

**PEMBINAAN MODEL KECERDASAN EMOSI DAN  
KOMUNIKASI BUKAN LISAN TERHADAP KETERAMPILAN  
PERIBADI PELAJAR UNIVERSITI**

***THE CONSTRUCTION OF A MODEL OF EMOTIONAL  
INTELLIGENCE AND NON-VERBAL COMMUNICATION ON THE  
PERSONAL SKILLS OF UNIVERSITY STUDENTS***

Noor Afzaliza Nazira Ibrahim, Maizatul Haizan Mahbob, Mohd Sufiean Hassan, Siti Nurshahidah Sah Allam, Abdul Rauf Ridzuan, Mohd Shukury Anuar, Nazri Kahar

*School of Communication and Media Studies, UiTM  
Centre for Research in Media and Communication, UKM  
Corporate Relations Advisor East Malaysia, Shell Malaysia  
Senior Editor Astro Awani  
afzaliza@uitm.edu.my  
maiz@ukm.edu.my  
mohdsufiean@uitm.edu.my  
shahidah321@uitm.edu.my  
abdulrauf@uitm.edu.my  
mohdshukuryanuar@gmail.com  
nazrikahar71@gmail.com*

Corresponding author: [afzaliza@uitm.edu.my](mailto:afzaliza@uitm.edu.my)

---

**Abstrak:** *Keterampilan peribadi pelajar dapat dibentuk dengan menggabungkan aspek kecerdasan emosi dan komunikasi bukan lisan. Tanpa kedua-dua elemen ini dalam kalangan pelajar, maka seseorang pelajar itu tidak akan dapat membentuk sahsiah diri serta tiada sifat berdaya saing. Ketiadaan sifat daya saing ini sering dikaitkan dengan isu kebolehpasaran graduan. Justeru keterampilan peribadi graduan cuba dirungkai dengan mengaitkan kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi bukan lisan mereka. Kajian ini menggariskan beberapa objektif iaitu mengenal pasti tahap kecerdasan emosi, tahap kemahiran komunikasi bukan lisan dan tahap keterampilan peribadi pelajar universiti, menganalisis perbezaan tahap kecerdasan emosi, komunikasi bukan lisan dan keterampilan peribadi mengikut universiti, menilai hubungan antara kecerdasan emosi dengan komunikasi bukan lisan, hubungan antara kecerdasan emosi dengan keterampilan peribadi, hubungan antara komunikasi bukan lisan dengan keterampilan peribadi serta pengaruh kecerdasan emosi secara langsung dan tidak langsung ke atas keterampilan peribadi pelajar. Bagi mencapai objektif tersebut, pengkaji akan menjalankan survei dalam kalangan pelajar prasiswazah di dalam kampus UiTM Cawangan Melaka. Data yang diperoleh kemudiannya dianalisis menggunakan analisis deskriptif, ujian t, korelasi dan regresi pelbagai. Implikasi kepada universiti pula, bukan sahaja universiti awam, malah semua Institut Pengajian Tinggi boleh menerapkan elemen ini dalam kurikulum dan ko-kurikulum program bagi melahirkan persona pelajar yang mempunyai keterampilan peribadi yang mengarah kepada kebolehpasaran diri mereka dalam dunia pekerjaan.*

**Kata kunci:** Kecerdasan emosi, komunikasi bukan lisan, keterampilan peribadi, pelajar, universiti

**Abstract:** *Students' personal skills can be formed by combining aspects of emotional intelligence and non-verbal communication. Without these two elements among students, a student will not be able to form their personality and will not be competitive. This lack of competitiveness is often linked to the issue of graduates' marketability. Therefore, the personal skills of graduates are tried to be unraveled by relating their emotional intelligence and non-verbal communication skills. This study outlines several objectives which are to identify the level of emotional intelligence, the level of non-verbal communication skills and the level of personal skills of university students, analyze the differences in the level of emotional intelligence, non-verbal communication and personal skills according to the university, evaluate the relationship between emotional intelligence and non-verbal communication, the relationship between emotional intelligence and personal skills, the relationship between non-verbal communication and personal skills as well as the direct and indirect influence of emotional intelligence on students' personal skills. In order to achieve the objective, the researcher will conduct a survey among undergraduate students in the UiTM Melaka Branch campus. The data obtained was then analyzed using descriptive analysis, t-test, correlation and multiple regression. Implications for universities, not only public universities, but all Institutes of Higher Education can apply this element in the curriculum and co-curriculum programs to produce student personas who have personal skills that lead to their marketability in the world of work.*

