



**PENGARUH DIMENSI KECERDASAN EMOSI TERHADAP KEMAHIRAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM KALANGAN MAHASISWA**

*(Emotional Intelligence Effect Towards Interpersonal Communication Skills among Undergraduate Students)*

Romlah Ramli<sup>1\*</sup>, Nur Syahirah Azali<sup>2</sup>,

<sup>1,2</sup>Pusat Pengajian Teknologi Multimedia dan Komunikasi, Universiti Utara Malaysia, 06010, Sintok, Malaysia

\*Corresponding Author Email: [romlah@uum.edu.my](mailto:romlah@uum.edu.my)

Received: 6 May 2025 • Accepted: 23 July 2025 • Published: 7 September 2025

**Abstrak**

Kecerdasan emosi adalah satu keupayaan individu dalam proses memantau perasaan dan emosi diri sendiri dan orang lain yang lebih untuk mendiskriminasi konteks komunikasi. Individu dalam konteks ini akan menggunakan maklumat dari andaian kecerdasan emosi untuk membimbing pemikiran dan tindakan seseorang dalam situasi komunikasi. Mahasiswa tidak terkecuali dalam situasi ini dengan melihat hubungan kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal. Kajian ini bertujuan untuk mengenal pasti kesan kecerdasan emosi dan sub dimensi kecerdasan emosi iaitu kesedaran diri, pengurusan emosi sendiri, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial dengan kemahiran komunikasi interpersonal mahasiswa. Kertas kerja ini adalah hasil kajian melalui tinjauan kuantitatif terhadap 379 responden melalui soal selidik atas talian dengan menggunakan kaedah analisis data multivariate bagi menguji pengaruh berkenaan. Dapatan menunjukkan kecerdasan emosi dengan kemahiran komunikasi interpersonal mempunyai hubungan yang signifikan khususnya bagi dimensi kemahiran sosial dan empati. Analisis regresi berganda menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan di antara kecerdasan emosi dengan kemahiran komunikasi interpersonal. Oleh yang demikian, pertimbangan kecerdasan emosi dalam kalangan mahasiswa mempunyai pengaruh positif terhadap kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa. Namun perincian sub dimensi lain iaitu kesedaran diri, pengurusan emosi sendiri dan motivasi diri masih menjadi persoalan dalam kajian akan datang memandangkan sub dimensi ini tidak memberi pengaruh terhadap konteks kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa. Oleh yang demikian, cadangan akan datang boleh menumpukan kepada sub dimensi ini dalam khalayak yang berbeza bagi membuktikan perkaitan kewujudan pengaruh berkenaan. Implikasi hasil kajian boleh memberikan gambaran bahawa proses komunikasi mahasiswa boleh dipengaruhi oleh sifat empati mereka dan kemahiran sosial iaitu organisasi yang mempunyai matlamat langsung kumpulan ini boleh mempertimbang program atau modul yang berkaitan dalam aspek kemahiran komunikasi interpersonal seterusnya menyumbang kepada keberhasilan modal insan yang unggul.

**Kata kunci:** Empati; Kecerdasan Emosi; Kemahiran Komunikasi Interpersonal; Kemahiran Sosial; Pengurusan Emosi Kendiri

### *Abstract*

*Emotional intelligence is an individual's ability to monitor their own feelings and emotions as well as those of others, particularly to navigate communication contexts effectively. Individuals in this context utilize emotional intelligence cues to guide their thoughts and actions during communication situations. University students are no exception, as this study explores the relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills. This study aims to identify the effects of emotional intelligence and its sub-dimensions self-awareness, self-emotion management, self-motivation, empathy, and social skills on students' interpersonal communication skills. This paper is based on a quantitative survey of 379 respondents through an online questionnaire, using multivariate data analysis to examine the relationship. The findings indicate a significant relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills, particularly in the dimensions of social skills and empathy. Multiple regression analysis also confirms a significant relationship between emotional intelligence and interpersonal communication skills. Therefore, considering emotional intelligence among university students shows a positive influence on their interpersonal communication abilities. However, the influence of other sub-dimensions such as self-awareness, self-emotion management, and self-motivation remains uncertain and warrants further research, especially since these dimensions did not show significant effects in this study. Future research is encouraged to focus on these sub-dimensions across different population groups to examine the potential relationships. The implications of this study suggest that students' communication processes may be influenced by their empathetic traits and social skills. Hence, organizations with direct interest in this group may consider developing programs or modules related to interpersonal communication skills, ultimately contributing to the development of excellent human capital.*

**Keywords:** *Empathy; Emotional Intelligence; Interpersonal Communication Skills; Social Skills; Self-Emotion Management*

**Cite as:** Romlah, R. & Nur Syahirah, A. (2025). Pengaruh Dimensi Kecerdasan Emosi Terhadap Kemahiran Komunikasi Interpersonal Dalam Kalangan Mahasiswa. *Asian People Journal*, 8(SI1), 53-76.

## PENGENALAN

Komunikasi merupakan perkara paling asas dalam kehidupan manusia (Suprayogi & Andestia, 2023). Individu akan sentiasa berkomunikasi, bertukar fikiran, menghantar dan menerima maklumat melalui pengalaman yang pelbagai, bekerjasama dengan orang lain untuk memenuhi keperluan dan sebagainya. Pelbagai proses komunikasi ini boleh dipenuhi melalui interaksi dengan individu lain dan ini melihat keperluan komunikasi interpersonal (Tripathy, 2021). Menurut Sukarna (2021) kemahiran komunikasi interpersonal adalah perkara yang berharga dalam sosial kehidupan individu. Kemahiran komunikasi interpersonal akan menjalinkan hubungan sosial antara individu iaitu secara formal mahupun tidak formal dan seterusnya membentuk kefahaman terhadap persekitaran dan mengelakkan sebarang konflik berlaku (Nor Suriati & Kamarul Shukri, 2023). Syarifatun Khodijah et al. (2018) pula menjelaskan pada asasnya, kemahiran komunikasi interpersonal mempunyai peranan yang besar dalam penyampaian mesej interpersonal dan kesan daripadanya.

Dalam proses berkomunikasi, kecerdasan emosi merupakan elemen asas sebagai pandu arah konteks komunikasi bermula. Ini boleh dilihat melalui kenyataan oleh Necmettin (2021) yang menyatakan emosi dan pemikiran individu dibentuk secara positif atau negatif melalui proses komunikasi yang dicipta dalam persekitaran. Petrovici dan Dobrescu (2013) melihat kemahiran komunikasi interpersonal perlu dipertimbangkan serta penyesuaian kepada keperluan dan emosi individu yang telah dibentuk. Oleh itu, pemahaman yang jelas berkaitan

emosi oleh individu akan membantu memberi pengetahuan dan kesedaran yang jelas akan kelemahan, kekuatan, keperluan dan kehendak diperlukan oleh diri serta individu lain. Faktor penting dalam mengukur kecerdasan emosi individu adalah mampu untuk kenal pasti dan kawal emosi apabila muncul sesuatu perasaan atau rasa dalam diri. Individu akan dapat mengawal tingkah laku dan mengenali diri dengan lebih baik melalui pengalaman komunikasi yang lebih baik (Noor Afzaliza et al., 2022). Kemahiran komunikasi interpersonal diperlukan dalam aktiviti setiap hari seperti penyelesaian masalah, peruntukan sumber, mewujudkan kerjasama, penyelesaian konflik dan mempromosikan isu penting dalam persekitaran interpersonal.

Emosi dan komunikasi adalah aspek yang penting dalam konteks sosial dan profesional. Dengan memahami emosi, individu boleh memberikan tindak balas emosi dengan lebih baik semasa berkomunikasi. Keupayaan ini membolehkan individu menjadi pendengar yang baik, menyatakan diri mereka dengan jelas dan bertindak balas terhadap emosi orang lain dengan empati. Ini adalah komponen penting bagi kemahiran komunikasi interpersonal yang berkesan (Seneru et al., 2024). Oleh yang demikian, kajian ini akan mengenalpasti pengaruh atau kesan kecerdasan emosi dan sub dimensinya sebagai faktor yang menyumbang kepada keberkesanan komunikasi interpersonal.

Kemahiran komunikasi ini adalah aspek yang paling penting dalam kehidupan seharian namun adalah antara yang paling sukar untuk ditakrifkan dan dinilai (Efrat & Zait, 2022). Ini ditegaskan lagi oleh Oliveira et al. (2023) yang menyatakan kemahiran komunikasi interpersonal adalah penting dalam membina hubungan yang erat dan harmoni, menguruskan konflik serta lebih praktikal dalam penyelesaian masalah. Noor Afzaliza et al. (2022) menyatakan bahawa mengatur emosi adalah cara untuk mencapai sesuatu matlamat. Dalam era ini, banyak aspek ketidakseimbangan dan ketidakstabilan emosi. Ini membolehkan individu membina identiti diri disebabkan oleh corak perhubungan sosial yang mula berubah (Suprayogi & Andestia, 2023). Keupayaan untuk berinteraksi dengan orang lain menggunakan emosi selari dengan emosi komunikator lainnya akan memberi kesan seperti yang diinginkan. Individu yang berupaya mengenali dan menguruskan emosi mampu menunjukkan keprihatinan, membuat keputusan yang bertanggungjawab, menjalinkan hubungan positif serta dapat mengendalikan situasi dengan berkesan (Emmanue & Thampi, 2016). Namun sejauhmanakah kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi dalam diri mahasiswa saling berkaitan?

Selain melihat keupayaan mentafsir emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal individu, andaian Teori Akomodasi Komunikasi juga boleh dijadikan asas dalam kemahiran komunikasi interpersonal. Presbitero (2021) melihat akomodasi komunikasi sebagai strategi yang terdiri daripada penumpuan (*convergence*) atau perbezaan (*divergence*) kerana ia berkaitan dengan penyesuaian asas tingkah laku komunikatif dari segi komunikasi linguistik dan paralinguistik. Kajian oleh Kurniawan et al. (2017) menjelaskan proses berfikir mahasiswa dengan kecerdasan emosi ialah dengan mengenalpasti masalah, membuat perancangan yang baik dan melakukan pelan bagi menyelesaikan sesuatu perkara. Ia juga cara pemikiran asimilasi dengan menentukan proses pemikiran akomodasi dan asimilasi.

Proses asimilasi ini akan membantu mahasiswa yang memiliki tahap kecerdasan emosi yang rendah untuk memahami dan menilai masalah yang wujud. Proses ini melibatkan perancangan penyelesaian dengan melakukan proses pemikiran akomodasi dan asimilasi namun proses ini tidak sempurna. Oleh itu, pandangan teori ini meninjau bagaimana tingkah laku dan pelarasan komunikasi boleh berbeza mengikut konteks perbualan dan berhubung dengan tujuan dan matlamat komunikasi daripada individu. Dalam perbualan, jarak sosial boleh dikurangkan atau ditingkatkan bergantung pada cara individu memahami antara satu sama lain. Persepsi adalah berdasarkan interaksi

masa lalu atau tingkah laku dalam interaksi semasa. Komunikasi dianggap akomodatif jika tingkah laku itu dianggap dapat mengurangkan jarak sosial iaitu meningkatkan persamaan antara individu daripada dua kumpulan yang berbeza (Barlow et al., 2023).

