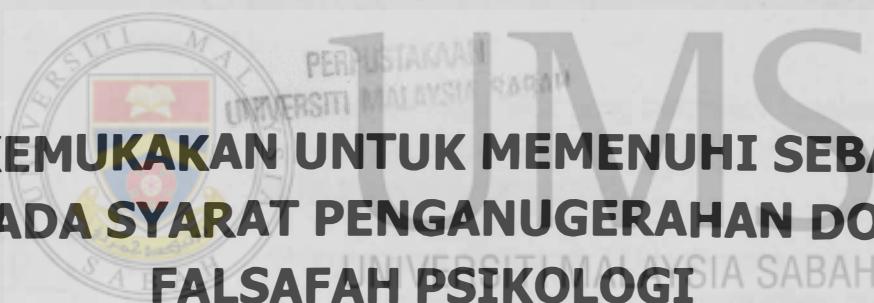


PEMBINAAN DAN PENERAPAN MODUL KECERDASAN EMOSI SOSIAL DAN PENINGKATAN KEMAHIRAN INSANIAH

LAILA WATI BINTI MADLAN @ ENDALAN



**TESIS DIKEMUKAKAN UNTUK MEMENUHI SEBAHAGIAN
DARIPADA SYARAT PENGANUGERAHAN DOKTOR
FALSAFAH PSIKOLOGI**

**FAKULTI PSIKOLOGI DAN PENDIDIKAN
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH
2016**

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BORANG PENGESAHAN STATUS TESIS

JUDUL: PEMBINAAN DAN PENERAPAN MODUL KECERDASAN EMOSI SOSIAL DAN PENINGKATAN KEMAHIRAN INSANIAH

IJAZAH: DOKTOR FALSAFAH (PSIKOLOGI)

Saya LAILA WATI BINTI MADLAN @ ENDALAN, Sesi Pengajian 2011-2015, mengaku membenarkan tesis Doktor Falsafah ini disimpan di Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dengan syarat-syarat kegunaan seperti berikut:-

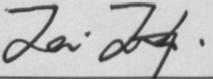
1. Tesis ini adalah hak milik Universiti Malaysia Sabah.
2. Perpustakaan Universiti Malaysia Sabah dibenarkan membuat salinan untuk tujuan pengajian sahaja.
3. Perpustakaan dibenarkan membuat salinan tesis ini sebagai bahan pertukaran antara institusi pengajian tinggi.
4. Sila tandakan (/)
 SULIT (Mengandungi maklumat yang berdarjah keselamatan atau kepentingan Malaysia seperti yang termaktub di dalam AKTA RAHSIA RASMI 1972)
 TERHAD (Mengandungi maklumat TERHAD yang telah ditentukan oleh organisasi/badan di mana penyelidikan dijalankan)
 TIDAK TERHAD

Disahkan oleh,

NURULAIN BINTI ISMAIL

LIBRARIAN

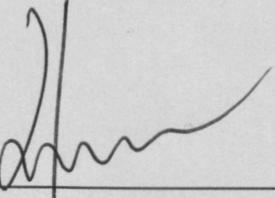
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH


(Tandatangan Penulis)


(Tandatangan Pustakawan)

Alamat Tetap: Taman Wangsa, Blok G,
No 5-3, Telipok, 89207,
Tuaran, Sabah.

Tarikh : 16 Mac 2016


(PROF. MADYA DR. CHUA BEE SEOK)
Penyelia

PENGAKUAN

Saya akui karya ini adalah hasil kerja saya sendiri kecuali pendapat dan laporan yang tiap-tiap satunya saya jelaskan sumbernya.



Laila Wati Binti Madlan @ Endalan
PR2011-9048

Tarikh: 10 Oktober 2015



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

PENGESAHAN

NAMA : **LAILA WATI BINTI MADLAN @ ENDALAN**
NO. MATRIK : **PR2011-9048**
TAJUK : **PEMBINAAN DAN PENERAPAN MODUL
KECERDASAN EMOSI SOSIAL DAN
PENINGKATAN KEMAHIRAN INSANIAH**
DEGREE : **DOKTOR FALSAFAH (PSIKOLOGI)**
TARIKH VIVA : **10 SEPTEMBER 2015**

DISAHKAN OLEH

1. PENYELIA UTAMA

Prof. Madya Dr. Chua Bee Seok



Tandatangan

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Chua Bee Seok', is placed over a horizontal line next to the title 'Tandatangan'.

2. PENYELIA BERSAMA

Prof. Madya Dr. Murnizam Hj. Halik

PROFESOR MADYA DR. MURNIZAM HJ. HALIK
Pensyarah
Fakulti Psikologi Dan Pendidikan
Universiti Malaysia Sabah

PENGHARGAAN

Alhamdulillah syukur kepada Allah s.w.t yang telah memberikan kemudahan kepada saya untuk merealisasikan tugas sebagai ahli akademik. Usaha untuk menghasilkan tesis ini tidak mungkin tercapai tanpa sumbangan banyak pihak. Terima kasih yang tidak terhingga kepada penyelia saya Prof. Madya Dr. Chua Bee Seok yang telah banyak membimbang, memberi teguran serta tunjuk ajar sehingga terhasilnya tesis ini. Bimbang, teguran dan tunjuk ajar yang diberikan akan saya ingat buat selamanya dan dijadikan panduan untuk melaksanakan tugas sebagai ahli akademik. Terima kasih juga kepada Prof. Madya Dr. Murnizam yang banyak membantu dalam awal penulisan tesis terutamanya tentang eksperimen. Tunjuk ajar yang diberikan sangat bermanfaat dan sangat membantu saya ketika memulakan kajian menggunakan reka bentuk ini.

Saya juga ingin merakamkan penghargaan kepada pelajar yang terlibat dalam kajian ini, kerjasama dan maklum balas yang diberikan sangat saya hargai dan tanpa kalian tesis ini tidak akan berhasil. Terima kasih juga kepada penilai modul saya iaitu Prof. Datuk Dr. Noriah Ishak yang memberikan sedikit masa yang sangat berharga untuk membaca dan memberikan pandangan, Universiti Malaysia Sabah yang telah memberi peluang pada saya untuk bercuti belajar sehingga membolehkan saya menyiapkan tesis ini.

