

**KECERDASAN EMOSI (EI) DAN PERBEZAAN GENDER
DALAM PEKERJAAN**
*EMOTIONAL INTELLIGENCE (EI) AND GENDER DIFFERENCES
IN EMPLOYMENT*

NOORAJAMSHA NASRIN^{1*}
AZIZAN H MORSHIDI²

^{1&2}Fakulti Kemanusiaan, Seni dan Warisan, Universiti Malaysia Sabah, Jalan UMS,
88400, Kota Kinabalu, Sabah.

^{1*}nsha.noorajam@yahoo.com; ²azizanm@ums.edu.my

Tarikh dihantar: 29 Ogos 2018 / Tarikh diterima: 16 Oktober 2018

ABSTRAK Faktor Kecerdasan Emosi (EI) sering dikaitkan dengan gender di tempat kerja. Stereotaip yang sering dikaitkan dengan perempuan adalah kemampuan menguruskan emosi yang lebih baik daripada lelaki. Kajian lepas menunjukkan terdapat banyak penemuan berbeza yang menunjukkan sememangnya gender adalah berbeza secara signifikan dalam EI. Maka, kajian yang dijalankan telah mengenal pasti jika terdapat perbezaan yang signifikan dan pengaruh EI dalam kalangan gender. Teknik persampelan yang digunakan adalah persampelan bertujuan dengan memilih organisasi bertaraf Multimedia Super Corridor (MSC). Sampel kajian terdiri daripada kakitangan awam di Jabatan Perkhidmatan Komputer Negeri Sabah. Kajian ini menggunakan pendekatan Model Kecerdasan Emosi Goleman (2001) sebagai asas untuk memahami EI. Dapatan kajian yang diperoleh dijelaskan secara deskriptif dan dihuraikan secara induktif bagi mengukuhkan kefahaman berkenaan kajian.

Kata kunci: Kecerdasan emosi (EI), kakitangan awam, gender.

ABSTRACT *Emotional intelligence (EI) often associated with gender at the workplace. The stereotype which has always been associated with women is their ability to manage emotions better than men. Previous studies have shown that there are many different findings that show that gender is significantly different in EI. Therefore, this study was carried out to identify whether gender impose significant differences and effect of EI. The sampling technique used in this study is the purposive sampling by selecting the MSC-rated organization. The research sample consists of civil servants in the Sabah Computer Services Department. This study adopts Goleman's Emotional Intelligence Model Approach (2001) as the basis for understanding EI. The findings of the research were descriptively described and inductively interpreted to further understand the study conducted.*

Keywords: *Emotional intelligence (EI), government staffs, gender.*

PENGENALAN

Kecerdasan emosi (EI) telah mendapat perhatian yang meluas dalam kalangan pengkaji dan pengamal pengurusan di Barat termasuk juga di Malaysia. EI penting untuk memahami ciri-ciri pekerja yang diperlukan dalam persekitaran pekerjaan. Persekitaran yang mempunyai hubungan yang kuat dengan EI adalah yang berkaitan dengan pembangunan keperibadian, pendidikan, kaunseling, psikologi industri dan organisasi (Tsaousis & Kazi, 2013; Mayer *et al.*, 2008). Berdasarkan laporan *World Economic Forum 2016* berkenaan dengan pekerjaan masa depan, salah satu kemahiran yang diperlukan pada masa hadapan iaitu EI (Gray, 2016), *World Economic Forum 2016* juga meletakkan EI di tempat keenam dalam sepuluh kemahiran-kemahiran teratas yang diperlukan menjelang 2020 (Gray, 2016).

