showed that the level of emotional intelligence of employees of the Inland Revenue Board Kuching Branch is at high levels. Staff awareness of non-verbal communication were also at the high level. Similarly, the personal skills specified by them were also

at a high level. The t test indicated that the implementers' group have higher emotional intelligence than the management and professional groups. Unfortunately emotional intelligence by gender differences was not significant. Based on the regression analysis, it was found that the dimensions of emotional intelligence, particularly self-awareness, self-motivation and social skills contribute to personal skills as much as 50 percent variance.

Keywords: *Emotional intelligence, non verbal communication, personel skill, motivation, organizational communication.*

PENGENALAN

Setiap manusia yang hidup dalam masyarakat akan terlibat dengan komunikasi. Dalam hubungan ini, bahasa merupakan medium yang menjalinkan aturan dan ikatan pemikiran antara dua pihak terutamanya di dalam sesebuah organisasi. Terdapat dua bentuk pernyataan bahasa iaitu verbal dan *non-verbal*. Dalam kajian ini, pengkaji lebih melihat dari sudut *non-verbal* yang lebih memperlihatkan penggunaan bahasa badan yang memberi tumpuan terhadap lambang atau reaksi tertentu yang bermakna.

Komunikasi *non-verbal* ialah satu bentuk mesej yang boleh mentafsir emosi, personaiti, tujuan dan juga status sosial seseorang (Mohd. Baharudin Othman & Mohd. Khairie Ahmad, 2004). Muhammad (2009) menjelaskan, komunikasi *non-verbal* ialah satu cara penyampaian mesej atau informasi kepada orang lain tanpa menggunakan ucapan atau kata-kata, sebaliknya menggunakan gerakan atau isyarat. Komunikasi *non-verbal* dilihat dapat meningkatkan keberkesanan penyampaian sesuatu mesej serta berfungsi sebagai pelengkap kepada komunikasi verbal. Menurut DeVito (2002) '*body language is the quiet, secret and a powerful tool to maintain healthy interpersonal skills. Good verbal skills combine with effective body language create interest, long-lasting impression on the minds of students and of course their involvement in the discussion*'. Justeru kajian mendapati, bahasa badan mampu menyampaikan mesej dengan berkesan sebanyak 55 peratus, manakala 38 peratus lagi daripada intonasi dan nada suara. Komunikasi lisan pula menyumbang hanya tujuh peratus. Ini bermakna 93 peratus daripada makna yang disampaikan dalam komunikasi adalah bersifat *non-verbal* (Mehrabian, 1971).

Setiap kali berlakunya interaksi komunikasi *non-verbal* antara dua pihak, tanpa kita sedari ia akan melibatkan gerak laku atau gerak geri kecil (*gesture*), gerakan mata, perubahan sikap tubuh dan juga ekspresi wajah. Secara sedar atau tidak, perlakuan dan gerak yang dimunculkan ini menjadi pelengkap kepada situasi berbicara yang sebenar. Komunikasi *non-verbal* boleh digunakan untuk mengukuhkan apa yang dikatakan secara verbal. Contohnya, jika kita berbincang mengenai perkara yang serius tetapi air muka kita kurang serius, maka orang sekeliling kurang percaya dengan apa yang diperkatakan. Apabila komunikasi verbal dan *non-verbal* tidak sekata, maka orang akan percaya kepada *non-verbal* (Norazlina & Raja Masittah, 2012).

Selain komunikasi *non-verbal* yang menjadi pemangkin kepada komunikasi berkesan, kecerdasan emosi juga dilihat sebagai satu elemen yang sangat penting ke arah pembentukan komunikasi yang berkesan. Komunikasi *non-verbal* biasanya hadir bersama-sama dengan kecerdasan emosi. Mutakhir ini, terdapat pelbagai masalah dan jenayah yang berlaku dalam kalangan masyarakat kita. Salah satunya adalah disebabkan kegagalan mengurus emosi dengan baik dan berkesan. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang berkesan, dia boleh mengawal diri, memantapkan idea untuk mengembangkan bakat kecerdasan emosi, dan mempunyai hubungan yang baik dengan komitmen kerja (Iskandar

et al., 2009). Di samping itu, kecerdasan emosi juga boleh difahami sebagai keupayaan seseorang pekerja mengakses dan merangsang perasaan ketika mereka sedang berfikir, memahami tentang emosi dan ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan emosi dan mengawal emosi bagi menggalakkan perkembangan intelektual dan emosi (Ishak et al., 2012).

Seseorang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik memungkinkan ia untuk dapat merasakan dan memahami dengan baik serta menggunakan emosi secara manusiawi. Contohnya, sekiranya seseorang itu faham akan perasaan orang lain, nescaya dia akan boleh berkomunikasi dengan baik terhadap seseorang. Sebaliknya jika seseorang yang tidak memiliki kecerdasan emosi, maka dia akan menghadapi kesukaran mengurus emosinya secara baik dalam bekerja (Eling & Siti Zulaikha, 2011). Kesukaran mengurus emosi dengan baik seringkali menjadi punca berlakunya perselisihan faham di antara pekerja dengan pihak atasan dalam organisasi sehingga menjurus kepada masalah negatif dan kadang kala berlarutan sehingga mampu memberi impak negatif terhadap kualiti kerja. Ini kerana, kecerdasan emosi dua kali lebih penting daripada kecerdasan intelektual dalam memberikan sumbangan terhadap kejayaan seseorang (Susiati, 2014).

Pengurusan kecerdasan emosi yang baik, penting dalam sesebuah organisasi berdasarkan elemen kecerdasan emosi dan kepuasan kerja yang boleh dianggap sebagai teras dalam membina prestasi kerja individu mahupun kumpulan yang berkualiti (Iskandar et. al, 2009). Ini kerana, kecerdasan emosi atau *Emotional Quotient (EQ)* merujuk kepada kemampuan seseorang untuk menerima, menilai, mengelola serta mengawal emosi dirinya dan orang lain di sekitarnya (Susiati, 2014).

Kelebihan kecerdasan emosi telah diungkap dalam banyak kajian lepas. Antaranya McBride & Maitland (2002), menyatakan bahawa kecerdasan emosi sangat penting kepada semua individu kerana kecerdasan emosi dapat memberikan kelebihan kepada mereka yang mengamalkannya dengan baik. Terdapat tujuh kebaikan yang dinyatakan oleh mereka iaitu pertama, kecerdasan emosi boleh meningkatkan hubungan baik dengan orang lain dan masyarakat sekeliling. Ini kerana kecerdasan emosi akan dapat mengawal emosi di dalam sesuatu perkara atau sesuatu hubungan sama ada rakan sekerja, rakan atau teman istimewa.