Jutaan terima kasih juga kepada orang yang dekat dengan saya dan telah membantu memberikan sokongan moral untuk menyiapkan tesis ini iaitu suami saya Mohd. Noor Bin Sidikil, kedua-dua ibu bapa saya iaitu Madlan @ Endalan Bin Piani dan Piatnah Binti Bustan, serta anak-anak saya Mohammad. Yusril, Mohammad. Muqhni dan Muhammad Mirza.

Akhir sekali, terima kasih kepada kawan-kawan yang banyak membantu memberikan idea serta komen dalam menghasilkan tesis ini.

Segala budi baik kalian sangat saya hargai dan kenang sehingga ke akhir hayat.

ABSTRAK

Cabaran globalisasi masa kini menjadikan persaingan untuk mendapatkan pekerjaan dalam kalangan pelajar lepasan universiti adalah sangat tinggi. Setiap organisasi memerlukan calon yang berupaya membawa syarikat ataupun organisasi masing-masing ke arah yang lebih cemerlang. Graduan yang mempunyai kemahiran insaniah lebih berpeluang merebut jawatan yang ditawarkan. Kemahiran insaniah berkait dengan kecerdasan emosi dan saling berkait satu sama lain. Kemunculan konsep kecerdasan emosi bermula daripada teori kecerdasan pelbagai yang dikemukakan oleh Howard Gardner pada tahun 1983. Sejak daripada itu, banyak kajian yang dilakukan untuk mengenal pasti hubungan di antara kecerdasan emosi ataupun pengaruhnya ke atas beberapa aspek dalam psikologi seperti stres, penilaian kendiri dan juga pencapaian. Kajian lepas juga telah membuktikan bahawa kecerdasan emosi boleh ditingkatkan melalui latihan. Oleh yang demikian, Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial telah dibentuk dan mengandungi lima belas (15) kemahiran berdasarkan model kecerdasan emosi sosial daripada Bar-On. Tujuan kajian ini adalah untuk mengenal pasti adakah latihan kecerdasan emosi yang dibentuk ini dapat meningkatkan tahap kecerdasan emosi sosial. Kajian reka bentuk kuasi eksperimental ini menggunakan laporan penilaian kendiri yang diberikan ketika ujian pra dan pasca setelah 14 minggu latihan. Setiap latihan adalah selama 2 jam seminggu. Pelajar tahun 2 daripada Blok Psikologi, Universiti Malaysia Sabah menjadi peserta dalam kajian ini dan 19 orang pelajar dipilih masuk dalam kumpulan eksperimen dan menerima intervensi sementara 22 orang lagi pelajar dipilih untuk kumpulan kawalan. Pemilihan peserta adalah berdasarkan pelajar yang mendapat nilai rendah tahap kecerdasan emosi sosial menggunakan *emotional Quotient inventory (EQ-i)* yang mengandungi 133 item, dibahagikan kepada 5 komponen dan 15 sub skala. Ujian pra diberikan pada awal semester yang bertujuan untuk mendapatkan skor asas dan perbandingan untuk hasil selepas peserta menerima latihan menggunakan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial yang dibina sendiri oleh pengkaji. Hasil kajian melaporkan terdapat 11 kemahiran kecerdasan emosi sosial daripada modul ini telah meningkat selepas latihan diberikan kepada kumpulan rawatan. Manakala untuk dalam kumpulan kawalan, hanya dua yang melaporkan signifikan namun skor yang diperoleh adalah menurun. Perbandingan di antara kumpulan kawalan dan kumpulan rawatan pula melaporkan hampir keseluruhan komponen kecerdasan emosi sosial (iaitu intrapersonal, interpersonal, penyesuaian dan juga pengurusan stres) serta 7 sub skala kecerdasan emosi sosial meningkat. Secara kesimpulannya, peserta dalam kajian ini telah menunjukkan peningkatan skor kecerdasan emosi sosial setelah latihan diberikan. Modul yang dibina ini menyumbang kepada perkembangan ilmu khususnya dalam bidang kecerdasan emosi sosial dan kepentingannya kepada universiti dalam melahirkan pelajar yang bukan sahaja berjaya dalam akademik tetapi juga mempunyai kualiti diri yang amat diperlukan dalam industri masa kini.

Kata kunci: Kemahiran insaniah, Kecerdasan emosi sosial, Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial.

ABSTRACT

DEVELOPMENT AND USING EMOTIONAL SOCIAL INTELLIGENCE MODULE TO INCREASE A SOFT SKILLS

The global challenge nowadays making the competition for a job is particularly high. Any organizations need all-round candidates that can bring the company ahead of others. Graduates with high soft skills are the most preferable for taking on a job. Soft skills related to emotional intelligence and become a part each other. The arising of the concept of emotional intelligence begins with the theory of multiple intelligences, introduced by Howard Gardner in 1983. Since that time, many studies have been done to examine the relationship between emotional intelligence or influence various aspects of psychology such as stress, self-esteem and achievement. Studies have also shown that emotional intelligence can be developed through training. Therefore, the Module Training of Emotional and Social Intelligence was developed comprising 15 competencies according from Bar-On Emotional-Social Intelligence Model. The aims of research to investigate whether emotional intelligence developmental training can lead to increase with the Bar-On emotional Quotient Modal. A study with quasi-design experimental was employed with self-report assessment conducted as baseline and post test following 14 weeks training programmed. Each training takes about 2 hours per week. The second year students of psychology, University Malaysia Sabah participated in the study and 19 students were recruited to the experiment group and receive the intervention while 22 students recruited for control group. Recruitment based on the lower score on emotional Quotient inventory (EQ-i). The pre test was given to students on early semester. Emotional Quotient Inventory consists 133 items, divided into five components and fifteen subscales. The pre test used for obtain the based scores line and compare the result after training delivered to students using Emotional and Social intelligence Module Training developed by researcher. The result of this finding reported that 11 of subscale form this module had increase in mean score after intervention. There is no significance result for control group except for two sub scales but the mean score has decrease. A comparison between control and experiment group reported that almost the entire components of emotional and social intelligence (which are intrapersonal, interpersonal, adjustment and stress management) were significant and 7 sub scales of emotional and social intelligence increased after training's was given to participants. Conclusion, emotional intelligence training had a positive effect on the students in intervention group. Participants in this reasearch had increase in Social Emotional Intelligence score after training. This module contribute to knowledge development especially in Emotional and Social Intelligence area, as well as its importance to university to produce students not only excellent in an academic but also have qualities that a needed in our industry nowadays.