**Keywords:** *Emotional intelligence, non-verbal communication, personal skills, students, university*

## **1. Pengenalan**

Isu pengangguran ini tidak boleh dipandang ringan oleh sesebuah negara memandangkan ia akan memberi kesan jangka masa panjang kepada individu, sosial dan sosio-politik negara. Pengangguran dalam kalangan siswazah merupakan satu pembaziran kepada negara. Memandangkan kos pendidikan dan latihan yang terpaksa ditanggung oleh kerajaan amat tinggi dan masa yang diambil untuk mendapatkan ijazah adalah panjang iaitu selama tiga ke empat (3-4) tahun, maka tindakan yang sewajarnya perlu diambil supaya pembaziran berkenaan tidak berlanjutan dan masa yang dihabiskan dapat dimanfaatkan sepenuhnya.

Menurut Khaled Nordin, Kementerian Pendidikan Tinggi (KPT) telah mengenal pasti 44 program pengajian di sembilan institusi pengajian tinggi awam (IPTA) untuk dipendekkan tempoh pengajian dari empat tahun kepada tiga tahun (Malaysiakini, 2023). Ini berikutan mereka tidak dapat memilih pekerjaan mengikut bidang kepakaran mereka yang sebenar dan mengambil apa sahaja peluang yang ada. Bagi pekerja tersebut pula, mereka tidak dapat memanfaatkan kemahiran mereka dan terpaksa melakukan pekerjaan dalam bidang yang mereka tidak mahir. Ia akan mengambil masa untuk memahirkan diri mereka. Ini akan mengurangkan kecekapan

ekonomi sesebuah negara sekiranya terlalu ramai pekerja yang tidak mahir ataupun separa mahir. Bagi penganggur pula, tempoh pengangguran yang lama akan menyebabkan mereka kehilangan kemahiran atau lupa dengan apa yang telah dipelajari kerana sudah lama tidak dipraktikkan. Bukan dari sudut komunikasi sahaja, malah tidak kurang juga dari sudut emosi. Kebanyakan graduan yang tidak mendapat pekerjaan, hampir putus asa dalam mencari pekerjaan dan kebarangkalian mereka melakukan perkara yang tidak berfaedah yang boleh merosakkan diri mereka.

Emosi yang tidak dibendung akan menyebabkan seseorang itu bertindak di luar kawalan. Dalam sesebuah organisasi, setiap permasalahan yang timbul berkait rapat dengan emosi dan cara mereka menangani emosi tersebut. Oleh yang demikian, pengkaji ingin melihat sejauh mana kemahiran komunikasi khususnya komunikasi bukan lisan dan kemahiran emosi mempengaruhi keterampilan diri seseorang. Kegagalan dalam mengawal emosi boleh dilihat melalui penampilan diri individu tersebut. Walaupun kecerdasan emosi merupakan perkara yang perlu diberikan perhatian di era globalisasi ini, namun kajian untuk melihat keperluannya masih kurang dijalankan di Malaysia (Rosma et al. 2016).

Kajian literatur yang dijalankan menunjukkan tidak banyak kajian yang dijalankan tentang kecerdasan emosi dan komunikasi bukan lisan serta keterampilan peribadi dalam kalangan pelajar. Justeru terdapat keperluan untuk mengkaji profil kecerdasan emosi, kemahiran komunikasi bukan lisan dan keterampilan diri para pelajar bagi mengenal pasti sejauh mana elemen ini mampu mewujudkan kemahiran insaniah khususnya dalam aspek berkomunikasi dalam kalangan bakal graduan. Kajian ini adalah penting memandangkan pelajar merupakan aset utama negara pada masa hadapan. Bagi merealisasikan generasi Y yang mempunyai jati diri dan daya saing yang tinggi, memerlukan pelajar mempunyai tahap kecerdasan emosi, kemahiran komunikasi bukan lisan dan keterampilan diri yang tinggi. Justeru itu, kajian tahap kecerdasan emosi, kemahiran komunikasi bukan lisan dan keterampilan perlu dijalankan bukan sahaja ke atas pemimpin malah juga wajar dijalankan ke atas pelajar kerana mereka perlu memahami kepentingan kecerdasan emosi untuk meningkatkan mutu kepimpinan diri masing-masing. Ini kerana kecerdasan emosi mampu membantu pelajar dalam mengenal pasti dan mengawal emosi diri dan emosi orang lain, memotivasikan diri, mengurus emosi diri dan mengurus perhubungan dengan orang lain.