Kedua, kecerdasan emosi mampu meningkatkan keyakinan dalam berkomunikasi kerana setiap hubungan yang terjalin akan mengajar mereka cara menggunakan bahasa dengan betul dan intonasi yang bersesuaian. Ini dapat meningkatkan keyakinan seseorang individu tersebut. Ketiga, individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang baik, akan dihormati dan dipercayai oleh orang lain kerana mereka mengetahui bahawa individu yang cerdas emosinya merupakan seorang yang jujur, empati, fleksibel, dan berterus-terang semasa perbincangan.

Kelebihan keempat kecerdasan emosi ialah dapat meningkatkan peluang pekerjaan melalui penampilan yang ditampilkan. Majikan biasanya memerlukan seorang individu atau pekerja yang mempunyai komunikasi yang baik, kemampuan berkerja di dalam satu pasukan, kreatif, fleksibel, mampu bekerja sendiri dan proaktif. Sifat-sifat ini hanya boleh diperoleh daripada individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang baik. Seterusnya, kelima, kecerdasan emosi akan membuatkan seseorang berasa yakin, sentiasa berfikiran positif dan tenang. Mereka yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan sentiasa tenang, berfikiran positif dalam menjalankan sesuatu tugas, mampu membuat penilaian yang rasional dan bijak serta sentiasa yakin dengan setiap perkara yang dilakukan.

Seterusnya kelebihan keenam yang dinyatakan oleh McBride & Maitland (2002), ialah kecerdasan emosi dapat meningkatkan kreativiti kerana kecerdasan emosi berupaya mendidik seseorang individu itu untuk berfikir di luar jangkauan di mana mereka dapat menyelesaikan masalah yang dihadapi dengan beberapa cara yang berbeza. Hal ini seterusnya membawa kepada kelebihan ketujuh iaitu mereka yang mempunyai kecerdasan emosi yang baik akan sentiasa belajar daripada kesilapan. Ini kerana mereka yang cerdas emosinya akan sentiasa berfikir untuk menyelesaikan masalah dan berusaha untuk tidak mengulanginya.

Kecerdasan emosi bukan sahaja penting kepada individu pekerja, malah ia menjadi lebih kritikal kepada seseorang pemimpin. Ooi Yeng Keat (2002) menyatakan bahawa kecerdasan emosi yang tinggi merupakan faktor utama menentukan perbezaan di antara pemimpin yang berjaya dengan yang kurang berjaya. Pandangan Ooi (2002) turut disokong oleh Cooper & Sawaf (1997), iaitu kecerdasan emosi sepatutnya dititikberatkan oleh pengurus atau pemimpin agar matlamat organisasi dapat dicapai. Lapan puluh (80) peratus kejayaan di tempat kerja bergantung kepada kecerdasan emosi pemimpin, manakala 20 peratus bergantung kepada kecerdasan intelek mereka.

Palita (2001), turut mengemukakan hal yang sama iaitu pemimpin perlu memahami kebaikan dalam menjalinkan hubungan antara manusia, bersosialisasi dan semangat kerja berpasukan. Dalam erti kata lain, konsep kecerdasan emosi ini haruslah dipupuk dalam kalangan pemimpin dan kakitangan agar dapat menjamin kejayaan di dalam sesebuah organisasi. Keadaan ini secara tidak langsung akan dapat meningkatkan prestasi dan mutu kerja di samping dapat menambah produktiviti dan kepuasan di tempat kerja.

Kecerdasan emosi bukan sahaja dilihat dalam konteks kelebihan seseorang yang memilikinya tetapi juga dalam konteks keperluan pembentukan sifat diri bagi mewujudkan keterampilan diri yang berkualiti. Kecerdasan emosi merupakan ciri sahsiah yang dimiliki oleh seseorang individu untuk mencapai matlamat hidup (Nur Azyyati & Samsudin, 2011). Sahsiah merupakan suatu elemen peribadi atau akhlak yang melibatkan cara pergaulan ataupun pembawakan diri seseorang di mana ia berkait rapat dengan etika. Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk memahami emosi diri sendiri dan orang lain, mengatur emosi dan dapat mengekspresikan emosi tersebut secara tepat sehingga mampu menyesuaikan diri secara mental terhadap lingkungan yang dihadapi serta mampu memberi respon secara positif terhadap setiap keadaan yang merangsang munculnya emosi tersebut (Sulaiman, 2013). Dalam hal ini, pengurusan kecerdasan emosi yang berkesan bertindak sebagai pengawal tingkah laku dalam memberi reaksi terhadap sesuatu masalah yang berlaku. Ini bermakna kestabilan kecerdasan emosi atau positifnya kecerdasan emosi seseorang akan dinilai melalui keterampilan peribadi mereka. Keterampilan peribadi penting bagi melambangkan imej serta perwatakan seseorang itu. Sebagai contoh, sekiranya seseorang itu mempunyai motivasi diri dan mempunyai kemahiran yang baik dalam mengurus diri, maka dia akan mempunyai keterampilan peribadi yang baik dan disanjung. Keterampilan peribadi juga merupakan salah satu elemen yang penting dalam pembentukan kecerdasan emosi. Ini kerana keterampilan peribadi melambangkan diri seseorang dan bagaimana mereka berhadapan dengan orang di sekelilingnya. Menurut Rohana (2013), dalam kepelbagaian peranan seorang guru, mereka seharusnya memiliki sifat dan kualiti yang baik dari segi peribadi, profesional dan juga sosial. Dengan itu, maka seseorang pendidik akan dapat menjalankan tugasnya sebagai pendidik dengan lebih sempurna.

SOROTAN LITERATUR DAN KERANGKA TEORI

Kecerdasan emosi (EQ) merupakan salah satu aspek terpenting dalam domain afektif yang dapat dijadikan sebagai wahana hubungan interpersonal yang baik bagi mewujudkan pendidikan yang berkualiti (Muhammad Idham et al., 2010). Penguasaan EQ melahirkan pendidik yang menampilkan sahsiah dan perlakuan sebagai guru yang penyayang, berbudi pekerti mulia, berdaya tahan, patriotik, inovatif, kreatif, berketerampilan dan berwibawa. Pendidik juga mempunyai ciri-ciri pemimpin dan agen pengubah tingkah laku melalui kecerdasan emosi yang membentuk nilai-nilai murni dalam urusan kemasyarakatan (Salhah 2009). *Australian Chamber of Commerce and Industry & Business Council of Australia* (2002) merumuskan kemahiran insaniah atau turut dikenali sebagai kemahiran *employability* merupakan kemahiran yang diperlukan dalam meningkatkan perkembangan diri, masyarakat serta memberi sumbangan dalam kemajuan negara.

