

**Pengaruh Pendekatan Pengurusan Konflik dan Kecerdasan Emosi Terhadap  
Emotional Labor dalam Kalangan Pemimpin Kesatuan Sekerja Wanita di  
Sabah**

**ABSTRACT**

Kajian ini bertujuan menilai pengaruh pendekatan pengurusan konflik dan kecerdasan emosi terhadap emotional labor dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja wanita di Sabah. Kajian ini melibatkan 50 orang pemimpin wanita daripada 16 kesatuan sekerja di Sabah. Analisis regresi mudah digunakan untuk melihat pengaruh pendekatan pengurusan konflik dan kecerdasan emosi terhadap emotional labor. Hasil kajian mendapati responden mengamalkan pendekatan pengurusan konflik dan kecerdasan emosi serta emotional labor dalam memimpin kesatuan sekerja. Walau bagaimanapun, pendekatan pengurusan konflik dan kecerdasan emosi hanya mempengaruhi emotional labor melalui surface acting yang menunjukkan model kajian hanya signifikan terhadap satu dimensi. Oleh itu, wujud faktor-faktor lain yang mempengaruhi emotional labor melalui deep acting dan genuine emotion dalam kalangan pemimpin kesatuan sekerja wanita di Sabah.