### **Objektif kajian**

1. Mengetahui tahap kecerdasan emosi, kemahiran komunikasi bukan lisan dan keterampilan peribadi pelajar.
2. Menilai pengaruh kecerdasan emosi secara langsung dan tidak langsung ke atas keterampilan peribadi pelajar.

### **2. Sorotan Literatur**

Keterampilan peribadi dilihat penting dalam kajian ini kerana ia membantu dalam meningkatkan usaha pelajar dalam mengenali diri masing-masing. Ia juga turut membolehkan pelajar mengetahui cara mereka berkomunikasi sekaligus memahami emosi sedalamnya. Keterampilan peribadi ini memaparkan perlakuan mereka yang

akan membentuk diri supaya ia menjadi contoh kepada orang lain dan membantu dalam usaha untuk memartabatkan diri masing-masing.

Dalam kajian ini, pengkaji mengetengahkan keterampilan peribadi pelajar. Pelajar pengajian tinggi dipilih menjadi responden utama dalam kajian kerana menurut Berita Harian (7 Julai 2019), graduan siswazah masih lagi miskin dan tidak mendapat pekerjaan. Di samping itu, apa yang menarik ialah graduan bumiputera kembali menarik perhatian apabila terlalu ramai graduan daripada golongan ini menganggur. Puncanya kurang penguasaan Bahasa Inggeris, tidak memiliki nilai tambah dan terlalu memilih pekerjaan (Utusan Online 2018). Kenyataan ini selari dengan kenyataan di dalam akhbar Berita Harian (8 Julai 2019), masih ramai graduan yang menganggur ini dikatakan berpunca daripada kursus pengajian atau silibus yang tidak menepati keperluan semasa industri atau mungkin kualiti siswazah itu sendiri kurang di mata bakal majikan.

Meskipun telah banyak usaha dilakukan seperti penyediaan program oleh pihak kerajaan dan swasta, namun graduan masih lagi tidak berjaya mendapat pekerjaan setelah menamatkan pengajian. Secara prinsipnya, kecerdasan intelek dikembangkan melalui kurikulum tetapi kecerdasan emosi pula lebih mudah dikembangkan melalui aktiviti kokurikulum. Menurut Goleman (1998), kecerdasan emosi menyumbang 67 peratus dalam kejayaan seseorang manakala 33 peratus dipengaruhi oleh faktor lain. Selain itu, kokurikulum dilihat sebagai satu langkah yang boleh membentuk pelajar, mengetengahkan bakat mereka yang sedia ada dan juga mencungkil kemahiran insaniah. Sokongan turut dinyatakan oleh Chin Pek Lian, Low Li Chuen dan Vivian Low Yen Yeong (2005) bahawa manfaat dan faedah akan diperolehi oleh pelajar dengan menyertai aktiviti kokurikulum. Pelajar yang menyertai aktiviti kokurikulum seperti permainan sukan, pakaian seragam seperti Suksis, Persatuan Bulan Sabit Merah (PBSM) membolehkan mereka menambah ilmu yang dipelajari di dalam kelas dan aktiviti di luar kelas. Di samping itu, penglibatan pelajar di dalam aktiviti kokurikulum ini juga membolehkan mereka menggunakan segala kemahiran yang ada bagi menjalankan sesuatu aktiviti. Dengan adanya pendedahan ini, maka secara tidak sedar, pelajar akan dapat mengetengahkan bakat mereka. Kebiasaannya, melalui pengalaman inilah yang akan membantu seseorang itu lebih berkeyakinan dan lebih berkemahiran.

Menurut Mahmood Nazar (1990), setiap individu yang mempamerkan tindakan dalam bentuk emosi adalah mereka yang telah memenuhi kepuasan diri mereka sendiri. Secara ringkasnya, emosi dapat diterjemahkan melalui beberapa komunikasi emosi seperti ekspresi muka, perkataan, tingkah laku dan isyarat yang dipamerkan oleh individu itu. Maka dengan itu, bagi melihat aspek kecerdasan emosi ini, pengkaji menambah elemen komunikasi bukan lisan yang meliputi empat item keseluruhannya iaitu intonasi suara, ekspresi muka, bahasa badan dan juga pergerakan mata. Hal ini kerana kekerapan penggunaan komunikasi bukan lisan dalam komunikasi seharian menunjukkan bahawa seorang pendengar akan memberikan perhatian sebanyak tujuh (7) peratus kepada kandungan lisan, 38 peratus kepada perubahan nada suara dan 55 peratus lagi masanya kepada isyarat bahasa badan komunikasi. Secara keseluruhannya, 93 peratus tumpuan komunikasi adalah kepada mesej komunikasi bukan lisan (Nordin Halias et al. 2017) Tidak cukup dengan itu sahaja, pengkaji beranggapan bahawa kedua-dua kecerdasan emosi dan komunikasi bukan lisan mempunyai perkaitan dengan keterampilan peribadi. Ini terbukti apabila menurut Syed dan Rohany (2010),