Emmanue dan Thampi (2016) melihat bahawa kemahiran komunikasi adalah penting kepada seseorang jika ingin berurusan dengan orang lain dan akan mempengaruhi kualiti hidup iaitu proses menjalinkan hubungan yang baik dengan individu lain adalah impak dari tingkat kemahiran komunikasi individu. Klinkisz et al. (2021) dalam kajian mendapati ramai mahasiswa menyifatkan masa di universiti terutamanya beberapa bulan pertama sebagai perjuangan dalam menghadapi kesukaran hubungan interpersonal. Masalah yang dialami oleh mahasiswa berpunca daripada kurangnya keupayaan untuk mengembangkan hubungan interpersonal dan memahami emosi diri sendiri dan orang lain. Menurut Lestari (2021), kemahiran ini juga dapat menjadikan komunikator mahir dalam menyampaikan mesej seperti apa yang ada dalam fikirannya kepada orang lain melalui komunikasi sehingga mencapai kefahaman yang sama tentang maksud mesej itu. Oleh yang demikian, kajian ini bertujuan mengenal pasti hubungan yang wujud mengenai kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa.

Petrovici dan Dobrescu (2014) menjelaskan kajian yang telah dilaksanakan berkaitan kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal adalah terhad kerana pengkaji telah menilai tahap kecerdasan emosi hanya pada sekumpulan wakil mahasiswa di peringkat fakulti dengan itu penemuan adalah terbatas. Namun, Annisa et al. (2019) dalam kajiannya mendapati keupayaan mahasiswa dalam kemahiran komunikasi interpersonal adalah baik. Ini bermakna apabila berkomunikasi dengan orang lain, mahasiswa dapat memahami, menyampaikan fikiran serta perasaan dengan wajar, menerima dan memberi sokongan sekaligus mampu menyelesaikan masalah yang berlaku semasa berkomunikasi. Namun terdapat faktor lain yang mempengaruhi keupayaan mahasiswa berkomunikasi secara interpersonal antaranya termasuklah kecerdasan emosi, persepsi terhadap persekitaran, konsep sendiri, dan hubungan interpersonal mahasiswa. Oleh yang demikian, fokus khusus perlu dilakukan ke atas kumpulan mahasiswa yang lebih besar dan bercirikan *heterogeneous* di mana analisis berhubung dengan ramalan tahap kecerdasan emosi dan faktor-faktor lain.

Kajian oleh Saibani et al. (2015) mendapati kebanyakan individu menyedari bahawa kejayaan dalam hidup tidak bergantung semata-mata pada darjah kecerdasan (IQ) yang tinggi tetapi harus diukur juga melalui kecerdasan emosi. Pengukuran ini perlu dikaitkan dengan beberapa ciri domain seperti kesedaran sendiri, kemahiran sosial dan pengawalan sendiri yang mempengaruhi kesihatan, tahap kepuasan hidup dan keupayaan mental. Pengkaji percaya kecerdasan emosi individu jauh lebih penting daripada IQ dalam mencapai kejayaan dalam hubungan interpersonal dan kehidupan sosial. Untuk berjaya dalam kehidupan dan kerjaya, individu mesti mempunyai keupayaan untuk bertindak balas dengan sewajarnya dengan persekitaran. Pembangunan kecerdasan emosi diperlukan untuk berkomunikasi dengan lebih baik dan mengendalikan pelbagai jenis tingkah laku manusia dan persekitaran yang mencabar. Justeru, Lestari (2021) dalam kajian dilakukan turut mencadangkan beberapa perkara untuk kajian lanjutan. Individu perlu meneliti peranan komunikator untuk berempati dengan komunikator lain. Oleh itu, kecerdasan emosi dapat membantu membina dan memahami komunikasi yang baik apabila berinteraksi dengan orang lain.

Setelah melaksanakan penelitian terhadap hasil kajian pengkaji terdahulu, dapat dilihat pengkaji memberikan fokus terhadap kepentingan kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal khususnya dalam kalangan mahasiswa universiti pada masa kini. Menekankan dimensi kecerdasan emosi dengan kemahiran

komunikasi interpersonal membantu dalam meningkatkan hubungan dan saling menghormati antara individu daripada pelbagai latar belakang. Dengan meneroka isu ini, kertas kerja ini memberikan gambaran yang lebih mendalam tentang kepentingan membangunkan kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal sekaligus membantu mahasiswa mencapai kejayaan persekitaran akademik dan sosial yang berkesan. Berikut adalah spesifikasi objektif penulisan kertas kerja ini adalah menghuraikan hasil analisis pengaruh yang signifikan di antara kecerdasan emosi dan dimensinya dengan kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa.

### **Kemahiran Komunikasi Interpersonal**

Zuriani Hanim et al. (2022) menjelaskan bahawa komunikasi digunakan sebagai proses untuk menyampaikan dan memindahkan mesej melibatkan dua individu yang berlainan. Asas komunikasi adalah penting dalam membina hubungan interpersonal iaitu merujuk kepada interaksi antara individu kepada individu yang lain. Kemahiran komunikasi interpersonal memainkan peranan penting dalam menyampaikan maklumat secara berkesan dan tepat. Aleena Ansari (2021) melihat kemahiran komunikasi interpersonal sebagai keperluan semasa dalam persekitaran masa kini. Setiap individu perlu mahir dalam menyampaikan maklumat dan maksud mesej yang ingin disampaikan tanpa menyinggung perasaan atau menyakiti individu lain. Syed et al. (2014) menjelaskan kemahiran ini diperlukan dalam kehidupan seharian untuk berkomunikasi dan berinteraksi dengan orang lain sama ada secara individu atau dalam kumpulan. Individu yang mempunyai kemahiran interpersonal yang teguh cenderung mencapai kejayaan dalam bidang profesional dan peribadi.

Selain itu, Abid et al. (2022) turut memberikan penjelasan bahawa tingkah laku sosial yang diperlukan untuk bekerjasama dengan orang lain dapat ditakrifkan sebagai kemahiran interpersonal. Hubungan interpersonal merupakan hubungan yang saling bergantung dan berkaitan diwujudkan semasa pertemuan peribadi. Ini turut dikenali sebagai hubungan sosial. Ini turut disokong oleh Mohd Amiruddin dan Mohd Nor (2014) iaitu komunikasi interpersonal adalah perkara yang penting dalam kehidupan seharian. Setiap individu akan sentiasa menggunakan komunikasi interpersonal. Hampir setiap hari komunikasi antara satu sama lain berlaku sama ada di tempat kerja, di sekolah, di kolej, di rumah mahupun di tempat awam. Dengan kata lain, hubungan interpersonal sering digunakan sebagai istilah umum untuk semua jenis hubungan termasuk hubungan persahabatan, hubungan guru-mahasiswa, hubungan majikan-pekerja, hubungan pemimpin-pengikut kecuali untuk hubungan keluarga. Dengan ini, hubungan interpersonal juga dipanggil sebagai “komunikasi interpersonal” (Hsieh et al., 2014).

Kemahiran komunikasi interpersonal mempunyai konsep asas iaitu memfokuskan tingkah-laku komunikasi iaitu mempunyai kelompok kecil individu yang melibatkan diri dalam sesuatu komunikasi itu. Setiap individu memiliki tingkat interpersonal yang berlainan ketika berkomunikasi dan bergantung kepada siapa yang melakukan interaksi (Guat, 2013). Sebagai contoh terdapat enam kemahiran interpersonal dinyatakan oleh Syed et al. (2014) iaitu termasuklah komunikasi secara lisan, komunikasi bukan lisan, kemahiran mendengar, melakukan rundingan, penyelesaian masalah, membuat keputusan dan ketegasan. Yoel et al. (2022) menyatakan bahawa proses komunikasi interpersonal tidak akan berlaku begitu sahaja. Proses komunikasi interpersonal melibatkan peranan individu untuk menggunakan komunikasi secara lisan dan bukan lisan serta menggunakan teks atau visualisasi apabila melakukan komunikasi bertulis. Justeru, kemahiran komunikasi interpersonal merupakan interaksi yang berbentuk secara bersemuka. Maklumat akan dirumuskan melalui interaksi daripada kedua-dua pihak ini di mana reaksi akan disampaikan dan untuk mendapatkan maklum balas secara lisan dan bukan lisan (Nor Suriati & Kamarul Shukri, 2022).

Tripathy (2021) menegaskan melalui komunikasi, seseorang dapat menjelaskan pelbagai perkara yang ada dalam fikiran kepada orang lain sehingga mencapai kefahaman tentang maksud mesej yang sama. Kebanyakan manusia menghabiskan kira-kira 80-90% masa untuk berinteraksi dengan orang lain melalui komunikasi sama ada di rumah, tempat kerja, sekolah atau ketika melakukan aktiviti harian yang lain. Ini secara tidak langsung dapat membina hubungan interpersonal seseorang bersama individu berbeza melalui komunikasi. Ini dapat disokong oleh Nor Suriati dan Kamarul Shukri (2023) bahawa keberkesanan komunikasi dapat dikaitkan melalui kemahiran komunikasi interpersonal yang menyumbang kepada perhubungan, kekeluargaan, organisasi dan melakukan aktiviti sosial. Kemahiran komunikasi interpersonal perlu dikuasai kerana kemahiran ini dapat dipraktikkan ketika melaksanakan proses komunikasi dan kolaborasi antara individu.

### **Kecerdasan Emosi**

Menurut Mercader-Rubio, et al. (2022), konsep kecerdasan emosi adalah berkaitan dengan pengiktirafan emosi dalam diri, peraturan dan pemikiran individu. Kecerdasan emosi merupakan konsep asas yang telah wujud melalui Edward Thorndike sejak abad ke-20. Pada awalnya, konsep ini dapat dikaitkan dengan konsep kecerdasan sosial atau "*social intelligence*". Madlan et al. (2018) menjelaskan bahawa kecerdasan emosi adalah dua perkara yang digabungkan iaitu aspek emosi serta kecerdasan yang amat penting dalam aspek diri individu. Terdapat lima komponen penting dilihat iaitu intrapersonal, interpersonal, pengurusan tekanan, penyesuaian dan mood secara am. Tingkah laku, emosi dan membuat keputusan individu secara langsung dipengaruhi oleh kecerdasan emosi.

Kecerdasan emosi merangkumi dua kebolehan iaitu untuk menangani emosi sendiri dan menangani emosi orang lain. Ini melibatkan persepsi, pemahaman, inferens, pertimbangan, ekspresi, peraturan, motivasi dan refleksi (Mustaffa et al., 2010). Kecerdasan emosi yang positif membolehkan individu bertindak balas dengan baik kepada emosi yang berbeza dan dapat menyelesaikan masalah dengan pemikiran inovatif apabila berhadapan dengan cabaran dan masalah dalam kehidupan (Hsieh et al., 2014). Dari aspek komunikasi interpersonal mahasiswa, kecerdasan emosi yang tinggi merupakan kualiti yang harus ada dalam diri mahasiswa agar dapat menyelesaikan masalah interpersonal dan mampu melakukan komunikasi secara berkesan. Institusi pendidikan tidak hanya menghasilkan mahasiswa yang cemerlang dari segi akademik tetapi harus mewujudkan generasi yang mampu mengawal emosi (Mustaffa et al., 2010). Terdapat lima domain atau dimensi kecerdasan emosi berdasarkan pandangan Goleman iaitu kesedaran diri, pengurusan emosi sendiri, motivasi sendiri, empati dan kemahiran sosial (Amir Hamzah & Shazaitul Azreen, 2021).