Terdapat pelbagai teori yang digunakan dalam memahami dan menjelaskan berkaitan kemahiran, sifat dan keupayaan yang dihubungkan dengan EI. Sesetengah pengkaji berpendapat bahawa matlamat kajiannya adalah untuk mengenal pasti dan mendefinisikan sesuatu kerangka teoretikal yang dilabelkan sebagai versi yang tepat bagi EI, atau pendekatan yang mana diketahui mempunyai teori yang pelbagai. Selalunya EI digunakan untuk menyesuaikan aspek tambahan dalam memahami struktur psikologi yang kompleks. Terdapat tiga teori dan model dalam menjelaskan konsep EI, iaitu pendekatan secara sifat, pendekatan berdasarkan keupayaan dan pendekatan yang pelbagai yang mana dicadangkan oleh Salovey dan Mayer (1990), Bar-On (1997) dan Goleman (2001). Setiap kerangka teoretikalnya menjelaskan konsep EI bermula dengan satu atau dua perspektif, sama ada berbentuk kecerdasan yang asli mewakili keupayaan mental sahaja atau kecerdasan pelbagai yang mewakili kedua-dua keupayaan mental dan ciri-ciri keperibadian seperti optimis, kebolehcerahan dan kemanusiaan.

Ketiga-tiga model ini mempunyai penjelasan yang berbeza-beza. Pertama, Bar-On dengan model kecerdasan emosional dan sosial telah mengenal pasti lima komponen EI yang berhubungan rapat kepada keperibadian yang dominan iaitu kemahiran secara intrapersonal, kemahiran

interpersonal, kebolehcerahan, menguruskan tekanan dan mood umum (Bar-On, 2006). Kedua, Salovey dan Mayer dengan model keupayaan mental menerangkan EI sebagai suatu set keupayaan yang berhubung dengan emosi. Model ini mengandungi empat komponen, iaitu persepsi terhadap emosi, menggunakan emosi untuk mengatur pemikiran, memahami dan mengawal emosi (Mayer *et al.*, 1999). Model ketiga dibentuk untuk memandu kompetensi sosial dan emosi dan menjelaskan EI sebagai suatu set yang mewakili kompetensi-kompetensi seperti kesedaran diri, pengurusan diri, kesedaran sosial, dan pengurusan hubungan (Goleman, 2001; Boyatzis & Sala, 2004).

Gender dan EI

Kajian-kajian lepas telah membuktikan bahawa gender merupakan peramal yang signifikan terhadap EI dan zahirnya perempuan adalah lebih baik daripada lelaki dalam menguruskan emosi mereka (Tsaousis & Kazi, 2013). Kajian yang telah dilakukan oleh Schutte *et al.* (2002) menggunakan pengukuran yang dibangunkan oleh mereka iaitu *Schutte Self-Report Emotional Intelligence Test* (SSEIT) menemukan perempuan mendapat skor tertinggi berbanding lelaki dalam EI. Kajian Petrides dan Furnham (2006) mendapati perempuan mendapat skor tertinggi berbanding lelaki berkaitan keprihatinan semasa berempati. Craig *et al.* (2009) pula menggunakan pengukuran EI yang lain, iaitu *Brain Resource Inventory for Emotional Intelligence Factors* (BRIEF) menemukan perempuan mempunyai skor tertinggi dalam keseluruhan pengukuran EI berbanding lelaki.

Selain itu, ada juga dapatan kajian yang menemukan tidak terdapat kesan gender ke atas EI. Seperti mana kajian yang telah dilakukan oleh Saklofske *et al.* (2007) mendapati tiada kesan yang signifikan antara gender dan EI dengan menggunakan pengukuran EI (SSEIT). Kajian Fernández-Berrocal *et al.* (2004) yang menggunakan pengukuran *Trait Meta-Mood Scale* (TMMS) pula menemukan tiada hubungan yang signifikan antara lelaki dan perempuan, terdapat tiga subskala yang diuji. Whitman *et al.* (2009) dalam kajian mereka mendapati tidak terdapat perbezaan skor gender dalam pengukuran EI dengan menggunakan pengukuran *Wong and Law Emotional Intelligence Scale* (WLEIS).

Kajian berkenaan EI dan Gender

Berlandaskan kepada penjelasan Goleman (1995) berkenaan EI yang dirujuk sebagai literasi emosi kerana individu dengan EI mampu berhubung dengan orang lain dengan keprihatinan dan empati mampu membina kemahiran sosial dan menggunakan kesedaran emosi untuk memandu tindakan dan keperibadian (Afolabi *et al.*, 2010). Emosi seperti tekanan juga membantu memahami keadaan, menerima dan memaparkan emosi dalam cara yang lebih tepat sehingga dapat menjelaskan kejayaan seseorang atau tidak sebagai seorang pekerja dalam kerjayanya (Afolabi *et al.*, 2010). EI juga menyumbang kepada prestasi kerja (seperti kenaikan gaji dan taraf pekerjaan) dengan membantu seseorang bagi mendidik hubungan yang positif di tempat kerja, bekerja secara berkesan dalam kumpulan dan membina perhubungan sosial. Hal ini demikian kerana prestasi kerja selalunya bergantung kepada dorongan dan nasihat daripada sumber-sumber lain yang dibekalkan (Seibert *et al.*, 2004).