kemampuan dan keupayaan menguruskan emosi akan menentukan tahap kematangan intelektual, kesejahteraan emosi dan perkembangan diri seseorang individu. Kecekapan emosi meliputi pengurusan dan motivasi diri yang berkuasa dalam mengarah pernyataan dalaman atau gerak hati individu ke arah mencapai sesuatu matlamat (Syed & Rohany 2010). Melalui kenyataan ini, seseorang yang cekap emosinya akan lebih cenderung memotivasikan diri dan sekaligus menunjukkan keterampilan peribadi di tempat kerja.

Dalam menentukan faktor yang mempengaruhi keterampilan peribadi, kajian lepas menunjukkan bahawa kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi memainkan peranan penting dalam membentuk keterampilan seseorang. Ini adalah penting untuk menentukan sejauh mana dua universiti yang berbeza kadar kebolehpasaran graduannya, juga berbeza dari segi faktor yang menentukan keterampilan peribadi para pelajarnya. Dapatan ini cuba mengesahkan apakah yang membezakan keterampilan peribadi pelajar di dua buah universiti ini atau mungkin tiada perbezaan. Kecerdasan emosi (EQ) adalah domain penting dan dikatakan dapat mewujudkan pendidikan yang berkualiti (Muhammad Idham et al. 2010). Dengan menguasai kecerdasan emosi, maka ia dapat melahirkan pendidik yang mempunyai penampilan seperti seorang guru yang berpekerti mulia, penyayang, mempunyai daya tahan, inovatif, berfikiran kritis, mempunyai karisma dan berwibawa. Tidak dinafikan bahawa graduan akan menjadi tunjang dalam usaha untuk membentuk nilai murni yang akan menjadi contoh kepada masyarakat (Salhah 2009).

Hamidah et al. (2013) telah menjalankan kajian berkenaan kecerdasan emosi dalam meningkatkan keperibadian remaja. Kajian ini telah dijalankan di sekolah menengah dengan sampel kajiannya meliputi murid-murid Tingkatan Empat seramai 998 orang. Hasil kajian yang diperolehi menunjukkan bahawa semua item kecerdasan emosi adalah tinggi kecuali item kemahiran sosial yang berada pada tahap sederhana. Ini menunjukkan bahawa kemahiran sosial itu kurang dititikberatkan dalam kalangan murid sekolah. Walhal, dalam proses pembelajaran, kemahiran sosial itu merupakan kemahiran yang sangat penting. Goleman (1995) menegaskan bahawa kecerdasan emosi sangat memberi pengaruh kepada kejayaan kehidupan seseorang individu berbanding kecerdasan intelek. Tambah beliau lagi, kecerdasan emosi memberi impak dan sumbangan terhadap beberapa aspek kehidupan seperti pengurangan dari segi tekanan, meningkatkan kesejahteraan mental dan fizikal, meningkatkan tahap pembelajaran, bijak membuat keputusan dan mampu memantapkan lagi hubungan interpersonal.

Dari sudut perspektif Islam, pembersihan hati sangat berkait rapat dengan kerohanian dan juga cerdasnya emosi seseorang (Siti Sarawati 2009). Menurut konsep ini, kemestian untuk memelihara hati itu juga ada disebutkan oleh Nabi Muhammad SAW yang menyatakan agar sentiasa menjaga hati untuk mengelakkan hati menjadi gelap kerana dosa yang dilakukan (Surah At-Taubah 54). Selain itu, kepentingan komunikasi bukan lisan ini tidak boleh disangkal. Komunikasi bukan lisan boleh membantu dalam memahami komunikasi lisan. Contohnya, jika kita berbincang mengenai perkara yang serius tetapi ekspresi muka kita kurang serius dan senyum, maka orang sekeliling tidak akan memberi sepenuh perhatian. Menurut Norazlina dan Raja Masittah (2012), melalui ekspresi muka, gambaran imej dapat ditafsirkan dengan konsep seperti harga diri dan status.

