

Personaliti Ekstraversi Sebagai Moderator dalam Hubungan antara Kecerdasan Emosi dengan Estim Kendiri Pekerja

Siti Sarawati Johar (PhD)^{1, a*}

Abstrak. Dimensi personaliti telah mendapat tempat dalam asas penyelidikan psikologi. Ia dikesan boleh memberikan pengaruh ke atas tingkah laku pekerja di tempat kerja. Penyelesaian teori semata-mata tidak dapat membuka kunci isu-isu psikologi kerana ia berkait rapat dengan afektif, tingkah laku dan kognitif. Dalam kajian ini, isu-isu di tempat kerja adalah merujuk kepada personaliti, kecerdasan emosi dan estim sendiri pekerja. Tujuan khusus kajian ini adalah untuk menguji kesan personaliti trait ekstraversi sebagai moderator terhadap hubungan antara dua dimensi kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja. Seramai 196 orang penjawat awam di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) telah dipilih sebagai responden. Alat pengukuran yang digunakan ialah soal selidik *Eysenck Personality Questionnaire-Revised Short Form (EPQR-S)*, *Emotional Intelligence Self-Description Inventory (EISDI)*, dan *Rosenberg Self-Esteem Scale (RSES)*. Data dianalisis dengan menggunakan analisis regresi hierarki. Dapatan kajian menunjukkan bahawa kedua-dua hipotesis diterima. Daripada analisis ini juga, terdapat kesan sederhana personaliti ekstraversi kepada hubungan antara kecerdasan emosi (kompetensi persepsi dan penilaian emosi, serta kompetensi pemahaman emosi) dengan estim sendiri pekerja. Penemuan paling penting menunjukkan bahawa trait personaliti ekstraversi berfungsi sebagai moderator apabila hubungan di antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja dapat ditingkatkan bilamana ekstraversi berada di tahap yang tinggi. Ini berbanding dengan tahap rendah ekstraversi yang menyebabkan hubungan kecerdasan emosi dengan estim sendiri menjadi lemah.

Kata Kunci: Personaliti, Ekstraversi, Moderator, Kecerdasan Emosi, Estim Kendiri;

Corresponding author

Siti Sarawati Johar *

¹Fakulti Sains, Teknologi & Pembangunan Insan,
Universiti Tun Hussein Onn Malaysia, Batu Pahat, Johor

^ae-mail :sarawati@uthm.edu.my

1.0 Pengenalan

Sektor awam adalah salah satu dimensi dalam entiti faktor yang sangat penting menyokong peranan pembangunan modal insan negara. Ia adalah satu jentera pentadbiran dan pengurusan yang membolehkan setiap individu memahami kerangka kerja pembangunan negara secara lebih bernilai dan bermodel lebih fleksibel. Ia juga sebagai simbol kepada keupayaan negara menyediakan perkhidmatan yang meliputi perkhidmatan badan-badan berkanun dan bukan berkanun, pihak berkuasa tempatan (PBT), pejabat daerah dan agensi kerajaan negeri serta pelbagai kategori jawatan di setiap kementerian. Walaupun jelas agenda transformasi dan rancangan yang telah dirangka dan digunakan untuk warga sektor awam di pihak berkuasa tempatan di negara ini terutama dalam era abad ke-21, tetapi pihak berkuasa tempatan kelihatan masih dilingkari dengan isu-isu dan cabaran yang wujud dari dalam organisasi mahupun dari luar. Oleh itu, kajian ini cuba memberikan tumpuan khusus kepada senario psikologi organisasi di kalangan penjawat awam, dengan menguji kesan kecerdasan emosi ke atas estim sendiri pekerja. Walau bagaimanapun, terdapat kemungkinan wujud faktor moderator yang boleh mempengaruhi kecerdasan emosi dan estim sendiri pekerja di tempat kerja melalui peranan faktor trait personaliti di kalangan mereka.