Pengadaptasian sifat-sifat EI dalam perspektif gender sebagai usaha untuk mengambil perhatian berkaitan kewujudan perbezaan gender berhubung dengan pekerjaan serta persepsi berkaitan EI (Petrides *et al.*, 2004; Petrides & Furnham, 2006). Kajian saintifik telah banyak dilakukan dengan menggabungkan data ke atas lelaki dan perempuan. Walaupun begitu, masih terdapat alasan untuk mempercayai yang terdapat perbezaan sistematik ke atas cara bagi kedua-dua gender berhadapan dengan situasi di tempat kerja dan wujud permintaan-permintaan yang berbeza (Petrides & Furnham, 2006). Hal ini selari dengan kajian yang telah dilakukan oleh Mardsen *et al.* (1993) dengan pendapat lelaki mencerminkan tahap yang tinggi ke atas *organizational commitment* berbanding perempuan kerana kedua-duanya mempunyai tanggungjawab yang penting seperti gaji yang tinggi dan autonomi yang lebih besar (Petrides & Furnham, 2006).

Selain itu, lelaki dan perempuan juga menunjukkan perbezaan dalam kerjaya yang diminati, termasuk aspek-aspek nilai pekerjaan dan juga ganjaran-ganjaran yang bakal diberikan (Petrides & Furnham, 2006; Furnham, 1994). Berdasarkan kepada peredaran masa dan persekitaran yang berbeza-beza di tempat kerja menunjukkan jurang antara gender berkaitan dengan pekerjaan telah meluas, terutama dalam kalangan pekerja yang masih muda. Selain itu, perlu diambil perhatian bahawa perbezaan gender di tempat kerja

merupakan subjek yang bersifat berterusan akibat perubahan pada setiap masa berkaitan perundangan, kelakuan dan norma-norma di tempat kerja (Petrides & Furnham, 2006).

Kaedah Kajian

Sampel kajian digunakan secara konsisten melibatkan 100 orang responden yang terdiri daripada kakitangan awam dalam bidang teknologi maklumat di Jabatan Perkhidmatan Komputer Negeri Sabah. Pemilihan gender adalah sekata iaitu lelaki (50 peratus) dan perempuan (50 peratus). Pemilihan sampel berpandukan kepada kaedah persampelan bertujuan dengan memilih organisasi bertaraf MSC. Pemilihan kaedah persampelan bertujuan menentukan responden yang sesuai dan khusus dengan tujuan kajian. Walaupun begitu, penemuan daripada kajian yang menggunakan persampelan ini tidak mewakili populasi tertentu, tetapi dapat memberikan gambaran permulaan tentang bidang yang dikaji (Syed Arabi Idid, 1998; Norizah *et al.*, 2014). Pengkaji juga perlu menggunakan pertimbangannya sendiri untuk memilih responden yang paling sesuai dengan kajian (Reinard, 2001). Pengukuran EI berdasarkan kepada pendekatan pelbagai berpandukan kerangka teoretikal yang dicadangkan oleh Goleman (2001). Ia melibatkan 26 item bagi mengukur empat komponen EI, iaitu kesedaran diri, pengurusan diri, kesedaran sosial dan pengurusan hubungan. Respons kepada kesemua item dibina menggunakan lima titik pengukuran skala Likert (1 = Sangat Tidak Setuju, 5 = Sangat Setuju).