Harefa et al. (2023) melihat ramai yang beranggapan sekiranya mahasiswa mempunyai darjah kecerdasan (IQ) yang tinggi, maka hasil pembelajaran yang meningkat. Namun, IQ hanya menyumbang 20% bagi faktor penentu kejayaan tetapi 80% merupakan kekuatan lain termasuk kecerdasan emosi. Hussainy et al. (2022) berpendapat kecerdasan emosi adalah keupayaan untuk mengenali dan mengurus emosi atau perasaan dalam diri serta individu sekitar kita. Ini bagi memberi motivasi kepada diri dan dorongan kepada orang lain. Kecerdasan emosi adalah kemahiran yang boleh diajar, dipelajari, dan dipraktikkan untuk mencapai kejayaan dalam pelbagai aspek kehidupan. Berdasarkan penjelasan ini, kecerdasan emosi merangkumi dua kebolehan iaitu untuk menangani emosi sendiri dan juga menangani emosi orang lain. Ia melibatkan persepsi, persefahaman, inferens, pertimbangan, ekspresi, peraturan, motivasi dan refleksi. Individu dapat bertindak balas sesuai terhadap emosi yang berbeza serta menyelesaikan masalah dengan pemikiran lebih inovatif apabila berhadapan dengan cabaran dan kekecewaan dalam hidup melalui kecerdasan emosi yang positif (Hsieh et al., 2014).

Syed et al. (2014) menakrifkan kecerdasan emosi sebagai cara individu melihat, memproses, mengurus dan menggunakan maklumat yang berkaitan dengan emosi dalam diri. Sebagai contoh, kecerdasan emosi yang lebih tinggi dalam individu dapat dilihat apabila mereka bergaul dengan orang lain untuk mencapai matlamat yang berbeza tetapi serupa melalui keterlibatan dalam aktiviti yang menggalakkan gaya hidup yang positif. Johar et al. (2021) melihat bahawa kemampuan individu dapat ditingkatkan untuk mengawal perasaan melalui kecerdasan emosi. Ini adalah kerana kecerdasan emosi membolehkan setiap individu kenal dan faham akan emosi diri serta orang lain. Individu akan meningkatkan produktiviti dan kejayaan dalam tugas-tugas serta dapat memberi bantuan kepada orang lain melalui kecerdasan emosi mereka. Keupayaan untuk memahami emosi dan bertindak dengan baik dalam perhubungan interpersonal mampu menyumbang kepada peningkatan kemahiran komunikasi hubungan yang harmoni. Kenali diri sendiri memperlihatkan kawalan sendiri perasaan untuk disesuaikan dengan sesuatu konteks. Matlamat utama adalah untuk mengenali orang lain dan berinteraksi secara positif untuk mencapai komunikasi yang cekap (Petrovici & Dobrescu, 2014).

Amir Hamzah dan Shazaitul Azreen (2021) menjelaskan kecerdasan emosi oleh Goleman (1995) adalah satu sifat kecerdasan emosi di mana individu mempunyai kebolehan untuk memotivasikan diri, menjaga intuisi, mengawal emosi dan elak merasa tertekan serta menunjukkan sifat empati. Oleh hal yang demikian, proses dan hasil kecerdasan emosi mengandungi elemen yang dapat diaplikasikan individu untuk menggalakkan persefahaman dan perhubungan, mengurangkan konflik serta akan memupuk kestabilan, kesinambungan, dan keharmonian (Serrat, 2009). Menurut Kant (2019), emosi melibatkan segala tindakan, aktiviti dan reaksi yang ditunjukkan oleh setiap manusia. Individu yang sedar akan kecerdasan emosi mampu untuk mengenalpasti potensi diri dan aplikasikan di kehidupan harian dan profesional. Konsep kecerdasan emosi telah menjadi garis penentu yang sangat popular dalam tempoh dua puluh tahun ini misalnya dari segi pengetahuan individu, kemahiran dan kebolehan di tempat kerja, profesion, sekolah, kehidupan peribadi dan pengukur kejayaan.

### **Hubungan Kecerdasan Emosi Dengan Kemahiran Komunikasi Interpersonal**

Menurut Lailawati et al. (2018) mendapati kajian awal banyak memfokuskan kepada data dari aspek emosi dan sosial dalam tingkah laku. Emosi adalah elemen yang penting dan perlu dikembangkan dalam persekitaran komunikasi. Chan & Rodziah (2012) menjelaskan bahawa individu yang memperoleh tahap kecerdasan emosi yang tinggi mampu untuk mengawal rasa sedih, kecewa mahupun sesuatu yang negatif dengan lebih baik seterusnya dorongan atau '*impulses*' dalam diri turut dapat dikawal. Jika individu merasa kesusahan, kecerdasan emosi akan membantu mengekalkan tahap motivasi agar yakin dan kekal optimistik (Chan & Rodziah, 2012). Berdasarkan Suprayogi dan Andestia (2023) dalam kajian mereka turut menyimpulkan bahawa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal. Secara realiti, kecerdasan emosi mahasiswa akan mempengaruhi kemahiran komunikasi interpersonal yang semakin baik sekiranya di tahap yang tinggi manakala sebaliknya apabila kecerdasan emosi rendah maka kemahiran komunikasi interpersonal turut rendah. Karlina Raudya dan Diana Rusmawati (2020) turut memperlihatkan tahap kecerdasan emosi mahasiswa yang tinggi bermakna kebolehan untuk mengatasi dan memahami perasaan dengan baik serta mampu menangani emosi orang lain dengan berkesan.

Kemahiran komunikasi interpersonal merupakan kemahiran secara lisan dan bukan lisan di mana individu akan menyampaikan mesej kepada individu yang lain. Mahasiswa yang mempunyai kemahiran komunikasi interpersonal sudah tentu akan mudah berkawan dengan orang lain. Komunikasi interpersonal yang berkesan dapat menimbulkan keseronokan, pengaruh pemahaman terhadap sikap dan hubungan yang lebih baik. Ini akan mewujudkan hubungan kasih sayang dan pembentukan hubungan yang harmoni antara mahasiswa (Anggeraini &

Farozin, 2019). Klinkosz et al. (2021), turut menegaskan kewujudan hubungan antara kompetensi interpersonal dengan jenis hubungan interpersonal dan kecerdasan emosi. Ini akan mempengaruhi hubungan dengan orang lain dan membantu mahasiswa menjalin hubungan yang baik dengan rakan sebaya serta pensyarah. Noor Afzaliza et al. (2022) menjelaskan bahawa emosi yang negatif akan mempengaruhi sesuatu keputusan dan memberi kesan kepada orang lain. Sebagai contoh, enggan menerima sesuatu penjelasan, bertindak tanpa berfikir dan lain-lain. Ini dapat disokong melalui Kunnanatt (2004) yang berpendapat bahawa individu yang mempunyai kecerdasan emosi yang rendah sebaliknya akan terlibat dengan transaksi emosi tidak produktif yang dibina di sekeliling mereka. Tanpa disedari, medan penolakan emosi akan menyebabkan lingkaran sosial individu berkurangan dan menyebabkan individu lain menjauhkan diri. Walau bagaimanapun, emosi akan menjadi potensi kepada sesuatu pencapaian dan kejayaan melalui cara yang betul.

Secara umumnya, terdapat hubungan antara kecerdasan emosi dengan kemahiran komunikasi. Ini juga boleh memberi kesan dan mempengaruhi sesebuah komunikasi itu. Kecerdasan emosi mempengaruhi kehidupan dan kemahiran kerja mahasiswa dan juga memudahkan komunikasi dalam kumpulan (Najib et al., 2015). Tahap kecerdasan emosi yang tinggi oleh individu dilihat mempunyai kemahiran emosi yang membolehkan mereka menyesuaikan diri dengan kesukaran yang dihadapi dan menggalakkan kesejahteraan. Kecerdasan emosi dalam penyelidikan dilihat boleh memberi manfaat kepada orang ramai kerana kecerdasan emosi telah dikaitkan dengan langkah-langkah yang membina, termasuk memenuhi keperluan kehidupan dan kerja, hubungan interpersonal, prestasi kerja, kesejahteraan mental dan fizikal, penyesuaian serta ukuran psikofisiologi yang serba boleh (Deep & Marthur, 2017).

Kunnanatt (2004) melihat bahawa individu yang berpotensi dalam mengenal pasti kecerdasan emosi dapat menyalurkan emosi secara konstruktif dan menggunakan emosi sebagai sokongan motivasi kepada tindakan minda yang rasional. Bagi Sfetcu (2020), kecerdasan emosi merupakan keupayaan individu dalam mengenali emosi dalam diri serta orang lain. Ini adalah untuk membezakan perasaan yang wujud dan menilai dengan betul. Maklumat berkaitan emosi berperanan untuk membimbing pemikiran dan tingkah laku. Menguruskan dan menyesuaikan emosi berdasarkan persekitaran akan membantu individu dalam mencapai matlamat. Secara asasnya, dapat disimpulkan dalam hipotesis dibawah:

**H1** Terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

### **Hubungan Dimensi Kecerdasan Emosi Dengan Kemahiran Komunikasi Interpersonal**

Secara umumnya, model sedia ada telah menggambarkan kecerdasan emosi sebagai kecerdasan peribadi iaitu memahami, mengurus dan memanfaatkan emosi dalam diri sendiri serta kecerdasan sosial iaitu memahami dan mengurus emosi orang lain (Kanesan & Fauzan, 2019). Kajian oleh Raeissi et al. (2023) menunjukkan hubungan signifikan yang kuat antara dimensi kecerdasan emosi dengan kemahiran komunikasi. Ong et al. (2013) turut menyokong dengan meringkaskan bahawa domain kecerdasan emosi yang terdiri daripada lima dimensi adalah penting dalam meningkatkan kecerdasan emosi mahasiswa. Kajian oleh Ugoani et al. (2015) turut mengguna pakai dimensi kecerdasan emosi oleh Goleman (1995) yang terdiri daripada beberapa kecekapan iaitu kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial.