2.0 Latar Belakang Kajian

Kajian ini memberikan tumpuan kepada penjawat awam yang bekerja di Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) di Malaysia. Mereka didapati mempunyai kekerapan yang tinggi dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan masyarakat melalui perkhidmatan yang disediakan secara langsung atau tidak langsung. Walaupun pelbagai dasar, sistem dan transformasi diperkenalkan serta dilaksanakan dari masa ke semasa untuk semua penjawat awam dalam mencapai kualiti kerja, tetapi tetap terdapat kekosongan di sana sini sehingga mencemarkan imej sektor awam. Sektor awam didapati sering menghadapi tekanan daripada masyarakat untuk berfungsi dengan lebih proaktif dalam meningkatkan sistem prestasi dan perkhidmatan penghantaran, termasuk peranan pihak berkuasa tempatan (Ibrahim dan Abdul Karim, 2004). Menurut Datuk Seri Abu Bakar Abdullah dalam kenyataannya pada 21 November 2010 di Pusat Konvensyen Antarabangsa Putrajaya, yang menyatakan bahawa seramai 6133 orang kakitangan kerajaan telah dilaporkan bermasalah dalam disiplin dan berprestasi rendah pada tahun 2009, yang kemudiannya telah meningkat sebanyak 789 kes berbanding dengan tahun 2008 (Berita Harian, 2010). Peningkatan itu membuatkan masyarakat tertanya-tanya sejauh manakah penjawat awam dapat mengubah kepincangan itu (Zulnaidi, 2008) dan dapat ditransformasikan dengan kekuatan yang boleh menaikkan imej organisasi.

Ringkasnya, fokus penyelidikan dilakukan dalam kajian ini adalah untuk mengkaji kesan kecerdasan emosi (kompetensi persepsi dan penilaian emosi serta kompetensi pemahaman emosi) ke atas estim sendiri pekerja yang dipengaruhi personaliti sebagai faktor kesan moderator. Oleh itu berasaskan teori sedia ada yang mantap, kajian ini dijalankan bagi melihat fenomena sektor awam di negara ini yang bersesuaian dengan keadaan semasa. Walaupun instrumen dan teori yang digunakan adalah dari barat, tetapi hasil kajian ini mungkin dapat mengesahkan bahawa ia boleh disesuaikan di negara ini dan boleh konsisten dengan senario dan organisasi tempatan. Fungsi trait personaliti sebagai moderator dalam kajian telah diuji oleh beberapa penyelidik (Brian et al, 2009; Abdul Kadir, 2010; Othman et al, 2011; Sandeep dan Singh, 2011; Bao dan Chun, 2012). Penemuan baru dalam penyelidikan ini adalah suatu petunjuk dan panduan untuk kajian trait personaliti dan kesannya kepada kecerdasan emosi dan estim sendiri pekerja dalam organisasi.

3.0 Persoalan Kajian

- 3.1 Adakah terdapat kesan yang signifikan personaliti ekstraversi sebagai moderator pada hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan estimasi sendiri?
- 3.2 Adakah terdapat kesan yang signifikan personaliti ekstraversi sebagai moderator pada hubungan antara kecerdasan emosi (pemahaman emosi) dengan estimasi sendiri?

4.0 Hipotesis Kajian

Bao Chun (2012) dalam kajian mereka terhadap 442 responden di China telah menemui kewujudan trait personaliti ekstraversi sebagai kesan moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan pemboleh ubah lain seperti pengurusan konflik. Beliau mendapati bahawa sifat personaliti ekstraversi memang boleh menjadi moderator dalam kajian ini, walaupun kajian mereka adalah untuk menguji fungsi ekstraversi sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dan pemboleh ubah lain. Abdullatif et al. (1998) juga mendapati bahawa terdapat hubungan yang positif signifikan antara sifat ekstraversi dengan optimis dan pesimis (ciri-ciri estimasi sendiri). Oleh itu, dapat disimpulkan bahawa trait ekstraversi bukan sahaja mempunyai hubungan dengan kecerdasan emosi dan estimasi sendiri pekerja, tetapi juga dianggap berfungsi sebagai moderator antara kedua-dua pemboleh ubah itu.

Berdasarkan perbincangan di atas, penyelidik telah membentuk hipotesis seperti di bawah:

- a) **H₁**: Terdapat kesan yang signifikan personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan estimasi sendiri.
- b) **H₂**: Terdapat kesan yang signifikan personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (pemahaman emosi) dengan estimasi sendiri.

5.0 Metodologi Kajian

5.1 Reka Bentuk Kajian

Kajian ini merupakan kajian berbentuk lapangan serta deskriptif dengan penggunaan statistik regresi. Kajian lapangan adalah agak relevan untuk digunakan dalam kajian ini disebabkan kebolehpercayaannya yang tinggi, manakala penggunaan kos pula agak rendah (Maimunah, 1992). Keperluan kajian ini adalah untuk deskriptif dan pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis mendekati ke arah penghuraian tentang pemboleh ubah bebas dalam dua atau lebih faktor dalam sebahagian keadaan (McIntyre, 2005). Dalam kajian ini, pengujian regresi sebagai menerangkan impak hubungan antara pemboleh ubah.