Hipotesis Kajian

Hipotesis dibina berdasarkan kepada Goleman (1995) dan Bar-On (1997) menyatakan lelaki dan perempuan adalah berbeza dalam profil EI mereka. Secara terperinci, beberapa kajian saintifik menemukan perempuan mempunyai tingkat EI yang tinggi jika dibandingkan dengan lelaki. Petrides dan Furnham (2006) telah menemukan lelaki mempunyai tahap EI berbanding perempuan. Goleman (1998) pula mendapati tidak terdapat perbezaan antara lelaki dan perempuan dalam kompetensi EI.

H1: Terdapat perbezaan signifikan dalam EI antara gender

H2: Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap EI dan gender

Dapatan Kajian

Sampel kajian terdiri daripada 100 orang responden, mewakili 50 peratus lelaki dan 50 peratus perempuan. Purata umur responden adalah 31 tahun hingga 40 tahun, iaitu mewakili 38 peratus responden. Tahap pendidikan disusun bermula daripada peratusan paling tinggi Sijil Pelajaran Malaysia (SPM) sebanyak 44 peratus, diploma sebanyak 24 peratus, dan sarjana muda sebanyak 17 peratus. Gred jawatan yang mempunyai peratusan paling tinggi iaitu gred 19 hingga gred 29 yang mewakili 90 peratus daripada keseluruhan responden. Data telah dianalisis menggunakan aplikasi *Statistical Package for Social Science (SPSS) 20.0*.

Jadual 1 Tahap kesedaran diri pekerja berdasarkan gender

Gender	Bil.	Min	Sisihan Piawai	Nilai-t	Tahap Signifikan
Lelaki	50	23.6	3.30	-1.028	0.307
Perempuan	50	24.3	3.50		

Jadual 2 Tahap pengurusan diri pekerja berdasarkan gender

Gender	Bil.	Min	Sisihan Piawai	Nilai-t	Tahap Signifikan
Lelaki	50	22.66	3.17	-1.122	0.265
Perempuan	50	23.38	3.24		

Jadual 3 Tahap kesedaran sosial pekerja berdasarkan gender

Gender	Bil.	Min	Sisihan Piawai	Nilai-t	Tahap Signifikan
Lelaki	50	22.48	3.22	-1.829	0.07
Perempuan	50	23.66	3.23		

Jadual 4 Tahap pengurusan hubungan pekerja berdasarkan gender

Gender	Bil.	Min	Sisihan Piawai	Nilai-t	Tahap Signifikan
Lelaki	50	30.92	4.09	0.075	0.94
Perempuan	50	30.86	3.86		

Berdasarkan kepada Jadual 1 didapati tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tahap kesedaran diri pekerja ($t = -1.028, p > 0.05$). Tahap kesedaran diri pekerja lelaki ($m = 23.6$) adalah sama dengan tahap kesedaran diri pekerja perempuan ($m = 24.3$). Jadual 2 menunjukkan tidak terdapat

perbezaan yang signifikan berhubung tahap pengurusan diri pekerja ($t = -1.122, p > 0.05$). Tahap pengurusan diri pekerja lelaki ($m = 22.66$) pula adalah sama dengan tahap pengurusan diri pekerja perempuan ($m = 23.38$). Jadual 3 menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan terhadap tahap kesedaran sosial pekerja ($t = -1.829, p > 0.05$). Bagi tahap kesedaran sosial pekerja lelaki ($m = 22.48$) adalah sama dengan tahap kesedaran sosial pekerja perempuan ($m = 23.66$). Seterusnya, Jadual 4 juga menunjukkan tidak terdapat perbezaan yang signifikan berhubung tahap pengurusan hubungan pekerja ($t = 0.075, p > 0.05$). Tahap pengurusan hubungan pekerja lelaki ($m = 30.92$) adalah sama dengan tahap pengurusan hubungan pekerja perempuan ($m = 30.86$).