### ***Kesedaran Kendiri***

Kesedaran sendiri secara amnya dilihat sebagai proses penilaian berfokus iaitu individu menggunakan refleksi untuk membuat perbandingan sendiri dengan realiti serta maklum balas orang lain. Matlamat proses kesedaran sendiri adalah untuk mewujudkan pengetahuan diri yang lebih baik, membuat penyesuaian dan penambahbaikan, dan menampung kelemahan (Steiner, 2014). Keupayaan kesedaran sendiri dalam melihat secara objektif dan realistik adalah termasuk kekuatan dan kelemahan mengenali emosi, fikiran, dan nilai diri. Ini membolehkan penerimaan diri dan mengelakkan penilaian diri yang terlalu kritikal atau terlalu positif. Menurut Putri Mukhlisa et al. (2024) mengurus emosi dilakukan bagi menangani perasaan supaya emosi dapat diluahkan dengan sewajarnya di mana kemahiran ini bergantung kepada kesedaran sendiri. Menguruskan emosi berhubung dimensi ini melihat kepada keupayaan individu untuk menghiburkan diri, mengatasi kebimbangan, kemurungan atau keseronokan dan akibat yang timbul akibat kegagalan kemahiran asas emosi. Sinha dan Sinha (2007), menyatakan kesedaran sendiri adalah bentuk kecerdasan emosi yang paling rendah kerana tidak memerlukan dimensi lain sebaliknya adalah prasyarat untuk dimensi lain.

Salah satu kemahiran asas yang menyumbang kepada kejayaan seseorang individu ialah empati yang bermula dengan kesedaran sendiri. Pemahaman penuh tentang emosi diri sendiri merupakan komponen membantu memahami perasaan orang lain juga. Kekurangan dimensi ini menyebabkan kesukaran interpersonal yang membawa kepada gangguan komunikasi. Nor Aqilah et al. (2021) mendapati dalam kajian bahawa tahap kecerdasan emosi menunjukkan pencapaian yang tinggi kerana responden mampu mengawal emosi semasa menjalankan tugas. Dimensi kesedaran sendiri telah mempengaruhi responden untuk bertindak balas terhadap situasi sekeliling dan membolehkan mereka menyesuaikan diri dengan tugas diberikan. Oleh yang demikian, kajian ini akan melihat jika terdapat hubungan yang signifikan di antara kesedaran sendiri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

**H2** Terdapat hubungan yang signifikan di antara kesedaran sendiri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

### ***Pengurusan Emosi Kendiri***

Pengurusan emosi sendiri ialah proses yang melibatkan mekanisme yang berbeza, seperti kawalan perhatian, pengawalan emosi, kawalan impuls dan penetapan matlamat. Ini adalah komponen penting dalam kesejahteraan mental dan fizikal untuk mencapai kejayaan dalam banyak aspek kehidupan seperti di sekolah, kerja dan perhubungan (Wallbridge, 2023). Ini merujuk kepada keupayaan untuk mengawal dan mengurus emosi, impuls dan tingkah laku secara positif dan produktif. Melalui pengurusan emosi sendiri, komunikasi yang berkesan akan mengukuhkan hubungan dibina, mengurangkan konflik, dan memperoleh kepercayaan. Necmettin (2021) menjelaskan bahawa keupayaan untuk menguruskan emosi akan membantu individu menjalin hubungan yang sihat dalam kehidupan sosial dan profesional. Menguruskan emosi akan memastikan individu bersedia akan keupayaan menghadapi situasi yang sukar dan mengawal situasi dalam kehidupan. Kecerdasan emosi adalah penting untuk membina hubungan dengan individu lain dan komunikasi yang penting bersama orang ramai. Putri Mukhlisa et al. (2024) turut menyokong iaitu mengenali emosi bermaksud mengetahui apa yang dirasakan pada masa tertentu dan membimbing diri dalam membuat keputusan. Keupayaan untuk mengenali emosi diri sendiri merupakan kebolehan untuk memahami perasaan sendiri atau emosi yang muncul dan dikatakan sebagai asas kecerdasan emosi. Individu yang dapat mengenali emosi sendiri menunjukkan kepekaan terhadap perasaan sebenar dan dapat mengambil keputusan yang tepat. Oleh yang demikian, kajian ini akan melihat jika terdapat hubungan yang signifikan di antara pengurusan emosi sendiri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

**H3** Terdapat hubungan yang signifikan di antara pengurusan emosi sendiri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

### **Motivasi Diri**

Motivasi dalam kecerdasan emosi melihat kepada bagaimana untuk memotivasikan diri dan orang lain. Adakah individu mempunyai sifat baik hati, memberikan sokongan dan optimistik (Mallory, 2018). Motivasi adalah apa yang mendorong individu untuk mencapai matlamat, berasa lebih puas dan dapat meningkatkan kualiti hidup secara keseluruhan. Dorongan dalaman dan semangat untuk mencapai matlamat akan membantu individu mencapai minat dan memperbaiki diri. Motivasi diri ialah kebolehan untuk mengatur emosi bagi mencapai matlamat seperti memberikan perhatian, untuk memotivasikan dan menguasai diri. Motivasi menggerakkan individu untuk mencapai matlamat manakala emosi menjadi faktor untuk memotivasikan, membentuk persepsi tindakan. Syed Sofian et al. (2010) menegaskan kecerdasan emosi mempunyai peranan yang penting dalam membentuk perkembangan diri melalui peranan individu untuk mengetahui emosi, mampu mengurus emosi sendiri, dan mampu memotivasikan diri. Sukarna (2021) melihat motivasi diri dengan kemahiran komunikasi interpersonal yang baik berpotensi untuk meningkatkan kualiti hubungan interpersonal. Setiap aktiviti yang berkaitan dengan pengetahuan, sikap, dan kemahiran dapat membentuk sikap mahasiswa, memotivasikan mahasiswa dan meningkatkan tahap pencapaian pembelajaran mereka. Oleh yang demikian, kajian ini akan melihat jika terdapat hubungan yang signifikan di antara motivasi diri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

**H4** Terdapat hubungan yang signifikan di antara motivasi diri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

### **Empati**

Empati merupakan perasaan individu memberi tumpuan kepada apa yang orang lain alami. Empati tidak melihat pada diri sendiri, tetapi pada keadaan, cabaran dan pertimbangan orang lain. Empati bermaksud melihat dan memahami perasaan orang lain serta membantu menguruskan perasaan dalam diri (Westfall, 2021). Memahami fikiran, perasaan, dan pengalaman orang lain dari perspektif yang berbeza akan meningkatkan kesedaran untuk memahami individu lain. Empati dapat memupuk hubungan yang lebih mendalam dengan orang lain dengan membina kepercayaan dan pemahaman. Setiap individu akan rasa perasaan didengari dan difahami sekaligus memupuk ikatan yang lebih erat.

Petrovici dan Dobrescu (2014) menyatakan penilaian kecerdasan emosi mengambil kira beberapa faktor contohnya empati iaitu memahami emosi orang lain. Tahap terbaik boleh dicapai dengan menggabungkan kawalan diri dengan empati. Setiap satu pemahaman tersirat tentang apa yang individu rasa dan fikir (ketepatan empati) merupakan kemahiran yang dibina berdasarkan kecerdasan emosi. Berdasarkan hasil kajian oleh Lestari (2021), dapat dilihat bahawa empati iaitu dimensi kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa. Empati dan kemahiran komunikasi penting yang telah ditunjukkan untuk mempengaruhi pemerolehan pengetahuan individu dan hubungan interpersonal. Empati juga termasuk dalam kemahiran berkomunikasi secara interpersonal atau dengan kata lain kemahiran empati seseorang timbul ketika berkomunikasi dengan orang lain. Tanpa proses komunikasi, tidak akan wujud empati. Oleh yang demikian, terdapat hubungan yang signifikan di antara empati dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

**H5** Terdapat hubungan yang signifikan di antara empati dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

## Kemahiran Sosial

Kemahiran sosial adalah mengenai cara individu melihat emosi, berinteraksi serta berkomunikasi bersama orang lain. Individu yang menguruskan emosi dengan baik akan mudah untuk menilai orang lain. Ini membantu membina dan mengekalkan perhubungan dengan lebih mudah (Landry, 2019). Ini merangkumi kebolehan yang membolehkan individu berinteraksi dengan berkesan dan mempengaruhi orang lain. Kemahiran sosial membolehkan hubungan dibina dengan individu lain dihubungkan secara bermakna, memupuk kepercayaan, kerjasama dan interaksi sosial yang positif.

Menurut Emmanue dan Thampi (2016), kemahiran adalah penting kepada individu yang ingin berjaya dalam urusan peribadi dan orang lain. Peluang untuk menjalinkan hubungan yang baik dengan orang lain semakin besar dengan meningkatnya kecekapan individu dalam berkomunikasi. Khoirunimah et al. (2022) dalam kajian melihat kemahiran sosial memainkan peranan sebagai penentu kepada kualiti hubungan dengan orang lain. Mahasiswa sudah tentu mempunyai kemahiran sosial dan kecerdasan emosi yang baik. Ini dibuktikan dengan kebolehan berkomunikasi dengan berkesan, mengurus emosi dengan baik, menyelesaikan masalah dengan tenang dan membina hubungan yang positif seperti tolong-menolong ketika menghadapi cabaran. Namun begitu, kepelbagaian kemahiran sosial dan kecerdasan emosi dalam kalangan mahasiswa boleh memberikan hasil yang berbeza. Oleh yang demikian, kajian ini akan melihat jika terdapat hubungan yang signifikan di antara kemahiran sosial dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

**H6** Terdapat hubungan yang signifikan di antara Kemahiran Sosial dengan Kemahiran Komunikasi Interpersonal.

## Teori Akomodasi Komunikasi

Giles dan Ogay (2007) menjelaskan bahawa Teori Akomodasi Komunikasi atau *Communication Accommodation Theory* (CAT) melihat individu menggunakan komunikasi bertujuan untuk menunjukkan sikap terhadap satu sama lain di mana ini adalah tahap jarak sosial antara individu. Sehubungan dengan itu, teori ini akan menerangkan pelbagai cara yang berbeza di mana individu yang berkomunikasi akan menyesuaikan diri dengan bahasa dan gaya komunikasi masing-masing, motivasi untuk berbuat demikian, dan akibat komunikatif, perhubungan serta sosial (Zhang & Giles, 2018).

Elhami (2020) menyatakan terdapat pelbagai strategi iaitu penumpuan (*convergence*), pembezaan (*divergence*), dan penyelenggaraan (*maintenance*) yang digunakan oleh setiap individu dalam masyarakat untuk menyesuaikan komunikasi mereka antara satu sama lain. Maka, akomodasi melalui pertuturan dan tingkah laku secara lisan boleh dilihat sebagai percubaan pihak penutur untuk mengubah suai cara tingkah laku supaya lebih sesuai dan diterima oleh penerima. Akomodasi komunikasi dilihat sebagai strategi yang terdiri daripada sama ada penumpuan atau perbezaan. Konvergensi dianggap sebagai teras bagi teori ini kerana CAT memberi tumpuan kepada strategi yang berkaitan dengan penyesuaian asas tingkah laku komunikatif dari segi komunikasi linguistik dan paralinguistik (Presbitero, 2021).