Keyword: *Soft Skills, Emotional Intelligence, Module Training of Emotional-Social Intelligence*

SENARAI KANDUNGAN

TAJUK	Halaman
PENGAKUAN	i
PENGESAHAN	ii
PENGHARGAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
SENARAI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI RAJAH	x
SENARAI LAMPIRAN	xii
	xiii

BAB 1: PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan	1
1.2 Latar Belakang Kajian	2
1.3 Permasalahan Kajian	14
1.4 Tujuan Kajian	16
1.5 Persoalan Kajian	17
1.6 Skop Kajian	17
1.7 Kesignifikanan Kajian	18
1.8 Rumusan	20

BAB 2: SOROTAN KAJIAN LEPAS

2.1 Pengenalan	23
2.2 Pendekatan Teori	23
2.2.1 Teori <i>Stimulus Organisma Response</i> (SOR)	23
2.2.2 Teori pelbagai Kecerdasan	24
2.3 Konsep Kecerdasan Emosi Sosial	28
2.4 Model Kecerdasan Emosi Sosial	29
2.4.1 Kesedaran Emosi Kendiri (<i>Emotional Self Awareness</i>)	31
2.4.2 Penilaian Kendiri	31
2.4.3 Penegasan Diri (<i>Assertiveness</i>)	31
2.4.4 Kemahiran Berdikari (<i>Independence</i>)	31
2.4.5 Kesempurnaan Kendiri (<i>Self-Actualization</i>)	32
2.4.6 Empati	32
2.4.7 Tanggungjawab Sosial	32
2.4.8 Hubungan Interpersonal	32
2.4.9 Kemahiran Meredakan Tekanan (<i>Stress Tolerance</i>)	32
2.4.10 Kemahiran Mengawal Rangsangan	33
2.4.11 Kemahiran Menghayati Realiti	33
2.4.12 Kemahiran Fleksibiliti	33
2.4.13 Kemahiran Menyelesaikan Masalah	33
2.4.14 Kemahiran Optimis	34
2.4.15 Kemahiran Kebahagian	34

2.5	Pengukuran Kecerdasan Emosi	34
2.6	Soroton Kajian Lepas	37
2.6.1	Modul Kecerdasan Emosi	38
2.6.2	Kajian Kecerdasan Emosi dalam Kalangan Pelajar	39
2.6.3	Kajian Kecerdasan Emosi Sebagai Rawatan	47
2.7	Kerangka Kajian	55
2.8	Definisi Konsep dan Operasi	57
2.8.1	Kemahiran Insaniah	57
2.8.2	Kecerdasan Emosi	58
2.8.3	Modul	59
2.9	Hipotesis Kajian	64
2.10	Rumusan	69
BAB 3: METODOLOGI		72
3.1	Pengenalan	72
3.2	Reka Bentuk Kajian	72
3.3	Persampelan Kajian	73
3.4	Lokasi Kajian	76
3.5	Instrumen Kajian	76
3.5.1	<i>Emotional Quotient Inventory (EQ-i)</i>	77
3.5.2	Kebolehpercayaan <i>Emotional Quotient Inventory (EQ-i)</i>	83
3.5.3	Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	85
3.5.4	Kesahan dan Kebolehpercayaan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	92
3.6	Kajian Awal terhadap Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	93
3.6.1	Pemurnian Modual Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	94
3.7	Kajian Sebenar	94
3.8	Prosedur Kajian dan Protokol Eksperimen	94
3.8.1	Pra Ujian	94
3.8.2	Rawatan	96
3.8.3	Ujian Pasca	98
3.8.4	Kesan yang dilakukan dalam Eksperimen	98
3.9	Analisis Data	100
3.10	Rumusan	100
BAB 4: HASIL KAJIAN		103
4.1	Pengenalan	103
4.2	Pembentukan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	103
4.3	Kaedah Pembinaan Modul	111
4.4	Proses Pembinaan Modul	112
4.4.1	Pembinaan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	114
4.5	Kebolehpercayaan Modul Latihan Kecerdasan Emosi sosial	116
4.6	Kesahan Kandungan Modul Latihan Kecerdasan Emosi sosial	120
4.7	Keberkesanan Modul Latihan Kecerdasan Emosi sosial	123
4.7.1	Perbandingan tahap Kecerdasan Emosi Sosial Peserta Kajian Sebelum dan Selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	123
4.8	Rumusan	134

BAB 5: PERBINCANGAN	137
5.1 Pengenalan	137
5.2 Pembentukan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	137
5.2.1 Hasil Pengujian Kebolehpercayaan dan Kesahan Kandungan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	141
5.2.2 Hasil Pengujian Keberkesanannya Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	143
5.3 Rumusan	164
BAB 6: KESIMPULAN	165
6.1 Pengenalan	166
6.2 Ringkasan Keputusan dan Rumusan Kajian	166
6.2.1 Pembentukan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	166
6.2.2 Kebolehpercayaan dan Kesahan Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	167
6.2.3 Keberkesanannya Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	167
6.3 Limitasi Kajian	168
6.4 Cadangan Kajian	169
6.5 Implikasi Kajian	170
6.6 Rumusan	172
RUJUKAN	173