Dalam proses berkomunikasi amatlah menitikberatkan komunikasi bukan lisan dan komunikasi lisan. Paul Ekman berkata, “Kami (manusia) bercakap dengan pita suara kami, tetapi kami berkomunikasi dengan ekspresi wajah, nada suara dan seluruh tubuh” (Kumar 2010: 253). Sama seperti bahasa menggunakan simbol untuk menyampaikan makna, badan kita, secara sedar dan tidak sedar, membawa mesej, sikap, status hubungan, emosi, sikap tidak peduli, perasaan positif atau negatif dan sebagainya (Kar & Kar 2017). Sulaiman Masri dan Ahmad Khair (2005) telah menyatakan bahawa 20 peratus daya tarikan seseorang itu adalah dengan pertemuan bersemuka melalui perkataan dan selebihnya 80 peratus adalah melalui gerakan muka, mata, badan, pakaian, penampilan, nada suara, bau dan juga pakaian. Pecahan yang telah diberikan oleh Profesor Albert Mehrabian (1971) dalam kajiannya ialah 55 peratus mesej komunikasi datangnya daripada bahasa badan, 38 peratus pula adalah intonasi suara dan hanya tujuh (7) peratus bahasa lisan. Oleh yang demikian, 93 peratus daripada makna sebenarnya disampaikan dalam komunikasi adalah komunikasi bukan lisan.

### 3. Metodologi

Tinjauan literatur sistematik (SR) ialah kaedah untuk mensintesis data saintifik untuk menangani isu penyelidikan tertentu secara telus dan boleh berulang sambil cuba menggabungkan semua data yang tersedia mengenai subjek dan menilai kualiti data ini. Teknik ini telah disokong oleh beberapa orang sebagai sesuai untuk kajian reka bentuk. Walau bagaimanapun, tidak banyak nasihat yang ditawarkan. Untuk mewujudkan pendekatan SR untuk penyelidikan reka bentuk, adalah dicadangkan agar halangan yang dijangkakan untuk kemajuannya digariskan. Disimpulkan bahawa SR mempunyai potensi untuk penyelidikan reka bentuk dan boleh membantu kami dalam menangani beberapa isu penting; walau bagaimanapun, lebih banyak kerja diperlukan untuk menentukan kaedah semakan yang sesuai untuk setiap jenis soalan kajian dalam penyelidikan reka bentuk, serta untuk menyesuaikan panduan dengan keperluan dan kekhususan kita sendiri (Xiao & Watson, 2019). SR ialah teknik untuk mensintesis data saintifik untuk menjawab soalan penyelidikan tertentu dengan cara yang, semasa cuba menggabungkan semua data yang diterbitkan mengenai subjek dan menilai kaliber bukti ini, adalah telus dan boleh ditiru. Matlamat utama pendekatan SR adalah untuk mengurangkan risiko berat sebelah dan meningkatkan ketelusan pada setiap peringkat proses semakan dengan bergantung pada teknik yang jelas dan sistematik untuk meminimumkan berat sebelah dalam pemilihan dan kemasukan kajian, untuk menilai kualiti kajian yang disertakan, dan untuk meringkaskannya secara objektif. (Liberati et al., 2009, Petticrew, 2001).

Ulasan literatur datang dalam dua jenis berbeza: (1) ulasan yang menyediakan maklumat latar belakang untuk kajian empirikal, dan (2) ulasan yang berdiri sendiri. (Templier dan Paré 2015). Analisis latar belakang sering digunakan untuk menyokong keputusan yang dibuat dalam reka bentuk penyelidikan, untuk memberikan konteks teori, atau untuk menyerlahkan jurang dalam literatur yang ingin ditangani oleh kajian. (Templier dan Paré 2015; Levy dan Ellis 2006). Sebaliknya, ulasan yang berdiri sendiri berusaha untuk mentafsir, menerangkan, atau menyepadukan penyelidikan terdahulu untuk memahami badan kesusasteraan semasa (Rousseau, Manning, dan Denyer 2008). Aspek berikut dalam proses penyelidikan boleh dibantu oleh tinjauan literatur yang sistematik: mewujudkan konteks dan membatasi masalah penyelidikan; mendapatkan sokongan teori; merasionalkan