Teori Akomodasi Komunikasi mengkaji bagaimana dan mengapa menyesuaikan tingkah laku komunikasi antara individu dan penutur lain. Andaian asas teori ini ialah bagaimana persamaan dan perbezaan percakapan dan tingkah laku ditemui dalam semua perbualan, cara melihat tutur dan perbuatan ditunjukkan orang lain. Ini akan menentukan bagaimana individu akan menilai sesuatu perbualan itu. Bahasa dan tingkah laku menyalurkan

maklumat tentang status sosial, kumpulan, dan akomodasi yang berbeza dari segi tahap kesesuaian dan norma terhadap proses akomodasi (Suheri, 2019). Misalnya Agustini et al. (2019) melihat kecerdasan emosi amat mempengaruhi interaksi sosial. Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain dan membina hubungan sosial merupakan aspek penting dalam interaksi sosial yang melibatkan usaha untuk memahami perasaan individu lain dalam konteks hubungan sosial.

Zhang dan Giles (2018) menjelaskan bahawa teori ini kemudiannya telah menerangkan bagaimana akomodasi boleh mencetuskan pelbagai emosi seperti bangga, kegembiraan mahupun menjengkelkan yang kemudiannya menentukan tindak balas dan tingkah laku penilaian tertentu daripada orang lain. Gallois et al. (2005) melihat kawalan interpersonal terhasil daripada tumpuan pada peranan sesuatu hubungan. Ini membawa kepada penggunaan rasa hormat dan seumpamanya untuk mengekalkan peranan atau membenarkan kebebasan menukar peranan. Ekspresi emosi terhasil daripada tumpuan kepada keperluan emosi termasuklah dengan ungkapan yang menjaminkan, mengambil berat dan menunjukkan kemesraan. Justeru, terdapat sejumlah besar keperluan pada manusia yang hanya boleh dipenuhi melalui komunikasi dengan orang lain. Kemahiran komunikasi asas adalah perlu untuk memulakan, membangun dan membina hubungan yang akrab serta produktif dengan individu yang lain (Sridasweni et al., 2017).

Perbezaan latar belakang budaya sering ditemui dalam proses komunikasi interpersonal. Proses komunikasi memerlukan usaha melalui peranan masing-masing bagi mendapatkan persefahaman bersama. Dalam hal ini, usaha tersebut boleh dibentuk melalui penyesuaian, akomodasi dan keterbukaan (*mindfulness*) yang bertujuan untuk meminimumkan kegagalan berkomunikasi dan mewujudkan komunikasi yang berkesan (Hasbiran & Arriane, 2022). Sebagai contoh, terdapat pandangan daripada pengkaji kecerdasan emosi terhadap budaya melalui bangsa Melayu, Cina, India dan lain-lain.

Hal ini dilihat melalui pendekatan dan corak yang berbeza digunakan serta menerima aspek emosi dalam kehidupan disebabkan faktor kehidupan masyarakat yang berbeza. Emosi merupakan sesuatu perkara yang sensitif dalam kehidupan masyarakat Melayu. Luahan perasaan melibatkan emosi ada batasan dan menggunakan bahasa yang halus atau lemah lembut untuk menjaga hati individu lain (Suzyliana, 2016). Justeru, setiap individu perlu menggunakan strategi yang berbeza untuk menumpu (*convergence*) atau menyimpang (*diverge*) antara satu sama lain apabila berkomunikasi. Hal ini bermaksud, komunikator akan menyesuaikan diri secara positif atau negatif (secara lisan dan bukan lisan) dengan individu lain atas sebab yang berbeza seperti diterima oleh individu tersebut (konvergensi). Dengan ini, individu akan cuba membuktikan perbezaan (*divergence*) dari segi bahasa, identiti, sosial, latar belakang dan sebagainya (Elhami, 2020).

## **METODOLOGI KAJIAN**

Penyelidikan kuantitatif adalah pendekatan sistematik dan objektif untuk melihat fenomena sosial menggunakan data numerik dan analisis statistik (Rana et al., 2021). Penggunaan data dalam bentuk angka dan analisis statistik menyediakan pendekatan yang lebih tepat dan objektif untuk memahami fenomena sosial dan membolehkan ujian hipotesis dan pengenalpastian hubungan sebab akibat (Alek, 2023). Kutipan data melalui tinjauan digunakan sepenuhnya melalui soal selidik yang mengandungi item yang dinilai secara statistik (Ponto, 2015). Manakala, populasi kajian ini terdiri daripada mahasiswa Universiti Utara Malaysia (UUM). Mahasiswa memiliki karakteristik yang relatif homogen baik dari segi umur, pendidikan dan latar belakang sosial. Penentuan saiz sampel

adalah berdasarkan cadangan daripada Krejcie dan Morgan (1970) di mana jumlah semasa mahasiswa dalam populasi berkenaan adalah seramai 32,009 orang mahasiswa dan seramai 379 orang mahasiswa telah dicadangkan sebagai responden dan menggunakan persampelan rawak mudah ialah kaedah memilih sampel daripada populasi dengan cara di mana setiap unit populasi diberi peluang yang sama untuk dipilih dan kurangnya bias persampelan berbanding kaedah persampelan lain (Shagofah Noor et al., 2022). Pengkaji telah mengenal pasti kerangka bagi populasi dikaji dan sampel yang dipilih akan dilakukan secara rawak.

Item soal selidik dikategorikan kepada tujuh bahagian iaitu Bahagian A adalah item demografi. Instrumen soal selidik bagi dimensi kecerdasan emosi diadaptasi daripada *Inventori Kecerdasan Emosi* oleh Goleman (1995) yang telah diadaptasi dalam kajian oleh Surin dan Shahlan (2021) iaitu 50 item Bahagian B sehingga Bahagian F bagi mengukur dimensi bagi kecerdasan emosi yang merangkumi dimensi kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri, motivasi diri, empati dan item kemahiran sosial. Manakala, item Bahagian G iaitu sebanyak 10 item berkaitan kemahiran komunikasi interpersonal diadaptasi daripada kajian Lampakas et al. (2017). Kesemua item dalam Bahagian B hingga G menggunakan pengukuran lima mata Skala Likert dengan tingkat mata terbahagi kepada sangat setuju hingga sangat tidak setuju. Bagi tujuan kertas kerja ini, analisis regresi berganda menganalisis keseluruhan enam hipotesis berikut:

- H1 Terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dengan kemahiran komunikasi interpersonal.
- H2 Terdapat hubungan yang signifikan di antara kesedaran sendiri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.
- H3 Terdapat hubungan yang signifikan di antara pengurusan emosi sendiri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.
- H4 Terdapat hubungan yang signifikan di antara motivasi diri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.
- H5 Terdapat hubungan yang signifikan di antara empati dengan kemahiran komunikasi interpersonal.
- H6 Terdapat hubungan yang signifikan di antara kemahiran sosial dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

## HASIL DAN PERBINCANGAN

### Analisis Deskriptif Demografi

Merujuk kepada Jadual 1 di bawah, responden kajian yang diperoleh adalah seramai 379 orang iaitu daripada 189 orang (49.9%) lelaki dan 190 orang (50.1%) perempuan. Selain itu, maklumat kategori bangsa pula menunjukkan seramai 245 orang (64.6%) Melayu, 84 orang (22.2%) Cina, 49 orang (12.9%) India dan 1 orang (0.3%) lain-lain bangsa. Manakala bagi kategori tahun pengajian responden dalam kajian ini iaitu seramai 92 orang (24.3%) terdiri daripada mahasiswa Tahun 1, 89 orang (23.5%) adalah mahasiswa Tahun 2, 107 orang (28.2%) terdiri daripada mahasiswa Tahun 3 dan 91 orang (24.0%) terdiri daripada mahasiswa Tahun 4.

Jadual 1: Demografi Kajian

| Item    | Kekerapan | Peratus     |
|---------|-----------|-------------|
| Jantina | Lelaki    | 189<br>49.9 |
|         | Perempuan | 190<br>50.1 |

|                 |                  |     |       |
|-----------------|------------------|-----|-------|
|                 | Jumlah           | 379 | 100.0 |
| Bangsa          | Melayu           | 245 | 64.6  |
|                 | Cina             | 84  | 22.2  |
|                 | India            | 49  | 12.9  |
|                 | Lain-lain        | 1   | .3    |
|                 | Jumlah           | 379 | 100.0 |
| Umur            | 18-20 tahun      | 75  | 19.8  |
|                 | 21-25 tahun      | 178 | 47.0  |
|                 | 26-30 tahun      | 94  | 24.8  |
|                 | 30 tahun ke atas | 32  | 8.4   |
|                 | Jumlah           | 379 | 100.0 |
| Tahun Pengajian | Tahun 1          | 92  | 24.3  |
|                 | Tahun 2          | 89  | 23.5  |
|                 | Tahun 3          | 107 | 28.2  |
|                 | Tahun 4          | 91  | 24.0  |
|                 | Jumlah           | 379 | 100.0 |

**Analisis pengaruh di antara kecerdasan emosi dan dimensi kecerdasan emosi dengan kemahiran komunikasi interpersonal.**

Analisis regresi berganda digunakan untuk melihat kesan antara dua pemboleh ubah atau lebih yang berpadanan dengan objektif utama kajian iaitu kesan kecerdasan emosi serta dimensinya; kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial terhadap kemahiran komunikasi interpersonal. Jadual 2 menunjukkan regresi berganda bagi kecerdasan emosi dengan kemahiran komunikasi interpersonal. Nilai Pekali Piawai Beta ( $\beta$ ) akan dilihat melalui analisis ini. Kecerdasan emosi menunjukkan nilai  $b=.966$ ,  $p<.001$  iaitu kecerdasan emosi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa. Oleh itu, H1 gagal di tolak dan dapat disimpulkan bahawa terdapat kesan yang signifikan antara kecerdasan emosi terhadap kemahiran komunikasi interpersonal.

Jadual 2: Pekali Regresi Kecerdasan Emosi dengan Kemahiran Komunikasi Interpersonal

| Model            | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t      | Sig.  | Correlations<br>Zero-order |
|------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|-------|----------------------------|
|                  | B                           | Std. Error | Beta                      |        |       |                            |
| 1(Constant)      | .000                        | .050       |                           | .006   | .995  |                            |
| Kecerdasan Emosi | 1.006                       | .014       | .966                      | 72.008 | <.001 | .966                       |

a. Pembolehubah Bersandar: Kemahiran Komunikasi Interpersonal

Dapatan analisis ini menunjukkan bahawa terdapat kesan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal. Menurut Barger dan Feldman (2008), pelbagai kajian menyediakan bukti untuk perkaitan positif antara kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi. Kajian oleh Li et al. (2022) mengenal pasti komponen khusus kecerdasan emosi penting dalam melihat hubungan dengan kemahiran komunikasi interpersonal. Ini mengukuhkan tanggapan bahawa membangunkan pelbagai aspek daripada kecerdasan emosi boleh meningkatkan kebolehan komunikasi. Patrick (2021) dalam kajian melihat perkaitan positif antara dimensi kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal. Ini menunjukkan bahawa memberi tumpuan kepada dimensi kecerdasan emosi memberi manfaat dalam meningkatkan komunikasi. Kajian ini menegaskan kepentingan

membangunkan kecerdasan emosi pada awal remaja untuk menggalakkan kemahiran komunikasi yang positif di kemudian hari.