UMS

UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

SENARAI JADUAL

	Halaman	
Jadual 2.1	Kemahiran Kecerdasan Emosi Sosial	30
Jadual 2.2	Pendekatan Pengukuran Kecerdasan Emosi Sosial Berdasarkan Keupayaan, Laporan Kendiri dan Pemerhatian	35
Jadual 3.1	Reka Bentuk Kuasi-Eksperimental Ujian Pra-Pasca Kumpulan-Kumpulan Tidak Seimbang	73
Jadual 3.2	Profil Demografi Responden	75
Jadual 3.3	Komponen dan Item Kecerdasan Emosi Sosial	77
Jadual 3.4	Hasil Penilaian Kebolehpercayaan <i>Emotional Quotient Inventory</i> (EQ-i)	84
Jadual 3.5	Kebolehpercayaan Item Modul	92
Jadual 4.1	Modul Program	104
Jadual 4.2	Nilai Kebolehpercayaan George dan Mallery (2003)	118
Jadual 4.3	Kebolehpercayaan Item Modul (n=32)	118
Jadual 4.4	Hasil Analisis Ujian t <i>Wilcoxon</i> Kecerdasan Emosi Sosial (Lima Skala Utama) Sebelum dan Selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial Dijalankan bagi Peserta Kumpulan Kawalan (n=21)	124
Jadual 4.5	Hasil Analisis Ujian t <i>Wilcoxon</i> Bagi Sub Skala Kecerdasan Emosi Sosial Kumpulan Kawalan (n=21)	125
Jadual 4.6	Hasil Analisis Ujian t <i>Wilcoxon</i> Kecerdasan Emosi (5 skala utama) Sebelum dan Selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial Dijalankan bagi Peserta Rawatan (n=19)	126
Jadual 4.7	Hasil Analisis Ujian t <i>Wilcoxon</i> Kecerdasan Emosi Sosial Kumpulan Rawatan (n=19)	127
Jadual 4.8	Hasil Analisis Ujian <i>Mann-Whitney</i> Kecerdasan Emosi Sosial(Lima Skala Utama) sebelum Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	129
Jadual 4.9	Hasil Analisis Ujian <i>Mann-Whitney</i> sebelum Rawatan diberikan bagi Setiap Sub skala Kecerdasan Emosi Sosial	129
Jadual 4.10	Hasil Analisis Ujian <i>Mann-Whitney</i> Kecerdasan Emosi Sosial (Lima Skala Utama) Selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial dijalankan antara kumpulan rawatan dan kumpulan kawalan	130
Jadual 4.11	Hasil Analisis Ujian Mann whitney Selepas Rawatan Setiap Sub Skala Kecerdasan Emosi Sosial diberikan bagi di antara kumpulan rawatan dan kumpulan kawalan	131

Jadual 4.12	Hasil Analisis Ujian Mann Whitney Kecerdasan Emosi Sosial (5 Skala utama) Sebelum dan selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial Dijalankan	133
Jadual 4.13	Hasil Ujian Mann Whitney Sebelum dan Selepas Latihan Kecerdasan Emosi Sosial diberikan bagi Setiap Sub Skala Kecerdasan Emosi Sosial	134



SENARAI RAJAH

	Halaman
Rajah 2.1	24
Rajah 2.2	56
Rajah 3.1	95
Teori <i>Stimulus Organisma Response</i> (SOR)	
Kerangka Kajian	
Prosedur kajian dan protokol bagi pelaksanaan modul	
Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	



SENARAI LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	193
Lampiran B Surat Perjanjian	261
Lampiran C Soal Selidik	263
Lampiran D Laporan Penilai tentang Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	272
Lampiran E Borang Penilaian Aktiviti Modul	284
Lampiran F Surat pengesahan menjadi Penilai bagi Modul Latihan Kecerdasan Emosi Sosial	286
Lampiran G Surat Kelulusan Penggunaan Pelajar Psikologi	289



UMS
UNIVERSITI MALAYSIA SABAH

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pada masa kini persaingan dalam menempatkan diri di dalam dunia pekerjaan sama ada swasta ataupun kerajaan adalah sangat tinggi. Permintaan daripada bakal majikan bukan sahaja pada ijazah yang diperoleh tetapi kemahiran lain yang dijadikan nilai tambah dalam usaha mencari pekerja yang menepati kriteria pemilihan sesuatu organisasi. Para majikan telah mengenal pasti bahawa kunci kepada kejayaan sesebuah organisasi adalah bergantung pada kualiti pekerja yang diambil dan boleh memberikan dedikasi sepenuhnya kepada organisasi tersebut. Terdapat dakwaan bahawa salah satu sebab kegagalan dalam sebuah organisasi pada hari ini adalah disebabkan kemahiran interpersonal yang sangat rendah (Bunker dan Wakefield, 2004). Kemahiran interpersonal merupakan kemahiran yang merangkumi kemahiran berkomunikasi yang baik, kemahiran membina hubungan dengan orang lain, kemahiran empati dan juga kemahiran dalam melaksanakan tanggungjawab sosial. Bakal majikan beranggapan bahawa seharusnya pekerja mereka mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik dan merasa bertangggungjawab terhadap pekerjaan mereka agar kualiti kerja yang dihasilkan menjadi lebih baik lagi.

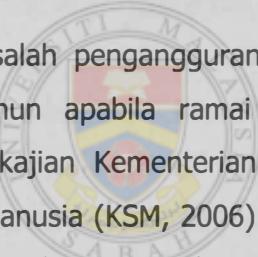
Pasaran kerja pada masa kini lebih tertumpu kepada nilai tambahan yang diperlukan untuk seorang pekerja yang dianggap baik. Goleman (1998) menyatakan bahawa calon pekerja yang paling sesuai adalah mereka yang mempunyai nilai tambahan seperti kemahiran insaniah iaitu boleh bekerja sebagai satu kumpulan. Selain daripada kemahiran bekerja sebagai satu kumpulan calon juga perlu mempunyai komunikasi yang jelas dan efektif iaitu berupaya memahami bagaimana orang lain berfikir serta mampu membuat empati, fleksibel, mampu berfikir dan bekerja di bawah tekanan dan boleh mengatasi masalah ketika di bawah tekanan. Kesedaran tentang keperluan ini telah banyak diaplikasikan di dalam organisasi luar negara dan juga di Malaysia sendiri. Dalam buku Rancangan