5.2 Lokasi Kajian

Lokasi kajian yang telah dipilih adalah dua badan agensi Pihak Berkuasa Tempatan (PBT) iaitu majlis bandaraya yang terdapat di selatan semenanjung Malaysia. Sepanjang pengetahuan penyelidik, kajian seperti ini masih belum dijalankan oleh mana-mana pihak untuk lokasi yang disebutkan ini. Fokus kajian adalah di majlis bandaraya negeri dan ini juga bermakna bahawa dewan bandaraya, majlis perbandaran tempatan dan majlis daerah tempatan tidak termasuk sebagai sampel PBT dalam kajian ini.

5.3 Persampelan Kajian

Sampel kajian ini adalah tertumpu pada kategori pekerja sahaja dengan seramai 403 orang dan menunjukkan saiz sampel yang dicadangkan adalah 196 orang mengikut Jadual Penentuan Saiz Sampel (Krejcie dan Morgan, 1970). Kajian ini mengambil responden dari dua majlis bandaraya di Malaysia di mana kategori pekerja adalah dari kumpulan Sokongan Satu (gred 22 sehingga gred 44). Pemilihan kategori ini diambil dari beberapa unit dan jabatan di kedua-dua majlis bandaraya itu. Kemungkinan untuk ralat persampelan adalah 5% kerana formula saiz sampel oleh Krejcie dan Morgan (1970) adalah dibangunkan menggunakan selang 95% keyakinan dengan 0.05. Kaedah persampelan rawak sistematik digunakan dalam proses memilih sampel untuk subjek kajian.

5.4 Instrumen Kajian

Soal selidik *Emotional Intelligence Self-Description Inventory* (EISDI; Groves et al., 2006) digunakan untuk mengukur kecerdasan emosi pekerja dalam kajian ini. Reliabiliti instrumen ini adalah .915. Manakala Soal selidik *Rosenberg Self-Esteem Scale* (RSES; Rosenberg, 1965) adalah untuk mengukur estim sendiri pekerja dan reliabiliti instrumen bagi kajian ini adalah .794. Bagi menguji personaliti ekstraversi pula, soal selidik *Eysenck Personality Questionnaire-Revised Short Form* (EPQR-S); Eysenck et al., 1985) telah digunakan dan reliabiliti instrumen dalam kajian ini adalah .734. Reliabiliti ketiga-tiga soal selidik ini mempunyai nilai kebolehpercayaan yang agak tinggi dan boleh diyakini penggunaannya bagi mendapatkan hasil kajian yang berkualiti.

6.0 Analisa Kajian

6.1 Hipotesis 1: Terdapat kesan yang signifikan personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan estim sendiri.

Bagi menguji kesan yang signifikan trait personaliti ekstraversi sebagai moderator pada hubungan antara persepsi dan penilaian emosi dengan estim sendiri pekerja di tempat kerja, satu model analisis regresi berhierarki dijalankan berdasarkan formula dalam bab 3. Dapatan untuk model asas adalah $R^2 = .160$, $p < .05$, model terhad ($R^2 = .203$, $p < .05$) dan model penuh ($R^2 = .225$, $p < .05$). Keputusan analisis ini menunjukkan faktor persepsi dan penilaian emosi menyumbang 16.0% varians dalam estim sendiri pekerja (rujuk model asas). Dengan adanya faktor persepsi dan penilaian emosi yang termasuk dalam model kedua, faktor tambahan iaitu ekstraversi telah meningkatkan sumbangan faktor persepsi dan penilaian emosi ke 20.3% (rujuk model terhad).

Kemudian, dengan persepsi dan penilaian emosi dan ekstraversi termasuk dalam persamaan model penuh, telah didapati persepsi dan penilaian emosi dan ekstraversi memberikan sumbangan tambahan 2.1% varians kepada hubungan antara persepsi dan penilaian emosi dan estim sendiri pekerja. Agak jelas, nilai ($R^2 = .225$, $p = .039$) untuk persamaan model penuh adalah signifikan pada aras (0.05) serta hipotesis kajian ini adalah diterima. Keadaan ini menunjukkan bahawa tahap trait personaliti ekstraversi berfungsi sebagai moderator dalam hubungan persepsi dan penilaian emosi, dengan estim sendiri pekerja.