Jadual 5 Analisis regresi mudah bagi gender dan komponen-komponen EI

Pemboleh ubah	r	R ²	f	Sig (f)	β	T	Sig (t)
Kesedaran diri					-0.024	-0.172	0.864
Pengurusan diri	0.303	0.092	2.405	0.055	0.092	0.483	0.63
Kesedaran sosial					0.446	2.500	0.014*
Pengurusan hubungan					-0.411	-2.435	0.017*

Berdasarkan Jadual 5 didapati EI mempengaruhi secara tidak signifikan dengan gender dan hanya mempengaruhi sebanyak 9.2 peratus ($R^2 = 0.092, p > 0.05$). Kesedaran sosial menyumbang sebanyak 45 peratus ($\beta = 0.446, p < 0.05$) dan pengurusan hubungan menyumbang sebanyak -41.1 peratus ($\beta = -0.411, p < 0.05$) terhadap gender. Situasi ini menjelaskan bahawa komponen EI yang dominan dalam mempengaruhi adalah kesedaran sosial selebihnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, manakala pengurusan hubungan mempengaruhi secara negatif kerana pekerja yang mempunyai pengurusan hubungan yang tinggi atau rendah tidak mempengaruhi gender.

Perbincangan Dapatan Kajian

Kajian ini dilakukan untuk mengenal pasti: (a) kewujudan perbezaan antara EI dan gender di tempat kerja, (b) pengaruh komponen yang berbeza dalam EI terhadap gender. Hasil analisis kepada dapatan kajian menunjukkan kesemua komponen dalam EI tidak mempunyai tahap perbezaan yang signifikan

kerana kesemua tahap signifikannya lebih daripada ($p = 0.05$). berdasarkan kepada pengukuran min purata EI kepada gender adalah pada tahap yang sama. Maka, keputusan yang diperolehi menunjukkan dapatan kajian berbeza dengan dapatan kajian yang telah dilakukan oleh pengkaji lepas, iaitu, terdapat dapatan menemukan yang perempuan mampu menguruskan emosi lebih baik berbanding lelaki (Tsaousis & Kazi, 2013). Walau bagaimanapun, dalam kajian ini berlawanan dengan dapatan tidak terdapat perbezaan yang signifikan. Namun, perlu diingat kajian ini dilakukan berdasarkan perbandingan dapatan pada kajian lepas dengan kajian ini dan tidak seharusnya dilihat secara terus atau langsung kerana kajian ini menggunakan skor dalam skala pengukuran berbanding skor EI global atau sama dengan kajian lepas. Selain itu, penjelasan kepada dapatan yang berbeza kerana tidak terdapat perbezaan yang signifikan juga disebabkan oleh perbezaan karakter sampel yang dipilih, misalnya bidang pekerjaan dan pengukuran instrumen EI (keupayaan-keupayaan EI) yang diaplikasi dalam kajian ini. Hal ini demikian kerana pemilihan sampel kajian dari segi bidang pekerjaan dan instrumen mengukur keupayaan EI juga mampu mempengaruhi keputusan kajian (Tsaousis & Kazi, 2013).

Pengukuran berkenaan dengan keupayaan-keupayaan EI sememangnya banyak ditemukan dalam soal selidik dengan tujuan membantu seseorang mengukur EI. Seperti mana Petrides dan Furnham (2006) menjelaskan soal selidik mempunyai kekurangan, termasuk konseptual yang dibangunkan tidak bersesuaian, alat pengukuran psikometrik yang lemah dalam mendapatkan persampelan yang tepat. Sebagai contoh, pengukuran *Emotional Quotient Inventory* (EQ-i; Bar-On, 1997), terdapat beberapa kelemahan yang dikenal pasti. Pertama, EQ-i berasaskan kepada pengkonseptualan EI yang tidak konsisten serta gagal dalam mencerap perbezaan antara sifat keperibadian dengan keupayaan kognitif atau kompetensi yang kadangkala boleh diukur melalui laporan sendiri. Kedua, pemilihan persampelan utama yang tidak melihat kepada pusat konstruk kajian yang memerlukan peranan persepsi emosi, ekspresi emosi, dan regulasi emosi, tetapi memasukkan pula banyak perkara yang lain yang bersifat tidak relevan seperti ujian sebenar diri, penyelesaian masalah dan keadaan semasa diri. Ketiga, pengukuran psikometrik dalam borang EQ-i yang sering menunjukkan kekurangan dengan banyak kajian sendiri gagal dalam mengenal pasti struktur faktor yang utama dalam soal selidik (Petrides & Furnham, 2006). Petrides dan Furnham (2001) menjelaskan seharusnya diwujudkan penyiasatan berkenaan kesan kepada

konstruk-konstruk yang baharu dikendalikan pada peringkat global bagi tujuan pengeneralisasian yang memudahkan pemilihan konstruk yang digunakan dalam mengukur EI pada peringkat global (Petrides & Furnham, 2006).