Malaysia kesepuluh 2011-2015 telah ditekankan bahawa kegagalan graduan mendapatkan peluang pekerjaan adalah disebabkan oleh kurangnya kemahiran insaniah dan ini sekali gus menjelaskan nilai graduan yang ingin mencari pekerjaan. Oleh yang demikian, kesedaran tentang pentingnya kemahiran insaniah semakin meningkat dan sejajar dengan perkembangan globalisasi yang penuh berdaya saing maka para graduan mesti bersedia dengan kemahiran ini sekiranya ingin diterima dalam organisasi. Kemahiran ini bukan sahaja penting dalam menempatkan diri di dunia pekerjaan tetapi juga dalam kehidupan seharian yang mana kebanyakan masa dalam hidup seseorang adalah berinteraksi dengan orang lain. Kejayaan bukan sahaja diukur daripada prestasi kerjaya tetapi juga melalui hubungan dengan orang lain. Misalnya seseorang yang disukai ramai kerana perwatakannya akan lebih bahagia berbanding dengan seseorang yang hidup bersendirian. Ini kerana manusia hidup dalam lingkungan sosial yang memerlukan orang lain untuk berkongsi tentang perasaan dan pengalamannya. Dalam pada itu, membina hubungan dan mengekalkan hubungan adalah salah satu daripada aspek kemahiran insaniah yang memerlukan seseorang untuk melibatkan diri dalam kumpulan sosial.

1.2 Latar Belakang Kajian

Kemahiran insaniah ataupun *soft skills* adalah satu istilah sosiologi yang berkaitan dengan kecerdasan emosi sosial seseorang. Ia merujuk kepada kualiti dan ciri kepribadian untuk mencapai kejayaan dalam hidup seseorang menggunakan keupayaan emosi dan juga pengetahuan sosial. Kemahiran insaniah adalah merupakan merupakan kemahiran generik yang merentasi pelbagai domain pembelajaran melalui aspek kepribadian dan kerja berkumpulan. Secara umumnya kemahiran insaniah tidak mempunyai definisi yang khusus namun mencakupi kualiti diri seseorang. Kementerian Pengajian Tinggi Malaysia (2006) telah memperkenalkan kemahiran insaniah yang perlu diterapkan kepada para pelajar di institusi pengajian tinggi. Kemahiran ini merangkumi tujuh elemen utama iaitu 1) kemahiran berkomunikasi; 2) kemahiran berfikir kritis; 3) kemahiran menyelesaikan masalah; 4) kemahiran bekerja secara berpasukan; 5) kemahiran pembelajaran berterusan dan pengurusan maklumat; 6) kemahiran keusahawanan, moral dan etika profesional; serta 7) kemahiran kepimpinan. Pengenalan Kemahiran Insaniah

ini adalah untuk memastikan graduan yang dilahirkan mempunyai kemahiran teknikal dan praktikal, profesional, kemahiran berkomunikasi serta kemahiran pengurusan maklumat. Hal ini kerana kemahiran insaniah adalah sangat penting dan diperlukan dalam pekerjaan (Sharifah Habsah, 2005). Penguasaan kemahiran insaniah menjadikan seseorang boleh menyesuaikan diri bukan sahaja terhadap perubahan dan perkembangan dalam sektor pekerjaan malahan dalam menghadapi kehidupan seharian. Kemahiran insaniah (*soft skills*) turut menyediakan seseorang yang berperanan sebagai warga negara dan pekerja dalam mengharungi perubahan teknologi yang pesat dan berterusan (Sharifah Noor Anita, 2002). Kebanyakan kajian tentang kemahiran insaniah mengaitkannya dengan kecerdasan emosi sosial (Noorlaili Hj. Yunus dan Che Norlia Hassan, 2011). Para pengkaji juga mendapati kemahiran insaniah dan juga kecerdasan emosi sosial adalah sukar dipisahkan. Ini adalah kerana kecerdasan emosi sosial membentuk sikap yang positif pada diri seseorang yang juga merupakan ciri kemahiran insaniah.



Masalah pengangguran kalangan graduan menjadi salah satu isu utama setiap tahun apabila ramai graduan yang tidak mendapat pekerjaan. Hasil daripada kajian Kementerian Pengajian Tinggi (KPT) (2006) dan Kementerian Sumber Manusia (KSM, 2006) melaporkan terdapat seramai 59,315 graduan gagal mendapat pekerjaan. Dalam hal ini, sebelas punca pengangguran graduan telah dikenalpasti dan tujuh daripadanya adalah berkaitan dengan kurangnya kemahiran insaniah dalam kalangan graduan tersebut. Laporan daripada Institut Penyelidikan Pendidikan Tinggi Negara (2003) sebelum itu pula melaporkan antara sebab graduan tidak mendapat pekerjaan adalah tidak berupaya menilai sesuatu perkara iaitu tidak boleh berfikir secara kritis dan jika ada pandangan yang diberikan tetapi kemahiran menyelesaikan masalah kurang dikuasai. Selain daripada itu, graduan juga dikatakan tidak peka tentang realiti tempat bekerja dan meletakkan harapan terhadap kerjaya yang dipohon. Seharusnya graduan realistik dalam menilai keupayaan dan potensi mereka berbanding dengan peluang atau pilihan pekerjaan; bersifat terbuka dalam menilai diri sendiri, mengakui kelemahan dan kekurangan dan seterusnya berusaha untuk mengatasinya. Adakalanya mahasiswa yang menganggur bukan disebabkan tidak mempunyai peluang pekerjaan yang

ditawarkan tetapi mereka merasakan pekerjaan tersebut kurang sesuai dengan ijazah yang dimiliki dan wujudnya sikap tidak ingin mencuba terlebih dahulu.