Komunikasi bukan sahaja melibatkan penyampaian idea malah perasaan kepada pihak lain. Manusia berkomunikasi kerana ingin mempengaruhi pemahaman orang lain, sikap dan juga tindakan pihak lain sama ada mereka bersetuju atau tidak ke atas sesuatu isu tersebut. Komunikasi juga merupakan proses dua hala yang mana kedua-dua belah pihak harus memberi respons terhadap sesuatu maklumat yang disampaikan.

Namun dari satu sudut, telah wujud interaksi menggunakan bahasa tanpa ucap (*non-verbal*) yang masih lagi mempunyai makna dan tafsiran khusus. Bahkan adakalanya perlakuan atau pernyataan *non-verbal* ini mampu memberi kesan kepada pasangan yang diajak untuk berinteraksi. Bagi maksud ini, penelitian dilihat kepada pernyataan *non-verbal* yang bersifat tindakan dan tatalaku penutur yang dapat memberikan gambaran tentang sikap dan pengamatan watak seseorang itu di dalam sesebuah organisasi.

Secara umumnya, kecerdasan emosi dan komunikasi *non verbal* berkait rapat dengan keterampilan peribadi individu. Pendekatan sifat yang mengemukakan empat elemen penting dalam Teori Trait (1961) iaitu kecerdasan minda, kematangan, motivasi dan sikap hubungan manusia adalah asas yang perlu diberi perhatian untuk memahami konsep keterampilan peribadi dengan lebih jelas.

Elemen pertama dalam Teori Trait iaitu kecerdasan, menurut Syed Sofian & Rohani (2010) merupakan keupayaan mental manusia dalam mencapai apa yang diinginkan dan lebih memaparkan kemampuan atau keupayaan yang ditunjukkan dan dimiliki oleh seseorang individu dalam menghadapi sesuatu situasi. Kematangan iaitu elemen kedua dalam Teori Trait ialah kemahiran individu menyelesaikan masalah atau membuat keputusan yang tepat (Saemah et al., 2008). Ia juga menggambarkan ciri keperibadian yang mengarah kepada minat untuk menggunakan pengalaman hidup sebagai sumber pengetahuan bagi membina kehidupan yang lebih baik (Noriah et al., 2009).

Motivasi diri merupakan elemen ketiga dalam Teori Trait yang berkaitan dengan keterampilan peribadi. Menurut Riyadi (2011), motivasi berprestasi adalah dorongan dalam diri seseorang untuk mengatasi segala tentangan dan halangan dalam usaha mencapai tujuan. Anis (2013) pula mendefinisikan motivasi diri sebagai hasrat yang paling penting dalam menggerakkan dan membawa diri menuju kepada sasaran, membantu pengambilan inisiatif serta bertindak dengan efektif dan mampu untuk bertahan dan bangkit dari kegagalan. Akhir sekali, elemen keempat dalam Teori Trait yang berkaitan dengan keterampilan peribadi adalah sikap atau amalan hubungan manusia. Menurut Abdul Rahman et al. (2011), sikap hubungan manusia merangkumi kesemua jenis interaksi antara seorang manusia dengan manusia yang lain dalam persekitaran sesebuah organisasi kerja.

Bass dan Bass (2008), menerangkan dalam amalan hubungan manusia, individu perlulah mempunyai kemahiran interaksi sosial yang baik terutamanya dalam proses penyampaian visi dan misi organisasi.

Selain pendekatan sifat, Teori Simbolik Interaksi oleh Mead (1969) juga mempunyai kaitan dengan keterampilan peribadi individu. Dalam Teori Simbolik Interaksi, Mead (1969) menyetengahkan tiga elemen iaitu pemikiran, diri dan juga masyarakat. Pendapat Mead tentang pemikiran adalah bahawa pemikiran mempunyai corak sosial, antaranya percakapan batin. Percakapan batin adalah percakapan antara "saya" dengan "yang lain" di dalam saya. Untuk itu, dalam pemikiran, saya memberi tanggapan kepada diri saya sebagaimana mereka memberi tanggapan kepada saya. Pemikiran di sini bermaksud pemikiran kritis yang berasaskan pengalaman dan kajian yang dijalankan (Hashim, 2010). Dengan menumpukan pemikiran kritis sebagai satu proses pemikiran yang bertujuan, penegasan terhadap membuat keputusan telah diberi penekanan dalam konteks mengenal pasti masalah, matlamat, keputusan yang diinginkan, tujuan dan lain-lain. Menurut Lee (2009), pemikiran kritis ini dianggap sebagai pemikiran rasional dan ini merupakan satu paradigma yang berbeza dengan falsafah logik.

Bagi item diri dalam teori Mead, ia berkait rapat dengan kesedaran sendiri dan juga motivasi diri. Menurut Nasrudin (2013), diri itu datangnya dari identiti kita sebagai manusia yang boleh membimbing diri kita ke jalan yang benar. Kita harus pandai menjaga diri agar tidak berlaku perkara yang tidak diinginkan. Diri yang dijaga dengan baik akan mewujudkan kesedaran sendiri yang baik. Kesedaran sendiri yang baik membolehkan seseorang individu mengawal emosi dan juga perasaan ketika berhadapan dengan sesuatu situasi. Dengan adanya kesedaran sendiri, maka seseorang itu boleh membuat keputusan dengan bijak dan rasional. Menurut Duval dan Silvia (2001), ini akan membantu seseorang membuat keputusan tanpa dipengaruhi oleh mana-mana sumber lain Maizatul Haizan Mahbob, Ellail Ain dan Wan Idros, 2015). Bagi motivasi diri pula, ia merupakan penggerak kepada seseorang dalam melaksanakan tanggungjawab terhadap diri demi untuk mencapai apa yang diinginkan. Selari dengan Vallerand (2001), beliau menyatakan bahawa motivasi diri yang tinggi akan menjadikan seseorang itu melaksanakan tugas dengan berterusan untuk mencapai matlamat yang telah ditetapkan.

Item yang terakhir iaitu masyarakat, adalah sangat berkait rapat dengan empati dan kemahiran sosial. Empati merupakan keadaan di mana seseorang itu memahami pemikiran dan juga perasaan orang lain (Taufik, 2012). Ia juga berkait rapat dengan orang sekeliling yang mana seseorang itu memahami situasi semasa serta dapat membantu dalam menyelesaikan masalah orang lain. Kemahiran sosial bermaksud keupayaan seseorang individu untuk mencipta satu *rapport* atau suasana yang harmoni melalui interaksi yang efektif meliputi pertuturan, perbuatan atau pergaulan di dalam sesebuah kelompok. Dalam erti kata yang mudah ialah kebolehan untuk membina hubungan dengan orang lain (Muhammad Idham et al., 2010).