Kemahiran komunikasi interpersonal seperti empati, mengurus dan menyelesaikan konflik serta kawalan diri terhadap emosi adalah aspek yang menyokong perkembangan peribadi dan meningkatkan kecerdasan emosi. Ini bermakna keupayaan untuk mengawal perasaan sendiri serta menguruskan emosi orang lain dengan betul akan memberi keupayaan untuk membina dan mengekalkan hubungan yang harmoni dengan orang lain, kebolehan yang memberi kepuasan kepada manusia dan pencapaian dalam diri individu dalam peringkat sosial (Petrovici & Dobrescu, 2014). Ini menjelaskan bahawa individu yang mempunyai tahap kecerdasan emosi akan memberi perhatian dalam menggunakan, memikirkan dan mengawal emosi. Kebolehan ini membantu individu dan berfungsi dalam aspek penyesuaian yang akan memberi kelebihan untuk diri dan individu lain (Sukris Sutiyatno & Subiyanto, 2021).

Manakala, Jadual 3 pula menunjukkan perincian dapatan kajian mengenai kesan antara dimensi kecerdasan emosi; kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial terhadap kemahiran komunikasi interpersonal. Model regresi ini menunjukkan nilai signifikan dan terdapat kesan yang boleh dianggap menyumbang kepada kemahiran komunikasi interpersonal. Nilai model *r square* (.955) adalah dirujuk sebagai 95.5% daripada varians dalam kemahiran komunikasi interpersonal dijelaskan oleh lima dimensi kecerdasan emosi yang digabungkan. Nilai *F change* adalah signifikan secara statistik ( $F\ change = 1599,6, p < .001$ ) yang menunjukkan model kecerdasan emosi mempunyai kesan yang signifikan terhadap kemahiran komunikasi interpersonal. Maka model ini adalah signifikan dengan nilai  $R^2 = .955, p < .001$ . Manakala, 4.5% adalah berkemungkinan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain kecerdasan emosi.

Jadual 3: Ringkasan Model Dimensi Kecerdasan Emosi dengan Kemahiran Komunikasi Interpersonal

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Change Statistics |          |     |     |               |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|-------------------|----------|-----|-----|---------------|
|       |                   |          |                   |                            | R Square Change   | F Change | df1 | df2 | Sig. F Change |
| 1     | .977 <sup>a</sup> | .955     | .955              | .22584                     | .955              | 1599.596 | 5   | 373 | <.001         |

a. Peramal (Malar), kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri, motivasi diri, empati, kemahiran sosial

Jadual 4 dibawah pula menunjukkan kesan dimensi kecerdasan emosi iaitu kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri, motivasi diri, empati dan kemahiran sosial terhadap kemahiran komunikasi interpersonal. Nilai Pekali Piawai Beta ( $\beta$ ) akan dilihat melalui analisis ini. Analisis regresi berganda ini menunjukkan faktor kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri dan motivasi diri merupakan bukan faktor peramal terbaik kepada tingkat kemahiran komunikasi interpersonal dalam kajian ini. Dimensi kesedaran sendiri mempunyai nilai pekali beta  $\beta = .068$  dan nilai  $p = .069$ , manakala dimensi pengurusan emosi sendiri mempunyai nilai pekali beta  $\beta = .020$  dan nilai  $p = .558$ . Selain itu faktor dimensi motivasi diri juga tidak signifikan dengan beta  $\beta = -.055$ . Oleh yang demikian, tidak terdapat kesan yang signifikan dimensi kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri dan motivasi diri dengan kemahiran komunikasi interpersonal.

Dimensi empati pula menjadi faktor penyumbang yang signifikan secara statistik dengan kemahiran komunikasi interpersonal iaitu nilai pekali beta  $\beta = .249$  dan nilai  $p < .001$ . Manakala, dimensi kemahiran sosial menunjukkan kesan positif menjadi faktor penyumbang utama terhadap kemahiran komunikasi interpersonal iaitu

nilai pekali beta  $\beta=.707$  dan nilai  $p<.001$ . Keputusan daripada analisis regresi berganda ini menunjukkan dimensi kecerdasan emosi iaitu kesedaran sendiri, pengurusan emosi sendiri dan motivasi diri tidak menjadi faktor peramal kepada kemahiran komunikasi interpersonal. Oleh itu, Hipotesis 2, Hipotesis 3 dan Hipotesis 4 adalah ditolak. Manakala, dimensi empati dan kemahiran sosial adalah menjadi peramal terbaik dalam konteks kajian ini yang menyumbang kesan terhadap kemahiran komunikasi interpersonal. Oleh itu, hasil analisis ini mendapati bahawa Hipotesis 5 dan Hipotesis 6 gagal ditolak.

Jadual 4: Pekali Regrasi Dimensi Kecerdasan Emosi dengan Kemahiran Komunikasi Interpersonal

| <i>Model</i>             | <i>Unstandardized Coefficients</i> |                   | <i>Standardized Coefficients</i> | <i>t</i> | <i>Sig.</i> | <i>Correlations Zero-order</i> |
|--------------------------|------------------------------------|-------------------|----------------------------------|----------|-------------|--------------------------------|
|                          | <i>B</i>                           | <i>Std. Error</i> | <i>Beta</i>                      |          |             |                                |
| 1 (Constant)             | .061                               | .042              |                                  | 1.472    | .142        |                                |
| Kesedaran Kendiri        | .068                               | .037              | .066                             | 1.824    | .069        | .922                           |
| Pengurusan Emosi Kendiri | .020                               | .034              | .019                             | .587     | .558        | .909                           |
| Motivasi Diri            | -.055                              | .051              | -.054                            | -1.069   | .286        | .942                           |
| Empati                   | .249                               | .054              | .251                             | 4.609    | <.001       | .955                           |
| Kemahiran Sosial         | .707                               | .041              | .707                             | 17.224   | <.001       | .974                           |

*a. Pembolehubah Bersandar: Kemahiran Komunikasi Interpersonal*

Dapatan daripada ujian regresi berganda di atas mendapati tidak terdapat kesan yang signifikan bagi dimensi kecerdasan emosi iaitu kesedaran diri, pengurusan emosi sendiri dan motivasi diri. Kajian oleh Ahmad Marzuki et al. (2015) menjelaskan dapatan kajian menunjukkan bahawa semakin tinggi kecerdasan emosi mahasiswa, semakin tinggi dan lebih baik motivasi, pengetahuan dan kemahiran komunikasi interpersonal. Sebaliknya, jika tahap kecerdasan emosi rendah, faktor motivasi, pengetahuan dan kemahiran komunikasi interpersonal juga akan rendah. Individu yang menunjukkan tahap kecerdasan emosi yang lebih tinggi akan cenderung mengambil perspektif empati, kerjasama dengan orang lain, membina hubungan yang mesra serta kemahiran sosial yang lebih besar secara amnya.

Adalah penting untuk memberi perhatian kepada faktor seperti kesedaran diri tertumpu kepada keupayaan untuk menguruskan emosi dan tekanan (Houston, 2019). Justeru, Dong et al. (2022) menyatakan dalam kajian bahawa dimensi kecerdasan emosi tidak sepenuhnya mempunyai hubungan antara satu sama lain. Faktor daripada pelbagai peringkat dimensi kecerdasan emosi perlu diteroka dan dibandingkan. Misalnya, membandingkan pengaruh setiap dimensi dengan latar belakang yang berbeza. Kajian oleh Oriaku et al. (2020) melihat bahawa kecerdasan emosi dapat dikaitkan dengan kejayaan dalam kehidupan dan aktiviti sosial harian. Ini bermaksud adalah penting untuk mengambil kira pembolehubah atau faktor persekitaran yang mempunyai hubungan ke atas pembentukan kecerdasan emosi untuk pembangunan peribadi atau individu.

Dimensi empati menunjukkan terdapat perbezaan yang signifikan dengan kemahiran komunikasi interpersonal. Dimensi ini memberi pengaruh yang signifikan ke atas kemahiran komunikasi interpersonal. Lestari (2021) mendapati bahawa empati dalam kecerdasan emosi mempunyai hubungan yang signifikan dengan kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa. Wujudnya perkaitan antara empati dengan komunikasi interpersonal adalah disebabkan oleh faktor yang penting dengan komunikasi interpersonal antara mahasiswa. Empati adalah kemahiran penting yang telah ditunjukkan untuk mempengaruhi hubungan

interpersonal. Dapatan kajian oleh Kafadar (2022) turut menunjukkan bahawa terdapat hubungan yang signifikan antara tahap empati dan kemahiran komunikasi interpersonal calon guru pengajian sosial. Ketidakupayaan individu untuk menggunakan kemahiran empati adalah berpunca daripada masalah peribadi. Empati memainkan peranan penting dalam memahami satu sama lain dan menghalang perkembangan masalah komunikasi antara individu.

Hasil kajian menunjukkan dimensi kemahiran sosial memberi pengaruh yang besar dan signifikan ke atas kemahiran komunikasi interpersonal berbanding dimensi kecerdasan emosi yang lain iaitu kesedaran diri, pengurusan emosi sendiri, motivasi diri dan empati. Amir Hamzah dan Shaizatul Azreen (2021) dalam kajian turut mendapati dimensi kemahiran sosial adalah pada tahap yang tinggi bagi kecerdasan emosi. Tahap kecerdasan emosi yang tinggi oleh majoriti responden menunjukkan pengurusan emosi yang baik dan mengenali emosi diri dalam melakukan aktiviti. Ini dapat disokong melalui kajian Sanchis-Giménez et al. (2023) yang peroleh keputusan analisis yang menunjukkan pembolehubah kecerdasan emosi khususnya kemahiran sosial boleh mempengaruhi sikap terhadap komunikasi. Al-Tamimi dan Al-Khawaldeh (2016) menjelaskan kemahiran sosial dengan melakukan perbualan yang mudah akan membuat individu sedar tentang perubahan emosi. Kesedaran mahasiswa ini akan membolehkan tindakan dibetulkan dan mengubah tingkah laku. Mahasiswa dapat meluahkan perasaan secara positif dan negatif dan mengawal emosi semasa interaksi sosial.

### **Cadangan Penambahbaikan**

Kajian tambahan diperlukan bagi mengkaji pengaruh kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal. Terdapat beberapa cadangan yang dapat dilakukan pengkaji di masa akan datang sekiranya melibatkan kajian berkaitan kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal. Mereka bentuk dan menilai program penilaian kecerdasan emosi boleh dilakukan dan disesuaikan dengan keperluan mahasiswa. Contohnya keberkesanan bengkel, seminar atau modul dalam talian dalam meningkatkan keperluan kecerdasan emosi dan keupayaan mahasiswa untuk berkomunikasi secara berkesan dalam konteks akademik dan sosial. Suprayogi dan Andestia (2023) dalam kajian turut memberi cadangan meningkatkan kecerdasan emosi mahasiswa iaitu melalui penyediaan latihan dalam menguruskan emosi bagi mengawal kesedaran diri dan dorongan impulsif. Mahasiswa yang mempunyai tahap kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal yang tinggi perlu mengekalkannya dan membantu rakan-rakan lain untuk menjadi lebih baik

Dalam kajian ini secara ringkasnya, empati dan kemahiran sosial adalah komponen penting dalam komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa. Kecerdasan emosi menjadi faktor keberkesanan dan penentu dalam kehidupan sebenar seperti sekolah, kejayaan pendidikan dan pekerjaan, hubungan interpersonal, dan prestasi kesihatan secara menyeluruh. Kecerdasan emosi boleh ditakrifkan sebagai keupayaan untuk menggunakan emosi sendiri atau orang lain dalam tingkah laku individu dan kumpulan untuk mendapatkan hasil yang maksimum dengan kepuasan yang maksimum (Moradi et al., 2018). Penyelidikan akan datang dapat memfokuskan bagaimana dimensi kecerdasan emosi boleh membantu mahasiswa menangani cabaran komunikasi seperti halangan bahasa dan salah faham komunikasi. Dengan meneroka strategi seperti empati semasa mendengar, komunikasi bukan lisan dan pengambilan perspektif apabila berhadapan dengan individu lain. Penyelidik boleh mengenal pasti pendekatan yang berkesan untuk mengatasi halangan komunikasi dan menggalakkan interaksi bermakna dalam kalangan mahasiswa.