Yasmin Siddik (dlm. Utusan Malaysia, Oktober 2011) melaporkan bahawa pencapaian dalam bidang akademik sahaja tidak boleh menjamin kebolehpasaran graduan untuk memperoleh pekerjaan. Ini kerana menurut beliau, kehendak majikan dan pasaran industri masa kini lebih mementingkan bakat atau kemahiran insaniah seseorang graduan atau lebih khususnya kecerdasan emosi sosial. Dalam pada itu, antara aspek yang sering menjadi kelemahan pada graduan adalah mereka tidak menonjol semasa temu duga, kurang berkeyakinan serta kurang mahir berkomunikasi sama ada secara lisan ataupun perbuatan. Kenyataan ini selaras dengan dapatan kajian Zaini Mahbar, Juriah long, Zarin Ismail dan Khalid Abdullah (2008) yang mendapati kebanyakan graduan hanya mempunyai kemahiran yang bersifat umum dan kurang mempunyai kemahiran yang bersifat spesifik. Tambahan lagi menurut Ahmad Martadha dan Suekadiana Afendi (2005) yang mengkaji pengaruh faktor kekurangan kemahiran terhadap pengangguran siswazah melaporkan kemahiran kendiri (*interpersonal skills*) adalah peramal signifikan kepada pengangguran siswazah. Dapatan kajian ini menunjukkan responden tidak mempunyai penonjolan peribadi yang boleh menjadi nilai tambah pada diri mereka. Keadaan ini amat membimbangkan sekiranya berterusan, memandangkan persaingan memperoleh pekerjaan semakin lama semakin tinggi berdasarkan jumlah siswazah dari Institusi Pengajian Awam (IPTA) dan Institusi Pengajian Tinggi Swasta (IPTS) setiap tahun. Dilaporkan lebih 24,000 graduan dikeluarkan oleh IPTA/IPTS setiap tahun. Untuk itu, perlu ada usaha untuk meningkatkan kemahiran insaniah graduan ini bagi menyediakan mereka bukan sahaja mempunyai pencapaian akademik yang baik, tetapi juga mempunyai kemahiran hubungan interpersonal, intrapersonal, pengurusan stres, kebolehan beradaptasi serta kemahiran mood umum yang tinggi.

Kecerdasan emosi sosial adalah merupakan kemahiran insaniah. Kemahiran insaniah tidak mempunyai definisi yang khusus namun secara umumnya ia adalah kemahiran yang membentuk kualiti dan ciri kepribadian seseorang. Kecerdasan emosi sosial adalah kemahiran bukan kognitif yang menggunakan

keupayaan emosi dan juga pengetahuan sosial untuk berinteraksi dan mengarah tingkah laku menjadi lebih baik dan sekaligus membantu kejayaan individu berkenaan. Definisi kecerdasan emosi sosial ini selaras dengan definisi kemahiran insaniah iaitu membentuk kualiti dan ciri kepribadian seseorang. Menurut Lewis dan Haviland-Jones (2008) kecerdasan emosi yang juga dikenali sebagai otak kanan kerana kecerdasan ini berfungsi pada bahagian otak kanan dan merupakan tempat memproses segala emosi yang secara tidak langsung akan mempengaruhi tingkah laku individu dan telah dibuktikan dalam kajian. Tingkah laku yang positif seperti kemahiran interpersonal ditimbulkan melalui pemahaman emosi terhadap diri dan juga kepada orang lain. Hal ini kerana untuk berhubungan dengan orang lain secara baik, individu perlu mempunyai kemampuan untuk memahami dan mengendalikan emosi diri dan orang lain. Dalam hal berkaitan emosi, respon emosi yang positif bagi seseorang adalah hasil daripada rembesan kimia dalam otak yang kenali sebagai "*neurotransmitter dopamine*" iaitu saraf yang menyambungkan segala sumber maklumat di dalam otak. Tahap "*neurotransmitter dopamine*" ini boleh ditingkatkan melalui beberapa cara yang mana akan membantu seseorang meningkatkan reaksi emosi yang positif, antaranya ialah pemahaman emosi diri terlebih dahulu. Individu harus tahu mengapa sesuatu emosi itu muncul dan bagaimana untuk mengendalikannya. Apabila seseorang menyedari hal ini, maka secara langsung emosi tersebut telah dapat dikenal pasti, seterusnya diuruskan memberi kesan yang lebih baik kepada individu lain seperti komunikasi yang baik dan juga empati dalam perhubungan. Kirck, Tucker dan Kirch (2001) mendakwa bahawa 80 peratus kejayaan di tempat kerja adalah bergantung kepada kecerdasan emosi seseorang pekerja sementara hanya 20 peratus bergantung kepada kecerdasan intelektual pekerja berkenaan. Ini membuktikan bahawa seseorang yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi mempunyai nilai kualiti yang tinggi kepada organisasi kerana pekerja-pekerja ini lebih mampu untuk menyesuaikan diri dengan persekitaran dan keadaan kerja.

Kecerdasan emosi sosial perlu dipertingkatkan jika ingin membentuk kualiti dan ciri kepribadian yang lebih baik. Melalui kemahiran ini, emosi adalah sumber utama dalam mengubah tingkah laku. Kenyataan ini diakui oleh para pengkaji dalam pelbagai disiplin yang menyatakan bahawa emosi menyediakan sumber

maklumat yang unik tentang kaitannya dengan persekitaran dan ia tidak dapat dipisahkan dengan fikiran dan tindakan seseorang. Matthew, Zeidner dan Robert (2004) pakar psikologi mendakwa bahawa memahami emosi diri dan juga emosi orang lain merupakan kunci kepada kepuasan dalam hidup. Individu yang sedar tentang dirinya dan juga peka terhadap apa yang berlaku akan lebih bijak dalam menangani perkara yang berlaku di sekelilingnya walaupun dalam situasi yang tertekan. Dalam pada itu, dapatan kajian menunjukkan bahawa kecerdasan emosi sosial seseorang boleh dilatih dan ditingkatkan bagi menjadikan hidup lebih produktif dan dapat memenuhi apa yang diinginkan dalam hidup. Latihan kecerdasan emosi sosial juga terbukti dapat meningkatkan tingkah laku bekerja yang baik (Bardzil dan Slaski, 2003). Kecerdasan emosi sosial juga boleh diukur. BarOn (1997) telah membuat reka bentuk alat ukuran *Emotional Quotient Inventory* (EQ:i) untuk mengukur kecerdasan emosi sosial. Goleman (1995) telah membuat reka bentuk *Emotional Competence Inventory* (ECI) manakala Salovey dan Mayer (1990) telah membuat rekabentuk alat kajian *Mayer-Salovey-Caruso Emotional Intelligence Test* (MSCEIT) juga untuk mengukur kecerdasan emosi.