Pendekatan sifat dan Teori Simbolik Interaksi seterusnya dikaitkan dengan Model Kecerdasan Emosi oleh Goleman (2005) kerana semuanya saling berkait dalam membentuk keterampilan peribadi seseorang. Elemen diri yang disebutkan oleh Mead (1969) dalam Teori Simbolik Interaksi bertepatan dengan dua jenis kompetensi yang dicadangkan oleh Goleman dalam model kecerdasan emosi beliau iaitu; kompetensi peribadi dan kompetensi sosial. Elemen kesedaran sendiri, kawalan diri dan motivasi diri dalam kompetensi peribadi merupakan elemen untuk memahami konsep pemikiran dan konsep diri seperti yang

diperkenalkan oleh Mead dalam teorinya. Manakala *self-awareness* terhasil melalui ketiga-tiga elemen tersebut (kesedaran sendiri, kawalan diri dan , motivasi) merupakan satu pendorong kepada seseorang individu untuk menjana pemikiran serta memberi ruang kepada individu tersebut untuk memahami dirinya sendiri.

Di bawah kompetensi sosial pula, elemen empati dan kemahiran sosial memberi penekanan yang jelas terhadap konsep masyarakat dalam Teori Simbolik Interaksi. Kedua-dua elemen ini menurut Noriah (2009) merupakan elemen yang penting untuk berinteraksi dengan masyarakat. Menurutnya lagi, kebolehan berempati mampu memberi kesedaran untuk memahami perasaan, keperluan, kehendak dan masalah yang dihadapi oleh orang sekeliling. Selain itu, komunikasi yang merupakan salah satu aspek dalam kemahiran sosial merupakan suatu proses yang berkaitan dengan tindakan manusia dengan dirinya sendiri, dengan orang lain dan juga dengan persekitarannya (Sayed & Fathiah, 2010). Ini jelas menunjukkan bahawa kemahiran berempati dan kemahiran sosial merupakan satu platform yang jelas untuk memahami konsep kemasyarakatan seperti yang dicadangkan oleh Mead dalam Teori Interaksi Simbolik.

Seperti yang telah dinyatakan sebelumnya bahawa Goleman (2005) telah menggariskan lima dimensi di dalam model kecerdasan emosinya. Lima dimensi tersebut ialah kesedaran sendiri, kawalan diri, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial. Berdasarkan model yang diperkenalkan oleh Goleman ini, elemen pertama iaitu kesedaran sendiri merujuk kepada sejauh mana individu menyedari dan mengetahui perasaan sendiri dalam sesuatu keadaan serta dapat memilih keutamaan dalam mengambil tindakan atau membuat keputusan (Rahman et al., 2008). Individu yang memiliki kesedaran diri akan bersikap terbuka apabila menerima maklum balas daripada orang lain dan bersedia untuk belajar dari pengalaman yang dilalui (Gim & Nor, 2012). Abdul Aziz (2008) dalam bukunya mengatakan kesedaran dalam diri ini dapat memberi kefahaman yang mendalam terhadap emosi iaitu bagaimana perasaan yang dialami memberi kesan kepada diri sendiri, orang lain, pencapaian dan pelaksanaan kerja. Dalam menjelaskan konsep kecerdasan emosi, tahap kecerdasan emosi itu sendiri membolehkan seseorang memahami dirinya dengan tepat dan berupaya menangani keinginan, ketakutan, emosi dan motif diri dengan sewajarnya (Yahaya, 2010). Ketidakkampuan untuk memahami perasaan yang akan membuat diri berada dalam kekuasaan perasaan, justeru tidak peka akan perasaan, sesungguhnya akan memberi akibat buruk seperti kesalahan membuat keputusan (Nur, 2015).

Elemen kedua iaitu kawalan diri merujuk kepada sejauh mana individu berupaya menguruskan emosi dalam melaksanakan kerja supaya menjadi lebih mudah dan tidak mengganggu kerja tersebut (Saemah Rahman et al., 2008). Menurut Nur (2015) pula, kawalan diri merupakan sikap berhati-hati dan bijak dalam mengatur kehidupan dan tujuannya adalah untuk keseimbangan emosi, bukan menekan emosi, kerana setiap perasaan mempunyai nilai dan makna. Individu yang dapat mengawal emosinya mampu melaksanakan sesuatu tugas dengan mudah (Gim & Nor, 2012). Kawalan diri yang sihat merujuk kepada kebolehan mengurus tekanan semasa berdepan dengan perkara yang membawa tekanan (Yahaya, 2010). Bagi seorang yang bergelar pekerja, pemilikan kawalan diri mampu mewujudkan persekitaran yang penuh dengan sifat saling mempercayai dan keadilan dan justeru itu boleh meningkatkan keberkesanan dan produktiviti kerja (Abdul Aziz, 2008).

Elemen ketiga merupakan motivasi diri sebagaimana yang ditakrifkan oleh Crede dan Kuncel (2008) sebagai kesanggupan seseorang melibatkan diri terhadap sesuatu dengan meletakkan sepenuh keupayaan untuk mendapatkan hasil terbaik. Menurut Fajar Arifianto (2014) motivasi diri merupakan dorongan dari dalam diri untuk melakukan sesuatu yang diinginkan. Orang yang memiliki motivasi diri berkeinginan untuk maju dan akan berusaha untuk mencapai tujuan yang disasarkan. Chek Mat (2007) dalam bukunya menulis motivasi sebagai pengalaman dan motif untuk memperkembangkan kecekapan diri. Motivasi juga sering dikaitkan dengan hasrat individu untuk memperbaiki diri. Bagi seorang remaja, tahap motivasi diri yang rendah dan kurangnya sokongan ibu bapa akan mendorong mereka berkelakuan negatif serta mudah terjebak dengan pelbagai kegiatan berisiko yang lebih serius apabila menginjak dewasa (Ma et al., 2002; Monahan et al., 2009). Manakala bagi seorang pekerja, motivasi yang tinggi di kalangan mereka bukanlah hanya disebabkan oleh ganjaran tetapi adanya keinginan dalam diri untuk mencapai sesuatu kejayaan (Abdul Aziz, 2008).