Jadual 1: Kesan Moderator pada Hubungan Persepsi dan Penilaian Emosi dengan Estim Kendiri

Model	Persamaan	Estim Kendiri		
		R ²	ΔR ²	ΔSig F
1. Asas	Estim kendiri= $i_1 + b_1X + e_1$.160**	.160**	.000
2. Terhad	Estim kendiri= $i_2 + b_2X + c_2Z + e_2$.203**	.044**	.004
3. Penuh	Estim kendiri= $i_3 + b_3X + c_3Z + d_3XZ^* + e_3$.225**	.021**	.039

Nota: **signifikan pada aras nilai $p < 0.05$, X=persepsi dan penilaian emosi, Z=ekstraversi, *nilai berganda persepsi dan penilaian emosi, dan ekstraversi

Persepsi dan penilaian emosi serta estim kendiri dikategorikan kepada dua kumpulan iaitu rendah dan tinggi berdasarkan skor min ekstraversi. Kumpulan tinggi ditetapkan ke nilai melebihi min dan kumpulan rendah ditetapkan ke nilai kurang dari jumlah min. Jadual 4.19 berikut menunjukkan skor min persepsi dan penilaian emosi serta estim kendiri mengikut kategori ekstraversi.

Jadual 2: Skor Min Persepsi dan Penilaian Emosi ke atas Estim Kendiri Berdasarkan Rendah dan Tinggi Ekstraversi

Pemboleh Ubah		Persepsi dan Penilaian Emosi	
		Rendah	Tinggi
Estim Kendiri	Tinggi	2.045	2.104
	Rendah	0.126	0.388

6.2 Hipotesis 2: Terdapat kesan yang signifikan personaliti ekstraversi sebagai moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi (pemahaman emosi) dengan estim kendiri.

Untuk melihat kesan yang signifikan trait personaliti ekstraversi sebagai moderator pada hubungan antara pemahaman emosi dengan estim kendiri pekerja di tempat kerja, satu model analisis regresi berhierarki dijalankan berdasarkan formula dalam bab 3. Dapatan untuk model asas adalah $R^2 = .147$, $p < .05$, model terhad ($R^2 = .197$, $p < .05$) dan model penuh ($R^2 = .231$, $p < .05$). Keputusan analisis ini menunjukkan faktor pemahaman emosi menyumbang 14.7% varians dalam estim kendiri pekerja (rujuk model asas). Dengan adanya faktor pemahaman emosi yang termasuk dalam model kedua, faktor tambahan iaitu ekstraversi telah meningkatkan sumbangan faktor pemahaman emosi ke 19.7% (rujuk model terhad).

Seterusnya dengan pemahaman emosi dan ekstraversi termasuk dalam persamaan model penuh, telah didapati pemahaman emosi dan ekstraversi memberikan sumbangan tambahan 3.5% varians kepada hubungan antara pemahaman emosi dan estim kendiri pekerja. Nilai ($R^2 = .231$, $p = .008$) untuk persamaan model penuh adalah signifikan pada aras (0.05) serta hipotesis kajian sekali adalah diterima. Dapatan kajian ini menunjukkan bahawa trait personaliti ekstraversi berupaya menjadi moderator pada hubungan antara pemahaman emosi dengan estim kendiri pekerja di tempat kerja.

Jadual 3: Kesan Moderator Hubungan Pemahaman Emosi dan Estim Kendiri

Model	Persamaan	Estim Kendiri		
		R ²	ΔR ²	ΔSig F
1. Asas	Estim sendiri= $i_1 + b_1X + e_1$.147**	.147**	.000
2. Terhad	Estim sendiri= $i_2 + b_2X + c_2Z + e_2$.197**	.050**	.002
3. Penuh	Estim sendiri= $i_3 + b_3X + c_3Z + d_3XZ + e_3$.231**	.035**	.008

Nota: **signifikan pada aras nilai $p < 0.05$, X=pemahaman emosi, Z=ekstraversi, * nilai berganda pemahaman emosi dan ekstraversi

Pemahaman emosi serta estim sendiri dikategorikan kepada dua kumpulan iaitu rendah dan tinggi berdasarkan skor min ekstraversi. Kumpulan tinggi ditetapkan ke nilai melebihi min dan kumpulan rendah ditetapkan ke nilai kurang dari jumlah min. Jadual berikut menunjukkan skor min pemahaman emosi serta estim sendiri mengikut kategori ekstraversi.