Dapatan kajian ini melihat pengaruh EI terhadap gender, iaitu didapati EI tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap gender dengan hanya mempengaruhi sebanyak 9.2 peratus kesedaran sosial dan pengurusan hubungan mempunyai pengaruh dominan yang signifikan. Maka, dapatan kajian ini menjelaskan peratus yang paling besar adalah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. Selain itu, kajian ini telah membantu menjelaskan sumbangan kepada komponen-komponen EI yang memberi pengaruh kepada gender di tempat kerja. Secara umumnya, sememangnya diakui berdasarkan kepada Goleman (2001), kesedaran sosial dan pengurusan hubungan memberi kesan tanpa mengira gender dalam pekerjaan. Nanayakkara *et al.* (2017) menjelaskan keupayaan pengurusan hubungan mampu membangunkan orang lain, mempengaruhi, berkomunikasi, menguruskan konflik, ciri kepimpinan yang mempunyai visi, pemangkin perubahan, membina ikatan, membantu dalam kerja berkumpulan dan semasa mengadakan kerjasama dengan orang lain. Goleman (2001) pula menjelaskan kesedaran sosial membantu seseorang meramalkan keadaan emosi seseorang dan membantu memahami keadaan di sekeliling serta menjangkakan apa yang difikirkan dan dirasakan oleh orang lain.

Kajian ini mendapati terdapat beberapa kekangan yang menunjukkan pengukuran yang digunakan tidak dapat digeneralisasikan kerana hanya menggunakan satu pengukuran EI. Hal ini disebabkan terdapat beberapa pengukuran EI yang masih boleh digunakan untuk mengkaji isu berkenaan gender di tempat kerja. Diharapkan pada masa depan, sudah terdapat pengukuran EI yang bersifat global supaya dapat membantu mengeneralisasikan dapatan kajian yang diperolehi. Hasil kajian juga mampu membantu membentuk persepsi dan mentaliti masyarakat, terutama di Malaysia berkenaan aspek gender dalam pekerjaan. Kekangan yang lain dalam kajian ini adalah keputusan daripada dapatan kajian hanya berasaskan kepada kajian berbentuk keratan rentas. Hal ini disebabkan sampel yang digunakan dalam kajian keratan rentas tidak dapat menggambarkan pengaruh sebenar EI yang melibatkan perubahan seseorang dan membantu melakukan pengukuran dalam perbezaan masa, tetapi kajian jangka masa panjang mampu memenuhi kekurangan ini.

Kesimpulannya, kajian ini hanya menjelaskan kedudukan EI dalam menerangkan keadaan seseorang yang berasaskan gender, bukan untuk membandingkan yang mana lebih baik. Kesemua gender yang berada di tempat kerja merupakan tonggak kepada kemajuan organisasi yang harus dinilai berdasarkan kepada kompetensi, bukan kepada gendernya. Walaupun terdapat hujahan yang menjelaskan secara semula jadi sememangnya terdapat perbezaan dalam kalangan gender. Namun, kajian sebegini membantu memperbaiki dan menyumbang kepada pemahaman berkenaan komponen EI yang memberi kesan kepada gender di tempat kerja. Ia mampu memudahkan tugas menetapkan keupayaan yang harus diberikan fokus yang lebih semasa merancang aspek latihan dan pembangunan.

Penghargaan

Kajian ini dijalankan di JPKN, Sabah dengan kerjasama daripada semua kakitangan terlibat sebagai responden. En. Azizan b. Hj Morshidi sebagai penyelia kajian telah banyak membantu memberi tunjuk ajar untuk menyiapkan kajian ini.