Empati, iaitu elemen keempat dalam model Goleman, merupakan satu aktiviti untuk memahami pemikiran dan perasaan orang lain (Taufik, 2012). Andreasson (2010) menyatakan sifat empati melibatkan pengiktirafan dan pemahaman yang minima terhadap keadaan emosi seseorang yang lain. Wuryanano (2007) pula menyatakan kemampuan berempati merupakan kemampuan untuk memahami, menyelami perasaan dan memberikan perhatian kepada orang lain. Menurut Ibung (2009) empati merupakan sifat semula jadi, namun tidak akan berkembang jika tidak diberi kesempatan dalam kehidupan seseorang. Borba (2008) juga menyebutkan bahawa anak-anak akan cenderung untuk mencontohi sifat empati daripada ibu bapa mereka.

Elemen terakhir atau kelima dalam model Goleman iaitu kemahiran sosial bermaksud keupayaan seseorang individu untuk mencipta suasana yang harmoni melalui interaksi yang efektif meliputi pertuturan, perbuatan atau pergaulan di dalam sesebuah kelompok. Elemen ini banyak dikaitkan dengan komunikasi *non-verbal*. Dalam erti kata yang mudah kemahiran sosial ialah kebolehan untuk membina hubungan dengan orang lain (Muhammad Idham et al., 2010). Zarina Samin (2014) berpendapat kemampuan membina hubungan dengan orang lain itu melibatkan kecekapan dalam merangsang respon positif atau yang dikehendaki dari orang lain. Menurut beliau, individu dalam elemen ini merupakan seorang yang pandai bersosial dan mempunyai rangkaian sosial yang tersendiri. Untuk merangsang respon positif tersebut, kemahiran komunikasi adalah elemen yang sangat diperlukan termasuklah kemahiran komunikasi *non-verbal*. Hanya melalui kemahiran komunikasi, maka komunikasi yang berkesan dapat diwujudkan. Komunikasi yang berkesan mampu merangsang satu tindak balas dan pada masa yang sama menghasilkan perubahan tindak balas yang diharapkan (Mohd Zuri & Aznan, 2008). Individu yang mempunyai kemahiran berkomunikasi akan mendengar secara terbuka dan menyampaikan mesej secara berkesan (Tengku Elmi Azlina et al., 2015).

METODOLOGI

Kajian ini menggunakan kaedah survei. Pengkaji mengambil sampel kakitangan pelaksana dan pengurusan/profesional Lembaga Hasil Dalam Negeri Cawangan Kuching. Pemilihan tersebut dibuat atas justifikasi bahawa organisasi ini yang bertanggungjawab memungut dan mentadbir cukai langsung negara. Berpandukan kepada objektif organisasi iaitu melaksanakan sistem percukaian yang berkesan, adil dan saksama, suatu kajian dijalankan

bagi menganalisis kecerdasan emosi dan kesedaran akan kepentingan komunikasi *non-verbal* serta pengaruhnya ke atas keterampilan peribadi para pekerja. Ini kerana hubungan kecerdasan emosi terhadap keterampilan peribadi berkait rapat dengan misi LHDNM di mana ingin memantapkan tenaga kerja yang kompeten.

Sebanyak 150 set borang soal selidik diedarkan kepada organisasi ini dan hanya 143 set soal selidik yang lengkap diisi dan dianalisis. Kajian ini menggunakan analisis deskriptif untuk melihat tahap kecerdasan emosi, dan tahap kepentingan komunikasi *non-verbal* yang dirasakan oleh responden. Bagi melihat pengaruh kecerdasan emosi ke atas keterampilan peribadi responden pula, kajian ini menggunakan analisis inferensi iaitu regresi. Analisis inferensi iaitu ujian t turut digunakan untuk melihat perbezaan kecerdasan emosi mengikut jantina dan jawatan.

HASIL KAJIAN DAN PERBINCANGAN

Berdasarkan analisis deskriptif ke atas 143 maklumat demografi responden, 58.7 peratus (84 orang) daripadanya adalah perempuan dan 41.3 peratus adalah lelaki (59 orang). Dari segi umur pula, sebahagian besar daripada responden adalah terdiri daripada golongan yang berumur 31-40 tahun iaitu sebanyak 42.7 peratus yang mewakili 61 orang, diikuti responden yang berumur 18-30 tahun sebanyak 37.1 peratus yang melebihi separuh iaitu 53 orang. Responden yang berumur 41-50 tahun adalah sebanyak 15.4 peratus iaitu seramai 22 orang dan mereka yang berumur 51-60 tahun sebanyak 4.9 peratus iaitu seramai 7 orang. Seterusnya, dari segi pendidikan pula, sebanyak 61 orang responden mempunyai Ijazah Sarjana Muda yang mewakili 42.7 peratus manakala 37.8 peratus mempunyai STPM/Diploma/Sijil Profesional iaitu seramai 54 orang. Mereka yang mempunyai PMR/SPM adalah sebanyak 23 orang yang bersamaan dengan 16.1 peratus dan yang mempunyai Ijazah Sarjana adalah sebanyak 5 orang iaitu 3.5 peratus. Dari segi perkhidmatan pula, 42 peratus berkhidmat selama 1-5 tahun iaitu seramai 60 orang dan diikuti dengan 6-10 tahun dan juga 11 tahun ke atas yang masing-masing 28.7 peratus (41 orang) dan 21.7 peratus (31 orang). Mereka yang berkhidmat kurang daripada 1 tahun adalah sebanyak 7.7 peratus iaitu seramai 11 orang. Bagi kategori jawatan pula, sebanyak 51.7 peratus terdiri daripada kakitangan pelaksana iaitu seramai 74 orang manakala 48.3 peratus lagi merupakan kakitangan pengurusan dan profesional iaitu seramai 69 orang.

Analisis deskriptif bagi lima dimensi kecerdasan emosi pula mendapati bahawa purata min yang dicatat bagi setiap dimensi ialah, kesedaran sendiri (min=3.90), pengurusan emosi (min=3.58), motivasi diri (min=4.01), empati (min=3.47) dan kemahiran sosial (min=3.99). Berdasarkan bacaan min daripada kelima-lima dimensi kecerdasan emosi tersebut menunjukkan, **tahap kecerdasan emosi responden berada pada tahap tinggi dan sederhana**. *Rule of thumb* dalam menentukan tahap ialah, tahap tinggi, min=3.67-5.00, sederhana, min=2.34-3.66 dan rendah, min=1.00-2.33.

Min bagi kesedaran **kepentingan komunikasi *non-verbal* yang ditanggapi oleh responden juga berada pada tahap tinggi**. Dalam hal ini, pengkaji menggunakan skala Guttman. Tahap rendah bermula dengan julat 1.00 - 1.33; sederhana, 1.34 - 1.67 dan tinggi, 1.68 - 2.00. Secara keseluruhan, min yang dicatatkan untuk kepentingan komunikasi *non-verbal* dalam komunikasi keorganisasian ialah 1.75 iaitu berada pada tahap tinggi.