Walaupun elemen kecerdasan emosi amat penting dalam kualiti kehidupan seseorang, namun keberkesanannya tidak dapat dipantau. Para pelajar mempelajari kemahiran ini secara tidak langsung daripada kursus-kursus akademik yang dipelajari dan tidak semua individu menyadarinya. Misalnya dalam pengajaran dan pembelajaran di universiti, pensyarah menerapkan elemen seperti kemampuan berkomunikasi dalam pengajarannya melalui aktiviti dalam kuliah ataupun kelas tutorial. Namun begitu, kemahiran ini kurang disedari oleh pelajar dan pemantauan dalam kalangan pelajar adalah sukar terutamanya dalam aktiviti berkumpulan. Oleh yang demikian, keberkesanannya terhadap pemantapan kemahiran pelajar adalah masih kurang. Keperluan kecekapan ini di tempat kerja telah mula mendapat perhatian organisasi di negara Barat sejak ia diketahui boleh dilatih dan diperaktikkan. Mahasiswa adalah merupakan calon pekerja setelah tamat pengajian kelak. Kebelakangan ini kebanyakan organisasi di Negara Barat telah memasukkan elemen kecerdasan emosi sebagai salah satu kriteria pemilihan dan penempatan pekerja. Daripada tinjauan Zeidner, Mathew dan Roberts (2004) ke atas lima buah syarikat, empat daripadanya mempromosikan kecekapan emosi

di tempat mereka. Kecekapan ini dikatakan sangat berguna dalam menilai sesuatu program dan kesejahteraan pekerja. Selain memberi kesan kepada kesejahteraan pekerja, kecerdasan emosi juga memberi kesan kepada produktiviti sesebuah organisasi. Langhorn (dlm. Bharwaney, Bar-On dan Mackinlay, 2007) mendapati kecerdasan emosi dalam kalangan pekerja memberikan kesan yang signifikan kepada pertambahan keuntungan tahunan syarikat. Hal ini kerana apabila pekerja berada dalam keadaan yang positif sekali gus produktiviti mereka akan lebih baik kerana adanya sokongan daripada aspek persekitaran yang positif. Majikan juga melihat bahawa individu yang dimiliki pekerja sangat mempengaruhi keharmonian di tempat kerja dan membantu pekerja dalam menghadapi setiap perubahan yang berlaku (Brown, 2004; Raybould dan Sheedy, 2005; Syed Hussain, 2005; Cox dan King, 2006).

Kecerdasan emosi sosial membolehkan seseorang boleh bertahan di dalam suasana yang memberikan tekanan, boleh menganalisis masalah dengan tepat, mencari penyelesaian dan membuat keputusan. Pekerja yang mempunyai kecerdasan emosi akan merasa positif ketika pergi bekerja dan bangga untuk menunjukkan prestasi yang baik di tempat kerja. Apabila pekerja merasa baik dan merasa dihargai di tempat kerja, mereka akan bekerja dengan lebih baik, kekal lebih lama di tempat kerja dan akan mengatakan bahawa tempat bekerja mereka selesa untuk bekerja. Majikan telah mengenal pasti bahawa kunci kepada kejayaan sesebuah organisasi adalah kepada pekerja yang mempunyai kualiti yang baik dan mampu mengikuti perubahan yang ada dalam organisasi (Abell, 2002). Pihak majikan dalam sektor industri berpendapat aspek kemahiran insaniah atau lebih khususnya kecerdasan emosi sosial adalah penting dan perlu dimiliki oleh pekerja bagi memastikan pekerja tersebut benar-benar trampil dalam pekerjaannya (Mohd Hairi Md Jali dan Abdullah Mat Rashid, 2013).

Penekanan terhadap kecerdasan emosi sosial oleh majikan di Malaysia juga menunjukkan kemahiran ini telah dijadikan elemen penting dalam pemilihan pekerja. Keperluan tentang kecerdasan emosi sosial dalam pengambilan pekerja ternyata dapat dilihat melalui rungutan daripada majikan di Malaysia yang mana graduan dikatakan kurang menguasai kemahiran insaniah (Nurita, et al., 2007).

Fakta ini disokong oleh kajian daripada Azami Zaharim et al. (2009) ke atas 30 orang majikan dalam industri kejuruteraan yang melaporkan majikan berpuas hati dengan kemahiran teknikal graduan kejuruteraan, namun ada kemahiran penting yang kurang dikuasai graduan kejuruteraan iaitu kemahiran bekerja dalam kumpulan, komunikasi dan juga penyelesaian masalah.

Seperti yang telah dijelaskan oleh Noorlaili Hj Yunus dan Che Norlia Hassan (2011) iaitu jika kecerdasan emosi sosial telah terbentuk dalam diri seseorang kerana kemahiran ini sebenarnya mula terbentuk ketika individu memainkan peranan berinteraksi dengan orang lain. Kecerdasan emosi sosial merupakan konsep yang boleh dipelajari sepanjang hayat tidak seperti kecerdasan lain seperti *Intellectual Quotient* (IQ) yang memerlukan ketajaman fikiran dalam proses belajar dan pembelajaran. Ini bermakna apabila usia semakin meningkat ketajaman fikiran yang semakin berkurang dan memberi kesan kepada proses pembelajaran yang berkaitan. Namun bagi proses pembelajaran kecerdasan emosi sosial, ia tidak dipengaruhi oleh usia malahan semakin mudah diasah kerana apa yang dipelajari merupakan proses yang diadaptasi daripada pengalaman. Oleh yang demikian, meneroka dan membentuk kecerdasan emosi sosial akan memberikan banyak kebaikan kepada diri individu kerana sifat individu sebagai makhluk sosial yang memerlukan orang lain berhubungan dengannya. Hubungan yang baik dengan orang lain akan menjadikan diri merasa lebih bahagia. Selain daripada menjadikan seseorang bahagia, kecerdasan emosi sosial juga berperanan dalam memberikan memotivasi ke atas diri sendiri, mampu mengurus tekanan serta menyelesaikan konflik dengan orang lain. Dalam erti kata lain individu yang mempunyai kemahiran ini akan mampu menyesuaikan dirinya dengan orang lain tidak kira dalam situasi apa pun (Huges, Patterson dan Terrel, 2005). selain itu, individu yang mempunyai kecerdasan emosi sosial ini bijak dalam mengurus perubahan peribadinya, sosial dan persekitarannya secara realistik dan fleksibel.