Rujukan

- Afolabi, O. A., Awosola, R. K., & Omole, S. O. (2010). Influence of emotional intelligence and gender on job performance and job satisfaction among Nigerian Policemen. *Journal of Social Sciences*, 2 (3), 147–154.
- Bar-On, R. (1997). Development of the Bar-On EQ-i: A measure of emotional and social intelligence. Paper presented at 105th Annual convention of APA Chicago.
- Bar-On, R. (2006). The Bar-On model of emotional social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13–25.
- Boyatzis, R. E., & Sala, F. (2004). Assessing emotional intelligence competencies. In G. Geher (Ed.). *Measuring Emotional Intelligence. Common Ground and Controversy*, 147–180. Hauppauge, NY: Nova Science.
- Craig, A., Tran, Y., Hermens, G., Williams, L. M., Kemp, A., & Morris, C. (2009). Psychological and neural correlates of emotional intelligence in a large sample of adult males and females. *Personality and Individual Differences*, 46, 111–115.
- Fernández-Berrocal, P., Extremera, N., & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751–755.

- Furnham, A. (1994). *Personality at work*. London: Routledge.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2001). Emotional intelligence: Issues in paradigm building. In C. Cherniss & D. Goleman (Eds.). *The Emotionally Intelligent Workplace*, 13–26. San Francisco: Jossey-Bass.
- Gray, A. (2016). *The 10 skills you need to thrive in the Fourth Industrial Revolution*. World Economic Forum 2016. Diakses pada 22 November 2017 di <https://www.weforum.org/agenda/2016/01/the-10-skills-you-need-to-thrive-in-the-fourth-industrial-revolution/>.
- Mardsen, P. V., Kalleberg, A. L., & Cook, C. R. (1993). Gender differences in organizational commitment: Influences of work positions and family roles. *Work and Occupations*, 20, 368–390.
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for Intelligence. *Intelligence*, 27, 267–298.
- Mayer, J. D., Roberts, R., & Barsade, S. G. (2008). Human abilities: Emotional intelligence. *Annual Review of Psychology*, 59, 507–536.
- Nanayakkara, S. M., Wickramasinghe, V., & Samarasinghe, G. D. (2017, May). *Emotional intelligence, technology strategy and firm's non-financial performance*. In Engineering Research Conference (MERCon), 2017 Moratuwa, 467–472, IEEE.
- Norizah Aripin, Hasrina Mustafa & Adnan Hussein. (2014). Hubungan kedinamikan dalaman dengan keberkesanan pasukan maya: Satu tinjauan di organisasi bertaraf Koridor Raya Multimedia (MSC) yang terpilih. *Malaysian Journal of Communication*, 30, 191–218.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2001). Trait emotional intelligence: Psychometric investigation with reference to established trait taxonomies. *European Journal of Personality*, 15, 425–448.
- Petrides, K.V., A. Furnham & G. N. Martin. (2004). Estimates of emotional intelligence. Evidence for gender – based stereotypes. *Social Psychol*, 144, 149–162.
- Petrides, K. V., & Furnham, A. (2006). The role of trait emotional intelligence in a gender-specific model of organizational variables. *Journal of Applied Social Psychology*, 36 (2), 552–569.
- Reinard, J. (2001). *Introduction to communication research* (3rd ed.). New York: McGraw Hill.
- Saklofske, D. H., Austin, E. J., Galloway, J., & Davidson, K. (2007). Individual difference correlates of health-related behaviours: Preliminary evidence for links between emotional intelligence and coping. *Personality and Individual Differences*, 42, 491–502.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185–211.

- Schutte, N. S., Malouff, J. M., Simunek, M., Hollander, S., & McKenley, J. (2002). Characteristic emotional intelligence and emotional well-being. *Cognition and Emotion*, *16*, 769–786.
- Seibert, S. E., M. L. Kramer & R. C. Liden. (2004). Social capital theory of career success. *Acad. M anag. J.*, *44*, 219–237.
- Syed Arabi Idid. (1998). *Kaedah penyelidikan komunikasi dan sains sosial*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Tsaousis, I. & Kazi, S. (2013). Factorial invariance and latent mean differences of scores on trait emotional intelligence across gender and age. *Personality and Individual Differences*, *54* (2), 169–173.
- Whitman, D. S., Van Rooy, D. L., Viswesvaran, C., & Kraus, E. (2009). Testing the second-order factor structure and measurement equivalence of the Wong and Law Emotional Intelligence Scale across sex and ethnicity. *Educational and Psychological Measurement*, *69*, 1059–1074.