Bagi **keterampilan peribadi** pula, hasil kajian mendapati, purata min yang dicatat bagi setiap dimensi **juga berada pada tahap tinggi** iaitu, kecerdasan (min=4.19), kematangan (min=4.17), motivasi (min=4.15), dan hubungan manusia (min=4.19). *Rule of thumb* dalam

menentukan tahap ialah, tahap tinggi, min=3.67-5.00; sederhana, min=2.34-3.66 dan rendah, min=1.00-2.33. .

Berdasarkan nilai min yang diperoleh, ketiga-tiga pemboleh ubah yang diukur iaitu kecerdasan emosi, komunikasi *non-verbal* dan keterampilan peribadi kakitangan pelaksana dan pengurusan/profesional LHDN Cawangan Kuching, secara keseluruhannya berada pada tahap tinggi. Ini menunjukkan bahawa mereka bersetuju pada tahap tinggi bahawa ketiga-tiga elemen tersebut (kecerdasan emosi, komunikasi *non-verbal* dan keterampilan peribadi) adalah sangat penting dalam komunikasi keorganisasian bagi mewujudkan organisasi yang dinamik dan mempunyai daya tahan yang kental.

Sungguhpun secara umumnya, responden mengakui bahawa kecerdasan emosi adalah sangat penting dalam kalangan pekerja, namun wujud perbezaan kecerdasan emosi antara kakitangan dari kumpulan pelaksana dengan kumpulan pengurusan dan profesional ($t=-2.47$; $p<.05$). Min bagi kakitangan pelaksana ialah 96.89, $p<0.05$ manakala min bagi kakitangan pengurusan dan profesional ialah 92.39, $p<0.05$. Nilai perbezaan min = 4.50. Min kecerdasan emosi bagi kakitangan kumpulan pelaksana adalah lebih tinggi berbanding min kakitangan kumpulan pengurusan dan profesional. Ini menunjukkan kecerdasan emosi bagi kumpulan pelaksana adalah lebih tinggi berbanding kumpulan pengurusan dan profesional.

Jadual 1: Ujian t Kecerdasan Emosi Mengikut Jawatan

Jawatan	N	Min	Sisihan Piawai	Min Ralat		
Kecerdasan emosi		Pengurusan dan Profesional	69	92.39	10.81	1.30
Pelaksana	74	96.89	11.24	1.31		

Jadual 2: Ujian t Sampel Bebas

Ujian Levene's Persamaan Varians		Ujian t Bagi Persamaan		95% Keyakinan Perbezaan Selang						
		F	Sig.	t	Darjah Kebebasan	Nilai Sig.	Perbezaan Min	Perbezaan Piawai Ralat	Rendah	Tinggi
Kecerdasan emosi	Varians Seimbang Dijangka	037	.848	-2.47	141	.016	-4.50	1.85	-8.15	-.85
	Varians Seimbang Tidak Dijangka			-2.44	140.86	.016	-4.50	1.84	-8.15	-.85

Bagi melihat dengan lebih jauh kepentingan kecerdasan emosi dan keterampilan peribadi dalam konteks komunikasi keorganisasian, maka kajian ini cuba melihat kesan atau pengaruh kecerdasan emosi ke atas keterampilan peribadi. Justeru, ujian regresi dijalankan.

Jadual 3: Ringkasan Model Regresi Kecerdasan Emosi dengan Keterampilan Peribadi

Model	R	R Kuasa Dua	Keselarasan R Kuasa Dua	Ralat Piawai Anggaran
1	.708 ^a	.50	.48	11.55

a. Peramal (malar): kemahiran sosial, pengurusan emosi, kesedaran sendiri, empati, dan motivasi diri

Jadual 3 menunjukkan kombinasi dimensi kemahiran sosial, pengurusan emosi, kesedaran sendiri, empati dan motivasi menyumbang sebanyak 50 peratus ($R^2=.50$; pada nilai $F=27.54$, $p<.01$) perubahan ke atas keterampilan peribadi.

Jadual 4: Analisis ANOVA Kecerdasan Emosi dengan Keterampilan Peribadi

Model		Jumlah Kuasa Dua	df	Min Kuasa Dua	F	Sig.
1	Regresi	18383.22	5	3676.65	27.54	.000 ^a
	Residual	18286.93	137	133.48		
	Jumlah	36670.15	142			

a. Peramal (malar): kemahiran sosial, pengurusan emosi, kesedaran sendiri, empati, motivasi diri

b. Pemboleh ubah bersandar: keterampilan peribadi

Bagaimana pun Jadual 5 menunjukkan, di antara kelima-lima dimensi kecerdasan emosi yang diukur, hanya tiga dimensi menunjukkan bacaan signifikan iaitu kesedaran sendiri ($t=2.71$, $p<.05$), motivasi diri ($t=4.10$, $p<.05$) dan kemahiran sosial ($t=3.17$, $p<.05$). ini bermakna hanya kesedaran sendiri, motivasi diri dan kemahiran sosial memberi pengaruh yang signifikan ke atas keterampilan peribadi, manakala dua lagi dimensi yang diukur iaitu pengurusan emosi dan empati adalah tidak signifikan. Hasil bacaan beta pula menunjukkan **motivasi diri dan kemahiran sosial memberi sumbangan yang paling besar ke atas keterampilan peribadi.**

Ini menunjukkan betapa pentingnya motivasi diri dan kemahiran sosial dalam membentuk keterampilan peribadi seseorang selain daripada kesedaran diri. Individu yang memiliki kesedaran diri akan bersikap terbuka apabila menerima maklum balas daripada

orang lain dan bersedia untuk belajar daripada pengalaman yang dilalui (Gim Chan Siok & Rodziah Mohd Nor, 2012).

Jadual 5: Analisis Ujian t Dimensi Kecerdasan Emosi dengan Keterampilan Peribadi

Model	Pekali Tidak Piawai		Pekali Piawai		
	B	Ralat Piawai	Beta	t	Sig.
1 (Malar)	26.27	8.43		3.11	.002
Kesedaran Kendiri	1.27	.47	0.21	2.71	.008
Pengurusan Emosi	-.750	.40	-0.14	-1.88	.063
Motivasi Diri	2.03	.50	0.37	4.10	.000
Empati	.15	.48	0.03	0.31	.760
Kemahiran Sosial	1.80	.54	0.31	3.37	.001

a. Pemboleh ubah bersandar: keterampilan peribadi

Orang yang memiliki motivasi diri berkeinginan untuk maju dalam mencapai tujuan tertentu dan akan berusaha untuk mencapai tujuan tersebut. Chek Mat (2007) menyatakan motivasi merupakan pengalaman dan motif untuk memperkembangkan kecekapan diri. Motivasi juga sering dikaitkan dengan hasrat individu untuk memperbaiki diri. Manakala bagi seorang pekerja, motivasi yang tinggi di kalangan mereka bukanlah hanya disebabkan oleh ganjaran tetapi adanya keinginan dalam diri untuk mencapai sesuatu kejayaan (Abdul Aziz, 2008).