Ahmad Marzuki et al. (2015) melihat keseimbangan antara IQ dan kecerdasan emosi dalam proses pembelajaran mahasiswa adalah kunci kepada kemahiran tahap tinggi yang dimiliki oleh mahasiswa. Mahasiswa perlu tahu kepentingan kemahiran insaniah selain daripada kecemerlangan akademik. Justeru, empati dan

kemahiran sosial adalah pemacu utama pertumbuhan akademik dan peribadi dalam kalangan mahasiswa. Penyelidik akan datang boleh meneroka bagaimana kemahiran ini menyumbang kepada kejayaan akademik, kesejahteraan sosial dan pembangunan peribadi mahasiswa. Penyelidik boleh mengenal pasti strategi untuk meningkatkan kualiti mahasiswa dengan mengkaji kesan empati dan kecekapan sosial terhadap faktor komunikasi yang berkaitan. Pihak universiti perlu memberikan fokus terhadap kecerdasan emosi diikuti mahasiswa juga perlu berikan perhatian akan kepentingan kecerdasan emosi yang sentiasa akan dipraktikkan terutama sekali di alam pekerjaan nanti (Noor Afzaliza et al., 2022).

## KESIMPULAN

Analisis data kajian kertas ini mencapai objektif kajian dan menjawab persoalan kajian yang telah dibina. Keputusan analisis secara keseluruhan menunjukkan terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosi dan kemahiran komunikasi interpersonal. Dimensi yang paling penting dalam kecerdasan emosi yang dapat difokuskan dalam kemahiran komunikasi interpersonal adalah empati dan kemahiran sosial komunikator. Komponen asas kecerdasan emosi ini dapat meningkatkan kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa dalam menyumbang kepada membina hubungan bermakna di kalangan mahasiswa semasa proses pembelajaran.

## RUJUKAN

- Abid, N., Samuel, A., Ali, R., Shoaib, A., & Warraich, W. Y. (2022). Students' Interpersonal Skills and Its Association with Their Academic Achievement in Secondary School of Pakistan. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, 11(1), 143-151.
- Agustini, N. K., Sujana, I. W., & Putra, I. K. A. (2019). Korelasi Antara Kecerdasan Emosional dengan Interaksi Sosial Siswa Kelas V SD Gugus VI Pangeran Diponegoro Denpasar Barat. *Jurnal Pedagogi Dan Pembelajaran*, 2(1), 131-140.
- Ahmad Marzuki, N., Mustaffa, C. S., & Mat Saad, Z. (2015). Emotional Intelligence: Its Relations to Communication and Information Technology Skills. *Asian Social Science*, 11(15), 267-274.
- Aleena Ansari. (2021). The Role of Interpersonal Communication Skills in Human Resource and Management. *International Journal of Science and Research*, 10(11), 916-922.
- Alek. (2023). *Understanding quantitative research: A brief overview and process*. Omniscience. Institutional Repository UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. <https://repository.uinjkt.ac.id/>
- Al-Tamimi, E. M. R. A., & Al-Khawaldeh, N. A. (2016). Emotional Intelligence and Its Relation with the Social Skills and Religious Behaviour of Female Students at Dammam University in the Light of Some Variables. *International Education Studies*, 9(3), 131-147.

- Amir Hamzah Abd Jalal & Shazaitul Azreen Rodzalan (2021). Hubungan di Antara Kecerdasan Emosi dan Tekanan Kerja dalam Kalangan Pekerja di Sektor Pembuatan. *Research in Management of Technology and Business*, 2(2), 105-115.
- Anggeraini, D., & Farozin, M. (2019). Interpersonal Communication Skills and Self Confidence of Secondary School Students: Findings and Interventions. *KnE Social Sciences*, 140-145.
- Annisa Khairani, Riska Ahmad & Marjohan (2019). The Contribution of Self-Image Towards Students Interpersonal Communication in a School. *Technology*, 2(2), 65-70.
- Barger, C. P., & Feldman, R. A. (2008). Emotional Intelligence and Interpersonal Communication Competence: A Review of the Literature. *Journal of Social and Personal Relationships*, 25(5), 891-918.
- Barlow, M., Watson, B., Jones, E., Morse, C., & Maccallum, F. (2023). The Application of Communication Accommodation Theory to Understand Receiver Reactions in Healthcare Speaking Up Interactions. *Journal of Interprofessional Care*, 1-10.
- Chan Siok Gim & Rodziah Mohamad Nor (2012). Kecerdasan Emosi dan Hubungannya dengan Perilaku dan Prestasi Akademik Mahasiswa Sekolah Menengah di Bachok, Kelantan. *Akademika*, 82(2), 109-118.
- Deep, M., & Mathur, A. (2017). Emotional intelligence, adjustment and quality of interpersonal relationship among young adults. *International Journal of Indian Psychology*, 5(1), 77–84. <https://doi.org/10.25215/0501.010>
- Dong, B., Peng, X., & Jiang, N. (2022). Exploring the Domain of Emotional Intelligence in Organizations: Bibliometrics, Content Analyses, Framework Development, and Research Agenda. *Frontiers in Psychology*, 13, 810507.
- Efrat, A., & Zait, A. (2022, October). Improving interpersonal communication skills through adaptive training: Influences of negotiation styles, perception of trust and personality traits – Findings from preliminary statistical analysis. In *GEBA 2022 Conference Proceedings*, Iași, Romania.
- Elhami, A. (2020). Communication Accommodation Theory: A Brief Review of the Literature. *Journal of Advances in Education and Philosophy*, 4(05), 192-200.
- Emmanue, J. B., & Thampi, S. P. (2016). The Effects of Emotional Intelligence on Interpersonal Facilitation of Managers and Supervisors: Empirical findings from public sector enterprises in Kerala. *Universal Journal of Management*, 4(4), 180-188.
- Gallois, C., Ogay, T., & Giles, H. (2005). Communication accommodation theory: A look back and a look ahead. In W. B. Gudykunst (Ed.), *Theorizing about intercultural communication* (pp. 121–148). Thousand Oaks, CA: Sage.

- Giles, H., & Ogay, T. (2007). Communication accommodation theory. In B. B. Whaley & W. Samter (Eds.), *Explaining communication: Contemporary theories and exemplars* (pp. 293–310). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Guat, T. M. (2013). Komunikasi Interpersonal dalam Kalangan Mahasiswa Institut Pendidikan Guru Semasa Praktikum. *Jurnal Penyelidikan IPBL*, 11, 1-17.
- Harefa, S., Telaumbanua, Y. N., & Harefa, A. R. (2023). Pengaruh Kecerdasan Emosional Dalam Pembelajaran Matematika. *Educatum: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 2(1), 43-48.
- Hasbiran, M., & Arrianie, L. (2022). Proses Adaptasi Speech Codes dalam Komunikasi Interpersonal pada Pasangan Antaretnis Melayu. *Warta Ikatan Sarjana Komunikasi Indonesia*, 5(1), 35-42.
- Houston, E. (2019, February 6). *The importance of emotional intelligence (incl. quotes)*. PositivePsychology.com. <https://positivepsychology.com/importance-of-emotional-intelligence/>
- Hsieh, M. C., Wang, T. S., Fan, C. P., & Huang, C. I. (2014). A Study of the Emotional Intelligence and Interpersonal Relationships of College Students in Southern Taiwan. *Universal Journal of Management*, 2(8), 133-138.
- Hussainy, S. S., Al-Balushi, M. A., & Al-Daoudi, M. H. (2022). An Analysis of University Students' Emotional Intelligence and Its Influence on Academic Performance. *resmilitaris*, 12(2), 1719-1728.
- Johar, S. S., Panatik, S. A., & Ibrahim, R. Z. A. R. (2021). Transformasi Ketahanan Kecerdasan Emosi dalam Psikologi dan Tingkah Laku Belia. *Human Sustainability Procedia*, 1(2), 57-66.
- Kafadar, T. (2022). The Correlation Between the Empathy Levels and Interpersonal Communication Skills of Social Studies Teacher Candidates. *International Journal of Curriculum and Instruction*, 14(3), 2218-2228.
- Kanesan, P., & Fauzan, N. (2019). Models of Emotional Intelligence: A Review. *e-BANGI Journal*, 16(7), 1-9.
- Kant, R. (2019). Emotional intelligence: A Study on University Students. *Journal of Education and Learning (EduLearn)*, 13 (4), 441-446.
- Khoirunikmah, B., Marmoah, S., & Indriayu, M. (2022). The Effect of Social Skills and Emotional Intelligence on Learning Outcomes of Elementary School Students. *Qalamuna: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Agama*, 14 (2), 877-894.
- Klinkosz, W., Iskra, J., & Artymiak, M. (2021). Interpersonal Competencies of Students, their Interpersonal Relations, and Emotional Intelligence. *Current Issues in Personality Psychology*, 9(2), 125-134.
- Kunnanatt, J. T. (2004). Emotional Intelligence: The New Science of Interpersonal Effectiveness. *Human Resource Development Quarterly*, 15(4), 489.