Jadual 4: Skor Min Pemahaman Emosi ke atas Estim Kendiri Berdasarkan Rendah dan Tinggi Ekstraversi

Pemboleh Ubah		Pemahaman Emosi	
		Rendah	Tinggi
Estim Kendiri	Tinggi	2.160	2.203
	Rendah	0.022	0.354

7.0 Perbincangan

Kajian ini dihasilkan bagi menguji fungsi personaliti pekerja sebagai faktor moderator ke atas hubungan antara kecerdasan emosi dengan estim sendiri pekerja di tempat kerja. Sejak sekian lamanya dalam dunia penyelidikan, kajian lebih tertumpu kepada hubungan dan kesan faktor kecerdasan emosi terhadap keberkesanan organisasi, kepimpinan, motivasi kerja dan kepuasan kerja (Seyyed Hossein et al., 2012). Adalah sangat kurang tumpuan diberikan tentang pengaruh personaliti terhadap kecerdasan emosi ke atas estim sendiri pekerja. Melalui kajian ini, penyelidik telah menguji kesan trait personaliti ekstraversi sebagai moderator pada hubungan antara kecerdasan emosi dengan dua dimensi kompetensinya, dengan estim sendiri pekerja di dua buah PBT yang terpilih untuk dikaji. Dapatan analisis mengesahkan bahawa dua hipotesis kajian ini diterima kerana didapati mempunyai kesan moderator iaitu personaliti ekstraversi sebagai moderator pada hubungan antara kecerdasan emosi (persepsi dan penilaian emosi) dengan estim sendiri pekerja ($R^2 = .225$, $\Delta R^2 = .021$, $p < .05$).

Ekstraversi dapatlah dinyatakan berfungsi sebagai moderator bilamana hubungan antara persepsi dan penilaian emosi dengan estim sendiri akan menjadi kuat apabila ekstraversi adalah di tahap tinggi, berbanding dengan ekstraversi di tahap rendah yang akan menyebabkan hubungan persepsi dan penilaian emosi dengan estim sendiri di kalangan pekerja menjadi lemah. Kekuatan dan kelemahan dalam hubungan antara persepsi dan penilaian emosi dengan estim sendiri pekerja di kedua-dua PBT yang menjadi tumpuan kajian penyelidik membuktikan bahawa trait personaliti

ekstraversi memainkan peranannya dalam memberikan maklumat tentang bila dan dalam keadaan apakah hubungan itu boleh berlaku. Ekstraversi yang lebih bercirikan positif dapat membantu pekerja dalam membuat persepsi dan penilaian emosi yang baik. Melalui ekstraversi yang tinggi juga, pekerja mampu mengenal pasti emosinya dan emosi orang lain sehingga boleh mempengaruhi peningkatan estimasi diri positif dalam diri mereka.

Personaliti ekstraversi juga mempunyai kesan moderator pada hubungan antara kecerdasan emosi (pemahaman emosi) dengan estimasi diri pekerja ($R^2 = .231$, $\Delta R^2 = .035$, $p < .05$). Sekali lagi ekstraversi berfungsi sebagai moderator apabila hubungan antara pemahaman emosi dengan estimasi diri akan menjadi kuat apabila ekstraversi berada di tahap yang tinggi, berbanding dengan ekstraversi di tahap yang rendah kerana menyebabkan hubungan pemahaman emosi dengan estimasi diri di kalangan pekerja menjadi lemah. Ekstraversi yang tinggi di kalangan pekerja boleh membantu pekerja untuk lebih mampu dalam mencapai kompetensi pemahaman emosi dirinya dan emosi orang lain, sehingga turut membolehkan pekerja mencapai tahap estimasi diri yang positif tinggi. Namun pekerja akan sukar untuk pemahaman emosi dirinya mahupun orang lain sehingga boleh mempengaruhi estimasi diri sekiranya pekerja mempunyai ekstraversi yang rendah. Dapatan kajian ini menyokong dapatan kajian Bao dan Chun (2012) yang mendapati bahawa trait personaliti ekstraversi memang boleh menjadi moderator dalam kajian, meskipun kajian mereka adalah menguji fungsi ekstraversi sebagai moderator dalam hubungan antara kecerdasan emosi dengan lain-lain pemboleh ubah. Oleh itu, hasil kajian penyelidikan ini juga boleh memberikan petunjuk baru kerana berbeza pemboleh ubah bersandar berbanding kajian Bao dan Chun (2012) itu.