Kemahiran sosial bermaksud keupayaan seseorang individu untuk mencipta satu *rapport* atau suasana yang harmoni melalui interaksi yang efektif meliputi pertuturan, perbuatan atau pergaulan di dalam sesebuah kelompok. Zarina Samin (2014) berpendapat kemampuan membina hubungan dengan orang lain itu melibatkan kecekapan dalam merangsang respon positif atau yang dikehendaki dari orang lain. Menurut beliau, individu dalam elemen ini merupakan seorang yang pandai bersosial dan mempunyai rangkaian yang tersendiri.

Justeru dalam menjelaskan konsep kecerdasan emosi, tahap kecerdasan emosi itu sendiri membolehkan seseorang memahami dirinya dengan tepat dan berupaya menangani keinginan, ketakutan, emosi dan motif diri dengan sewajarnya. Mereka yang mempunyai kecerdasan emosi akan sentiasa berfikiran positif dan cuba menjalinkan hubungan yang baik sama ada dengan individu di atasnya mahupun individu di bawahnya. Kecerdasan emosi sangat berkait dengan sikap. Justeru sekiranya seseorang mempunyai kecerdasan emosi

yang tinggi, maka sikapnya menjadi lebih terpuji dan disenangi ramai. Ini menjadikan kecerdasan emosi sangat penting dalam komunikasi keorganisasian kerana organisasi memerlukan komitmen kumpulan untuk terus berkembang.

KESIMPULAN

Kertas ini membincangkan kecerdasan emosi, kepentingan komunikasi *non-verbal* serta pengaruhnya ke atas keterampilan peribadi para pekerja khususnya di Lembaga Hasil Dalam Negeri Cawangan Kuching. Ternyata tahap kecerdasan emosi, kesedaran kepentingan komunikasi *non-verbal* dan keterampilan peribadi kakitangan LHDN Cawangan Kuching berada pada tahap yang tinggi. Ujian perbezaan min (ujian t) menunjukkan kumpulan pelaksana mempunyai tahap kecerdasan emosi yang lebih tinggi berbanding kumpulan pengurusan dan profesional. Manakala hasil regresi menunjukkan hanya tiga dimensi kecerdasan emosi yang memberi pengaruh secara signifikan ke atas keterampilan peribadi iaitu kesedaran sendiri, motivasi diri dan kemahiran sosial iaitu sebanyak 50 peratus varians. Ini menunjukkan betapa besarnya pengaruh ketiga-tiga dimensi tersebut ke atas keterampilan peribadi.

BIODATA

Maizatul Haizan Mahbob ialah pensyarah kanan di Pusat Penyelidikan Impak Media dan Industri Kreatif, Fakulti Sains Sosial dan Kemanusiaan, UKM. Minat kajian beliau ialah penerimaan inovasi, dan advokasi dasar awam. Antara kajian yang pernah dijalankan ialah penerimaan e-servis kerajaan, penerimaan inovasi sosial dan penerimaan Program Transformasi Kerajaan. Dalam melihat tingkah laku penerimaan, pengkaji turut memberi tumpuan kepada cara advokasi dilakukan supaya program atau dasar yang dilaksanakan dapat diterima dengan baik oleh rakyat.

Noor Afzaliza Nazira Ibrahim ialah pelajar pascasiswazah yang telah menghabiskan pengajian sarjana beliau dalam jurusan Komunikasi. Bidang pengkhususan beliau ialah Komunikasi Keorganisasian.

RUJUKAN

- Abdul Aziz, Y. 2008. *Mengurus perubahan dalam organisasi*. Selangor: Arah Publication.
- Abd. Rahman, Mohd Anuar, Virdani & Md Sa'don. 2011. *Pengetahuan, kemahiran dan sikap guru disiplin dalam menjalankan tugas di sekolah rendah daerah*. <http://eprints.utm.my/11811/1/Pengetahuan.pdf> (6Disember 2016).
- Andreasson, P. 2010. *Emotional Empathy, Facial Reactions and Facial Feedback*. Acta Universitatis Upsaliensis. Digital Comprehensive Summaries of Uppsala Dissertations from the Faculty of Social Sciences 58: 52.
- nis, Choiriah. 2013. Pengaruh kecerdasan emosional, kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual dan etika profesi terhadap kinerja auditor dalam kantor akuntan publik. *Jurnal Akuntansi* 1(1) : 1-22.
- Borba & Michele. 2008. *Membangun kecerdasan moral*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Chek Mat. 2007. *Pengurusan imej*. Utusan Publication. Selangor.
- Cooper, R.K. & Sawaf, A. 1997. *Executive EQ: Emotional intelligence in leadership and organizations*. New York : Grosseflutnam.
- Crede, M. & Kuncel, N. R. 2008. Study habits, skills and attitudes. *Journal Psychological Science* 3(6): 425-453.