- Kurniawan, E., Mulyati, S., & Rahardjo, S. (2017). Proses Asimilasi dan Akomodasi Dalam Memecahkan Masalah Matematika Berdasarkan Kecerdasan Emosional. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan*, 2(5), 592-598.
- Lampakas, Arvin Lawrence & Wan Abas, Wan Anita (2017) Kompetensi Komunikasi Interpersonal Belia di Selangor. *Malaysian Journal of Youth Studies*, 16. 129 - 141. ISSN 2180-1649.
- Landry, L. (2019, October 23). *How to develop emotional intelligence skills*. Harvard Business School Online – Business Insights Blog. Retrieved February 14, 2024, from <https://online.hbs.edu/blog/post/emotional-intelligence-skills>.
- Lestari, P. V. R. (2021). Effect of Empathy, Emotional Intelligence on Interpersonal Communication. *International Journal of Research Publications*, 82 (1), 6-6.
- Li, R., Li, X., & Liu, Y. (2022). Examining the Mediating Role of Emotional Intelligence in the Relationship Between Personality Traits and Interpersonal Skills Among University Students. *Frontiers in Psychology*, 13, 809761. doi:10.3389/fpsyg.2022.809761.
- Madlan, L., Asnawi, A. A., Chua, B. S., Mutang, J. A., & Ismail, R. (2018). Kecerdasan Emosi Sosial Kemahiran Penyesuaian Diri Dalam Kalangan Mahasiswa Sekolah Menengah (The Social Emotional Intelligence of Adaptability Skills Among Secondary School Students). *Jurnal Psikologi Malaysia*, 32(1).
- Mallory, A. (2018, February 16). *Emotional intelligence: Self-motivation*. Alan Mallory. Retrieved February 14, 2024, from <https://alanmallory.com/2018/02/emotional-intelligence-self-motivation>.
- Mercader-Rubio, I., Gutiérrez Ángel, N., Oropesa Ruiz, N. F., & Sánchez-López, P. (2022). Emotional Intelligence, Interpersonal Relationships and the Role of Gender in Student Athletes. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9212.
- Mohd Amiruddin & Mohd Nor (2014). Interpersonal Communication Skills Among the Master's Students in TVET. *Developing Countries Studies*, 4(16), 110-118.
- Moradi, S., Faghiharam, B., & Ghasempour, K. (2018). Relationship Between Group Learning and Interpersonal Skills with Emphasis on the Role of Mediating Emotional Intelligence Among High School Students. *SAGE Open*, 8(2), 2158244018782734.
- Mustaffa, C. S., Omar, N., & Nordin, M. Z. F. (2010). Antecedan kecerdasan emosi, kecerdasan spiritual dan kecerdasan emosi spiritual (ESQ) dalam kalangan pelajar sekolah berasrama penuh dan institusi pengajian tinggi. *Journal of Techno-Social*, 2(2), 82-98.
- Necmettin, G. Ü. L. (2021). Relationship between Emotional Intelligence and Communication Skills of Healthcare Workers. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi (AKAD)*, 13(25), 457-465.

- Noor Afzaliza, N. I., Maizatun Haizan, M., Mohd Hafifi, J., Mohd Sufiean, H., Nur Shazana. A. R. & Khairi, K. (2022). Kepentingan Kecerdasan Emosi: Suatu Pemerhatian Awal. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(4), e001431-e001431.
- Nor Aqilah Abd Manaf, Shah Rollah Abdul Wahab & Azlineer Sarip (2021). Kecerdasan Emosi dan Kesannya Terhadap Prestasi Kerja: Satu Tinjauan di Sebuah Universiti Awam Malaysia (Emotional Intelligence and Its Effect on Job Performance: A Survey at One Public University in Malaysia). *Journal of Human Capital Development (JHCD)*, 14(1).
- Nor Suriati & Kamarul Shukri (2023). Korelasi Kemahiran Komunikasi Interpersonal dengan Motivasi dalam Pembelajaran Bahasa Asing. *Asian Journal of Civilizational Studies (AJOCS)*, 5(1), 29-39.
- Oliveira, A. V., Faccenda, D. L., Castro, F. V., da Silva, J. M., & de Sousa, V. M. S. (2023). *The role of communication in interpersonal relationships at work*. Seven Editora.
- Ong, S. C., Mahamod, Z., & Yamat, H. (2013). Faktor Jantina, Kaum, Aliran Kelas dan Hubungannya dengan Kecerdasan Emosi Murid dalam Memmahasiswai Bahasa Melayu. *Jurnal Pendidikan Bahasa melayu; Malay Language Education (MyLEJ)*, 3(1), 12-23.
- Oriaku, B. I., Ugwu, A. C., Adirika, B. N., & Maduka, B. U. (2020). Emotional Intelligence: A Gender based Study of Radiography Students in South-East Nigeria. *Journal of Biology and Today's World*, 9(12), 1-3.
- Patrick, C. J., Messer, D. J., & Roberts, M. D. (2021). Emotional Intelligence and the Development of Interpersonal Communication Skills in Early Adolescence. *Journal of Youth and Adolescence*, 50(1), 188-202. doi:10.1007/s10834-020-09606-3.
- Petrovici, A., & Dobrescu, T. (2014). The Role of Emotional Intelligence in Building Interpersonal Communication Skills. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 116, 1405-1410.
- Ponto J. (2015). Understanding and Evaluating Survey Research. *Journal of the advanced practitioner in oncology*, 6(2), 168–171.
- Presbitero, A. (2021). Communication Accommodation Within Global Virtual Team: The Influence of Cultural Intelligence and the Impact on Interpersonal Process effectiveness. *Journal of International Management*, 27(1), 100809.
- Putri Mukhlisa, Sindi Yohenda, Ulfa Yanti, & Linda Yarni. (2024). Kecerdasan Emosional/Emotional Intelligence (KECERDASAN EMOSI). *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, Dan Sosial Humaniora*, 2(1), 115–127. <https://doi.org/10.59024/atmosfer.v2i1.656>.
- Raeissi, P., Zandian, H., Mirzarahimy, T., Delavari, S., Moghadam, T. Z., & Rahimi, G. (2023). Relationship Between Communication Skills and Emotional Intelligence Among Nurses. *Nursing Management*, 30(4).

- Rana, J., Luna G., Patricia & Oldroyd J. (2021). Quantitative Methods. *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance*, 1–6. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5\\_460-1](https://doi.org/10.1007/978-3-319-31816-5_460-1).
- Saibani, N., Sabtu, M. I., Harun, Z., Wan, W. M. F., Mahmood, N. I., Muhamad, D. A., & Wahab, J. S. (2015). Comparison of Emotional Intelligence Scores Among Engineering Students of an Academic Programme. *Journal of Engineering Science and Technology*, 10(2), 41-51.
- Sanchis-Giménez, L., Lacomba-Trejo, L., Prado-Gascó, V., & Giménez-Espert, M. D. C. (2023). Attitudes towards communication in nursing students and nurses: Are social skills and emotional intelligence important? *Healthcare*, 11(8), 1119. <https://doi.org/10.3390/healthcare11081119>
- Serrat, O. (2009). Understanding and developing emotional intelligence. In *Knowledge solutions: Tools, methods, and approaches to drive organizational performance* (pp. 329–339). Asian Development Bank.
- Seneru, W, et al. (2024). The Effect of Emotional Intelligence on Student Interpersonal Communication. *Journal of Communication, Religious, and Social Science*, 2(1), 22-33.
- Sfetcu, N. (2020). *Emotional intelligence*. SetThings. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.13623.75685>
- Shagofah Noor, Omid Tajik & Jawad Golzar. (2022). Simple Random Sampling. *International Journal of Education & Language Studies*, 1(2), 78-82. doi: 10.22034/ijels.2022.162982.
- Sinha, S., & Sinha, D. (2007). Emotional Intelligence and Effective Communication. *Management communication: Trends & strategies*, 1(1), 450-460.
- Sridasweni, S., Yusuf, A. M., & Sabandi, A. (2017). Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik Peserta Didik. *Insight: Jurnal Bimbingan Konseling*, 6(2), 176-193.
- Steiner, P. (2014). The Impact of the Self-Awareness Process on Learning and Leading. *New England Journal of Higher Education*<https://nebhe.org/journal/the-impact-of-the-self-awareness-process-on-learning-and-leading>
- Suheri. (2019). Akomodasi Komunikasi. *Jurnal Network Media*, 2(1), 40-48. <https://doi.org/10.46576/jnm.v2i1.447>.
- Sukarna, T. F. (2021). The Effect of Student's Interpersonal Communication Skills on Student's Learning Outcomes in Mechanical Engineering Subjects. *Journal of Architectural Research and Education*, 3(2), 115-127.
- Sutiyatno, S., & Subiyanto. (2021). A study on the effect of emotional intelligence dimensions on the academic achievement of undergraduates. *International Journal of Advanced Research*, 9(6), 720–727. <https://doi.org/10.21474/IJAR01/13046>
- Suprayogi, M. N., & Andestia, M. E. (2023). Emotional intelligence and interpersonal communication among senior high school students. In *E3S Web of Conferences* (Vol. 388, Article 04005). EDP Sciences. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202338804005>

- Surin, M. P., & Shahlan Surat. (2021). Hubungan Antara Kecerdasan Emosi dengan Prestasi Akademik Mahasiswa Sarjana. *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 6(8), 236-248.
- Suzyliana Mamat. (2016). Tahap Kecerdasan Emosi Dalam Kalangan Remaja Di Kolej Universiti Islam Melaka. *Jurnal Sains Sosial: Malaysian Journal of Social Sciences*, 1(1), 115-136.
- Syarifatun Khodijah, Suharno & Triyanto. (2018). Strategy for Increasing the Students' Interpersonal Communication Skills Through Problem-Based Learning. *International Journal of Educational Research Review*, 3(4), 150-158.
- Syed Salim, S. S., Jusoh, A. J., Bistaman, M. N., Mohamed Arip, M. A. S., & Mustafa, M. B. (2010). Peranan kecerdasan emosi dan faktor ciri-ciri pekerjaan ke atas kepuasan bekerja dalam profesion perguruan. *Jurnal Pendidikan Bitara UPSI*, 3, 1–15.
- Syed, S. Z., Abiodullah, M., & Yousaf, A. (2014). Assessing emotional intelligence and interpersonal skills of university students as predictors of employability. In *21st Century Academic Forum Conference Proceedings, Harvard*. <http://docplayer.net/4797299-Assessing-emotional-intelligence-and-interpersonal-skills-of-university-students-as-predictors-of-employability.html>
- Tripathy, M. (2021). Effect of empathy, emotional intelligence on interpersonal communication. *Journal of American Science*, 82(1), 6–6.
- Ugoani, J., Amu, C., & Emenike, K. O. (2015). Dimensions of emotional intelligence and transformational leadership: A correlation analysis. *Independent Journal of Management & Production*, 6(3), 554–573. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v6i3.306>
- Wallbridge, A. (2023, February 27). *Self-regulation: How to develop it & become a better leader*. TSW Training. <https://www.tsw.co.uk/blog/leadership-and-management/self-regulation/>
- Westfall, C. (2021, January 15). *Understanding empathy: How emotional intelligence can improve your career impact*. *Forbes*. <https://www.forbes.com/sites/chriswestfall/2021/01/15/understanding-empathy-how-emotional-intelligence-can-improve-your-career-impact/>
- Yoel, S. R., Akiri, E., & Dori, Y. J. (2022). Fostering Graduate Students' Interpersonal Communication Skills via Online Group Interactions. *Journal of Science Education and Technology*, 1-20.
- Zhang, Y. B., & Giles, H. (2018). Communication accommodation theory. In Y. Y. Kim (Ed.), *The International Encyclopedia of Intercultural Communication* (pp. 95–108). Wiley. <https://doi.org/10.1002/9781118783665.ieicc0156>
- Zuriani Hanim, Norjumira Abd Raof, Noorhidayah Abu Hasim, Nurul Huda Adnan & Nor Izzuani Izhar (2022). Hubungan Kemahiran Komunikasi Interpersonal Pensyarah Dengan Efikasi Kendiri Mahasiswa. *Jurnal Kesidang*, 7(1), 145-159.