masalah dan baris siasatan baharu; memisahkan apa yang telah dilakukan daripada apa yang perlu dilakukan; mengenal pasti hasil utama (dan metodologi yang digunakan dalam kajian terdahulu); dan mengelakkan penyelidikan yang sia-sia. Apa yang diketahui (dan apa yang tidak diketahui) tentang subjek atau masalah disiasat, dan apakah arahan yang menjanjikan untuk penyelidikan menjadi persoalan penting jika pengkaji menyumbang kepada penyelidikan terdahulu. Ulasan sedemikian mungkin menumpukan pada mengenal pasti helai penyelidikan utama dan hala tuju penyelidikan masa depan yang berpotensi (cth. Linnenluecke et al., 2017). Secara keseluruhannya, kertas konsep kami menggunakan kaedah SR yang dikaitkan dengan 15 artikel yang telah kami pelajari daripada penyelidikan lepas.

#### 4. Kesimpulan

Secara umumnya dapat disimpulkan bahawa kecerdasan emosi berkait rapat dengan diri sendiri yang mana kita harus memahami diri kita sendiri sebelum memahami orang lain. Ia juga berkait dengan keterampilan peribadi kita. Kecerdasan emosi kini dilihat sebagai salah satu alat yang semakin popular untuk mengenal pasti potensi kecemerlangan seseorang pemimpin dan membangun kepimpinan efektif (Yukl 2007). Hal ini kerana selain daripada kecerdasan intelek, kecerdasan emosi dikatakan turut memainkan peranan dalam menentukan kejayaan dan kehidupan peribadi seseorang (Ng Geik Ying 2017). Implikasi kepada universiti pula, bukan sahaja universiti awam, malah semua Institut Pengajian Tinggi boleh menerapkan elemen ini dalam kurikulum dan ko-kurikulum program bagi melahirkan persona pelajar yang mempunyai keterampilan peribadi yang mengarah kepada kebolehpasaran diri mereka dalam dunia pekerjaan.

#### Pengakuan

Kajian ini telah dibiayai oleh Skim Geran Dalam Teja 2023 (GDT2023/1-3)

#### Rujukan

- Chin Pek Lian, Low Li Chuen & Vivian Low Yen Yeong. 2005. *Masalah Disiplin Pelajar, Pendekatan dan Penyelesaian*. Skudai: UTM.
- Goleman D. 1995. *Emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Goleman D. 1998. *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam.
- Hamidah Sulaiman, Zawawi Ismail, Rorlinda Yusof. 2013. Kecerdasan emosi menurut al-quran dan al-sunnah: Aplikasinya dalam membentuk akhlak remaja. *The Online Journal of Islamic Education* 1(2): 51-58.
- Kar, A. K., & Kar, A. K. 2017. How to walk your talk: Effective use of body language for business professionals. *IUP Journal Of Soft Skills* 11(1): 16-28.
- Kumar, Raj. 2010. *Nonverbal Communication. Basic Business Communication: Concepts, Applications and Skills, Excel Books*. 253-279.
- Mahmood Nazar Mohamed. 1990. *Pengantar Psikologi: Satu Pengenalan Asas Kepada Jiwa dan Tingkah Laku Manusia*. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- 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.
- Ng Geik Ying. 2017. Hubungan kecerdasan emosi dan prestasi kerja dalam kalangan guru sjkc daerah Kota Tinggi. Disertasi Ijazah Sarjana Pembangunan Sumber Manusia. Universiti Teknologi Malaysia, Faculty of Management.

- 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.
- Nordin Halias, Zawawi Ismail & Harun Baharudin. 2017. Komunikasi Bukan Lisan dalam Pengajaran Bahasa Arab. UKM, Bangi Selangor.
- Salhah Abdullah. 2009. *Kecerdasan Pelbagai: Aplikasi dalam Pengajaran dan Pembelajaran*. Kuala Lumpur: PTS Publications & Distributors Sdn. Bhd.
- Siti Sarawati Johar. 2009. Kepentingan Penguasaan Kecerdasan Emosi (EQ) Pelajar Luar Bandar: Harapan dan Cabaran dalam Pembentukan Modal Insan Berjiwa Kelas Pertama. *International Conference on Human Capital Development*. 1-12.
- Syed Sofian Syed Salim & Rohany Nasir. 2010. Kesan kecerdasan emosi ke atas tekanan kerja dan niat berhenti kerja profesion perguruan. *Jurnal e-Bangi* 5(1): 53-68.