- DeVito, J. A. 2002. *The interpersonal communication book*. 9th edition. New York: Longman.
- Eling Purwanto Jati & Siti Zulaikha Wulandari. 2011. Peranan budaya organisasi dan kecerdasan emosional dalam mempengaruhi sikap terhadap perubahan. *Studi Kasus Pada Dosen Universitas Jenderal Soedirman*. 13(1): 128-152.
- Fajar Arifianto. 2014. Pengaruh motivasi diri dan persepsi mengenai profesi akuntan publik terhadap minat menjadi akuntan publik pada mahasiswa prodi akuntansi fakultas ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta. *Jurnal Nominal* Vol. 3(2): 150-161.
- Gim Chan Siok. & Rodziah Mohd Nor. 2012. Kecerdasan emosi dan hubungannya dengan perilaku dan prestasi akademik pelajar sekolah menengah di Bachok, Kelantan *Akademika*. 82(2): 109-118.
- Goleman D. 2005. *Emotional intelligence* (10th anniversary ed.). New York: Bantam.
- Hashim, S., 2010. Bab 9: *Pemikiran kritikal*. Kertas Kerja Seminar.
- Lee, Y.F., 2009. Kajian tentang identiti orang Cina di Malaysia dari segi epistemologi: Ulasan. *SARI: Jurnal Alam dan Tamadun Melayu*. 27: 167-183.
- Ibung, D. 2009. *Mengembangkan nilai moral pada anak*. Jakarta: Gramedia.
- Ishak Mad Shah, Mastura Mahfar, Daliyana Mohd Dali & Fatin Aina Leong Abdullah. 2012. Kecerdasan emosi dalam kalangan pegawai kastam gred W17 di Jabatan Kastam Di Raja Malaysia Johor Bahru. *Jurnal Teknologi (Social Sciences)*.59: 141-145.
- Iskandar, Rohaty Mohd Maizub & Zuria Mahmud. 2009. Kecerdasan emosi dan komitmen pekerjaan dalam kalangan pensyarah universiti di Indonesia. *Jurnal Pendidikan Malaysia*.34 (1): 173-186.
- Ma, H. K., Shek, D. T. L., Cheung, P. C. & Tam, K. K. 2002. A longitudinal study of peer and teacher influences on prosocial and antisocial behavior of Hong Kong Chinese adolescent. *Journal of Social Behavior and Personality* 30(2): 157-168.
- Maizatul Haizan Mahbob, Ellail Ain Mohd Aznam & Wan Idros Wan Sulaiman. 2015. Kepentingan kecerdasan emosi dalam komunikasi keorganisasian dan pengaruhnya terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Komunikasi* Jilid 31(2): 533-546.
- McBride, P. & Maitland, S. 2002. *The EI advantage: Putting emotional intelligence into practice*. London : McGraw Hill.
- Mead, G.H. 1934. *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Mehrabian, A. 1971. *Silent messages*. Belmont California: Wadsworth Pub. Co.
- Mohd. Baharudin Othman & Mohd. Khairie Ahmad. 2004. *Pengantar komunikasi*. Sintok: Penerbit Universiti Utara Malaysia.
- Monahan, K.C., Steinberg, L. & Cauffman, E. 2009. Affiliation with antisocial peers, susceptibility to peer influence, and antisocial behavior during the transition to adulthood. *Developmental Psychology* 45(6): 1520-1530.
- Muhammad Idham, Zamri, M., Melor, M.Y. & Nik Mohd Rahimi, N.Y. 2010. Profil kecerdasan emosi guru pelatih bahasa mengikut tahun pengajian. *GEMA Online Journal of Language Studies*. 10(2): 57-75.
- Nasrudin Subhi, M. S. 2013. Potensi konflik di antara pegangan Islam dan identiti seksual: Simptom psikologikal dalam kalangan mak nyah. *Jurnal Psikologi dan Pembangunan Manusia* 1: 44-48.
- Norazlina Mohd Kiram & Raja Masittah Raja Ariffin. 2012. Kesantunan berbahasa orang Melayu menerusi gaya pengurusan air muka dalam Saga: Aplikasi Teori Ting-Toomey. *Jurnal Bahasa*.12 (2): 284-300.

- Noriah, M.I., Shaharuddin, A., Kadderi, M.D. & Roslina, T.A. 2009. Kepintaran emosi sebagai faktor peramal pencapaian akademik pelajar IPTA: Implikasi Terhadap Kebolehpasaran. *Jurnal e-Personalia Pelajar*. 11: 1-27.
- Nur Azyyati Sauki & Samsudin Husin. 2011. Hubungan kecerdasan emosi dengan penguasaan kemahiran pelajar kolej komuniti. *Seminar Pasca Ijazah dalam Pendidikan*.
- Nur, H. 2015. *Pengaruh Konsep Diri, Kecerdasan Emosional, dan Prestasi Belajar Kewirausahaan terhadap Motivasi Berkepreneurship Siswa Jurusan Teknik Komputer dan Jaringan SMK Tamansiswa Jetis Yogyakarta* (Doctoral Dissertation, Universitas Negeri Yogyakarta).
- Ooi Yeng Keat. 2002. Kepentingan Kecerdasan Emosi (EQ) dalam Organisasi Masa Kini. Pensyarah Pengurusan Keusahawanan, Sekolah Pengurusan, Universiti Utara Malaysia. *Kertas Kerja Kecerdasan*.
- Riyadi, S. 2011. Pengaruh kompensasi finansial, gaya kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada perusahaan manufaktur di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*.13(1): 40-45.
- Saemah, R., Noriah, M.I., Zuria, M. & Ruslin, A. 2008. Indeks dan profil kecerdasan emosi pelajar sekolah menengah. *Jurnal Teknologi*. 48: 187-202.
- Salhah, A. 2009. Kecerdasan pelbagai: Aplikasi dalam pengajaran dan pembelajaran. Kuala Lumpur: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Sayed Mahussain, S.A. & Fathiah, M. 2010. Kemahiran Berkomunikasi Secara Berkesan dalam Kalangan Pelajar Sarjana Muda Sains serta Pendidikan (Pengajian Islam). *Kertas Kerja Pengajian Islam*.Hlm. 1-9.
- Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung: Penerbit Afabeta.
- Sulaiman Effendi. 2013. Hubungan tingkat kecerdasan emosional dan intelektual dengan keberhasilan belajar. *Jurnal Aksioma Ad-Diniyyaah*. 1(2): 1-22.
- Susiati Purwaning Utami. 2014. Hubungan antara kecerdasan emosi dan budaya organisasi dengan gaya kepemimpinan supervisi produksi di Pt. Faber Castell Indonesia. *Jurnal Ilmiah WIDYA*.2(1): 25-32.
- Syed Sofian, S.S. & Rohani, N. 2010. Kesan kecerdasan emosi ke atas tekanan kerja dan niat berhenti kerja profesion perguruan. *Jurnal e-Bangi*. 5(1): 53-68.
- Palita, R.K. 2001. How IT project managers are leading change. *Management Services*, 45(12): 8-11.
- Rahman, S., Ishak, N. M., Mahmud, Z., & Amir, R. 2008. Indeks dan Profil Kecerdasan Emosi Pelajar Sekolah Menengah. *Sains Humanika* 48(1): 187-202.
- Taufik. 2012. *Empati pendekatan psikologi sosial*. Jakarta: Jati.
- Vallerand, R.J. 2001. A hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation in sport and exercise. In G.C. Roberts. *Advances in motivation in sport and exercise. Handbook of sports psychology*. Champaign, IL: Human Kinetics.
- Zarina Samin. 2014. Kajian terhadap hubungan antara Model Kecerdasan Emosi Goleman dengan kemahiran keusahawanan pelajar. *Seminar Penyelidikan Kebangsaan*.