Konstruk kecerdasan emosi sosial menjadi semakin luas apabila para pengkaji menggunakan konsep ini dalam pelbagai bidang termasuklah bidang psikologi, psikiatri, perniagaan, perubatan, sains sukan dan juga sains komputer (Arora et al., 2010; Ashkanasy dan Humprey, 2010; Song et al., 2010). Terdapat

banyak kajian yang berhubungan tentang kecerdasan emosi sosial. Para pengkaji dalam pelbagai disiplin ini bersetuju bahawa emosi menyediakan sumber maklumat yang unik tentang kaitannya dengan persekitaran serta tidak dapat dipisahkan dengan fikiran dan tindakan seseorang. Perbezaan kemahiran antara seorang individu dengan individu dalam melihat, memahami dan menggunakan emosi sebagai sumber maklumat mula diperkenalkan oleh ahli psikologi Peter Salovey dan Jack Mayer (1990). Mereka melihat kecerdasan emosi sebagai keupayaan untuk melihat, menilai dan meluahkan emosi dengan tepat, kemampuan untuk mengakses dan menghasilkan perasaan apabila menggunakan kognisi, kebolehan untuk memahami dan menggunakan pengetahuan emosi dan kebolehan untuk mengawal emosi tersebut untuk membentuk kesejahteraan diri. Bermula dari itu, ramai pengkaji mula tertarik dengan idea dan konsep kecerdasan emosi sosial. Menurut Petrides, Pita dan Kokkinaki (2007) serta Schutte, Malaouff, Simunek, McKenley dan Hollander (2002) kecerdasan emosi sosial mempunyai hubungan dengan kesejahteraan diri. Ini disokong dengan kajian daripada Mikolajczak dan Luminet (2008) yang melaporkan kecerdasan emosi sosial boleh bertindak sebagai moderator terhadap respons stres. Hal ini menjelaskan bahawa kecerdasan emosi sosial dapat digunakan sebagai penyederhana bagi seseorang yang mempunyai stres.

Sebelum konsep kecerdasan emosi sosial muncul, Thorndike (1920) terlebih dahulu telah memperkenalkan kecerdasan sosial. Para pengkaji ketika itu mula meluaskan bidang kajian tentang kecerdasan ini kerana hubungannya dengan prestasi individu (*Human performance*). Lanjutan daripada itu Wechsler (1940) telah memperkenalkan pengaruh faktor *non intelective* dalam kecerdasan tingkah laku. Para pengkaji mula memberikan perhatian terhadap kecerdasan sosial bagi memahami tingkah laku interpersonal dan peranannya dalam penyesuaian yang efektif (Zirkel, 2000). Gardner (1983) telah memasukkan komponen interpersonal dan intarpersonal sebagai komponen kecerdasan sosial dalam model kecerdasan pelbagai beliau. Konsep kecerdasan emosi mula diperkenalkan oleh Salovey dan Mayer (1990) iaitu sebahagian daripada kecerdasan sosial. Seterusnya BarOn (1997) menambahkan sosial dalam kecerdasan emosi kerana menurutnya setiap orang akan memerlukan kemahiran interpersonal dan juga intrapersonal untuk

menjadikan tingkah laku lebih efektif (Bar-On, 2000). Hal ini kerana setiap orang akan membina interaksi dengan orang lain dan kemahiran sosial adalah merupakan kemahiran yang membantu untuk mewujudkan hubungan yang lebih baik dan bermakna. Oleh sebab itulah pengkaji menggunakan kecerdasan emosi sosial. Bar-On membahagikan kecerdasan emosi sosial kepada 15 kecekapan iaitu penilaian kendiri, kesedaran emosi, penegasan diri, tidak bergantung pada orang lain (*independence*), kesempurnaan kendiri (*self actualization*), empati (*empathy*), tanggungjawab sosial (*social responsibility*), hubungan interpersonal (*interpersonal relationship*), toleransi tekanan (*stress tolerance*), kawalan dorongan (*impulse control*), ujian realiti (*reality testing*), fleksibel (*flexibility*), menyelesaikan masalah (*problem solving*), optimis (*optimism*) dan kebahagiaan (*happiness*). Semua faktor ini dirangkumkan dalam lima (5) kecekapan yang utama iaitu (a) Intrapersonal, (b) Hubungan Interpersonal, (c) Pengurusan stres (*stres management*), (d) Penyesuaian (*adaptability*), serta (e) Mood Umum (*general mood*). Setiap kecekapan ini saling berkait dalam membentuk kecerdasan emosi. Misalnya kecekapan penilaian kendiri. Kecekapan ini membolehkan seseorang menilai tentang diri sendiri. Menilai diri sendiri termasuklah menyedari tentang kekuatan dan kelemahan diri iaitu mengetahui lebih banyak maklumat mengenai dirinya. Individu yang tinggi kecekapan penilaian kendiri selalunya mempunyai kemahiran berkomunikasi yang baik dan mudah berjaya dalam perkara yang dilakukan oleh mereka (Sosek dan Megerian, 1999). Ini dapat dilihat melalui cara berkomunikasi yang efektif, cara bercakap, duduk, berjalan, cara mereka bekerja dan paling utama adalah individu ini akan disenangi oleh orang lain. Sebaliknya, individu yang mempunyai tahap kemahiran penilaian kendiri yang rendah akan sukar untuk berkomunikasi dengan orang lain.

Oleh sebab kecerdasan emosi sosial telah dapat dibuktikan boleh berperanan sebagai moderator maka pengkaji mula meluaskan kajian aspek ini iaitu menggunakan kecerdasan emosi sosial sebagai latihan. Keunikan modul ini berbanding dengan modul yang lain adalah ia menggunakan pelajar institusi pengajian tinggi yang sememangnya mempunyai isu lemah dalam kemahiran insaniah. Selain itu, latihan diberikan secara langsung dan melibatkan aktiviti yang mudah untuk difahami. Latihan dibentuk berdasarkan keperluan iaitu untuk