8.0 Kesimpulan

Kajian ini menyimpulkan bahawa dalam bidang psikologi organisasi tidak bergantung kepada kepakaran dan intelek tinggi semata-mata, tetapi ia adalah lebih kepada isu-isu yang berkaitan dengan unsur-unsur afektif dalam manusia yang perlu diwujudkan terlebih dahulu untuk mencapai keberkesanan perlakuan organisasi di tempat kerja. Ia perlu disokong oleh kekuatan kompetensi kecerdasan emosi, yang melibatkan estimasi diri dan personaliti yang positif. Kecerdasan emosi juga perlu disesuaikan dengan fungsi menjadikan emosi lebih positif dan stabil. Kesan personaliti ekstraversi pada kecerdasan emosi di kalangan pekerja adalah isu yang penting dalam menguruskan estimasi diri pekerja agar sentiasa dalam perasaan, pemikiran dan tingkah laku yang positif. Dapatlah dirumuskan bahawa hubungan antara personaliti dengan kecerdasan emosi adalah turut bergantung kepada jenis dan cara pengukuran yang digunakan dalam kepelbagaian senario dan budaya setempat. Atas kenyataan itu, penyelidik meneliti kemampuan fungsi trait personaliti untuk bertindak sebagai moderator ke atas hubungan kecerdasan emosi dengan estimasi diri pekerja di tempat kerja berasaskan indikator yang telah pun sedia kukuh dan sering digunakan oleh pengkaji lepas meskipun berbeza bahasa. Menerusi hasil keputusan kajian penyelidikan, trait personaliti ekstraversi dilihat berfungsi sebagai moderator dalam hubungan beberapa dimensi kecerdasan emosi dengan estimasi diri pekerja. Kajian ini sudah pasti mampu memberikan inspirasi kepada idea-idea baru yang menjurus kepada pernyataan masalah penyelidikan yang lain pada tahun-tahun akan datang. Ia juga boleh membantu menambah input dalam kajian literatur penyelidikan-penyelidik lain.

Rujukan

- [1] Abdul Kadir Othman (2010). *The influence of emotional intelligence on front-line employees' job performance in service business*. Thesis of Doctor of Philosophy Administrative Science and Policy Studies. Universiti Teknologi Mara.
- [2] Abdullatif, Hassan I. & Hamadah, Lulwah H. (1998). Optimism and pessimism: their relationship to extraversion and neuroticism. *Journal of the Social Sciences*; Spring98, Vol. 26, Issue 1, p.83.
- [3] Bao-Yiann & Chun-Chi Yang (2012). The moderating of personality traits on emotional intelligence and conflict management styles. *Psychological Reports*; Jun 2012, Vol. 110, Issue 3, p.1021.
- [4] Brian J. Ayotte, Guy G. Potter, Heather T. Williams, David C. Steffens & Hayden B. Bosworth (2009). The moderating role of personality factors in the relationship between depression and neuropsychological functioning among older adults. *Int J Geriatr Psychiatry*, September 2009, 24(9): 1010-1019. Doi: 10.1002/gps.2213.
- [5] Eysenck, S. B. G., Eysenck, H. J., & Barrett, P. (1985). A revised version of the psychoticism scale. *Personality and Individual Differences*, 6, 21–29.
- [6] Ibrahim, F.W. & Abd. Karim, M.Z. (2004). Efficiency of Local Governments in Malaysia and its Correlates. *International Journal of Management Studies*, vol.11(1), pp.57-70.
- [7] Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Educational and Psychological Measurement*. 30 : 607-610.
- [8] Maimunah Aminuddin (1992). *Human Resource Management*. Kuala Lumpur: Fajar Bakti.
- [9] McIntyre, L. J. (2005). *Need To Know: Social Science Research Methods*. New York: McGraw Hill.
- [10] Othman Abdul Kadir, Daud Norzaidi Mohd, Kassim Raja Suzana Raja (2011). The moderating effect of neuroticism on the relationship between emotional intelligence and job performance. *Australian Journal of Basic & Applied Sciences*; 2011, Vol. 5, Issue 6, p.801.
- [11] Sandeep Kumar & Singh A.P. (2011). Personality as a moderator between stress state and job attitudes. *Indian Journal of Social Science Researches*, Vol. 8, No. 1-2, pp. 149-158.
- [12] Seyyed Hossein Mousavi, Saeed Yarmohammadi, Ayoub Bani Nosrat & Zabiholah Tarasi (2012). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction of physical education teachers. *Annals of Biological Research*, 3(1):736-745.
- [13] Zulnaidi, Y. (2008). *A structural Relationship Between Total Quality Management, Strategic Control Systems and Performance of Malaysia Local Governments*. Unpublished Ph.D. Dissertation: Universiti Utara Malaysia.