**BAB II**

**KONSEP DASAR KECERDASAN EMOSIOANAL**

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikolog Peter Salovey dari Hardvard University dan Jonh Meyer dari University of New Hampshire. Kecerdasan Emosional memiliki kemampuan utama, yaitu:

1. Mengenali Emosi

Mengenali emosi diri sendiri, yang merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai metamood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut Mayer, kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, jika kurang waspada maka individu menjadi mudah larut dalam aliran emosi dan dikuasai oleh emosi. Kesadaran diri memang belum menjamin penguasaan emosi, namun merupakan salah satu prasyarat penting untuk mengendalikan emosi sehingga individu mudah menguasai emosi.

1. Mengelola Emosi

Mengelola emosi, mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Kemampuan ini mencakup kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang ditimbulkannya serta kemampuan untuk bangkit dari perasaan-perasaan yang menekan.

1. Memotivasi Diri

Memotivasi diri sendiri prestasi harus dilalui dengan dimilikinya motivasi dalam diri individu, yang berarti memiliki ketekunan untuk menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati, serta mempunyai perasaan motivasi yang positif, yaitu antusianisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

1. Mengenali Emosi Orang Lain

Mengenali emosi orang lain adalah kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman, kemampuan seseorang untuk mengenali orang lain atau peduli menunjukkan kemampuan empati seseorang. Individu yang memiliki kemampuan empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan orang lain sehingga ia lebih mampu menerima sudut pandang orang lain, peka terhadap perasaan orang lain dan lebih mampu untuk mendengarkan orang lain.[[1]](#footnote-2)

Kecerdasan emosi juga merupakan bagian dari aspek kejiwaan seseorang yang paling mendalam, dan merupakan suatu kekuatan, karena dengan adanya emosi itu manusia dapat menunjukkan keberadaannya dalam masalah-masalah manusiawi.

Beberapa bentuk kualitas emosional yang dinilai penting bagi keberhasilan, yaitu:

1. Empati
2. Mengungkapkan dan memahami perasaan
3. Mampu mengendalikan amarah
4. Kemandirian
5. Kemampuan menyesuaikan diri
6. Disukai
7. Kemampuan memecahkan masalah antar pribadi
8. Ketekunan
9. Kesetiakawanan
10. Keramahan

Goleman juga menggambarkan beberapa ciri kecerdasan emosional yang terdapat pada diri seseorang berupa:[[2]](#footnote-3)

1. Kemampuan memotivasi diri sendiri

Kemampuan memotivasi diri sendiri merupakan kemampuan internal pada diri seseorang berupa kekuatan menjadi suatu energi yang mendorong seseorang untuk mampu menggerakkan potensi-potensi fisik dan psikologis atau mental dalam melakukan aktivitas tertentu sehingga mampu mencapai keberhasilan yang diharapkan. Seperti diketahui bahwa didalam diri setiap pegawai terkandung kekuatan berupa potensi yang tidak secara otomatis dapat didayagunakan oleh seseorang untuk mencapai sesuatu. Contoh, seorang pegawai memiliki kemampuan menyelesaikan 50 item soal dalam satu latihan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Namun dalam kenyataanya pegawai tersebut hanya mampu menyelesaikan separoh dari latihan yang diberikan, selebihnya tidak dikerjakan dengan alasan merasa lelah, jenuh atau ingin melakukan aktivitas lain. Pada sisi lain juga sering menyaksikan seorang pegawai bekerja atau mengerjakan tugas-tugas latihan secara tekun selama berjam-jam tanpa adanya pengawasan atau perintah dari orang lain dan bahkan mereka tidak beranjak dari tempat duduknya dengan menunjukkan wajah yang gembira. Gambaran tersebut adalah sebagian dari contoh kemampuan seeorang memotivasi dirinya sehingga ia mampu menjadikan kekuatan dalam dirinya sebagai energi yang mampu mengoptimalisasi kekutan dirinya untuk mencapai keberhasilan dan sukses yang diinginkan.

Walaupun kemampuan memotivasi diri menjadi sesuatu yang sangat penting wujud dari kemandirian pegawai, namun dalam proses perkembangan pegawai masih memerlukan peran orang lain untuk memfasilitasi peningkatan motivasi mereka.

1. Ketahanan menghadapi frustasi

Kemampuan menghadapi masalah akan mendorong pegawai untuk memiliki daya tahan yang lebih tinggi bilamana suatu saat ia dihadapkan pada persoalan-persoalan yang lebih kompleks dan rumit yang kemudian dapat menyeret dirinya menjadi frustasi. Apabila keadaan yang buruk terjadi, maka pegawai diharapkan dapat mengendalikan diri, menata emosinya sehingga tidak melakukan tindakan-tindakan yang dapat merugikan dirinya sendiri maupun orang lain.

1. Kemampuan mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan.

Kemampuan mengendalikan dorongan hati dan tidak melebih-lebihkan kesenangan menjadi ciri dari kecerdasan emosi. Kematangan berpikir pegawai, tidak dapat sekedar ditunjukkan oleh kemampuan nalar, akan tetapi jusru lebih banyak ditunjukkan melalui isyarat-isyarat emosional. Ketika pegawai menghadapi sukses sering kali melihat mereka mengaktualisasikan dengan sikap yang berlebih-lebihan dan tidak jarang lupa dengan lingkungannya.

1. Kemampuan menjaga suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berfikir, berempati dan berdo’a.

Kemampuan menjaga suasana hati dan menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir yang juga merupakan salah satu ciri dari kecerdasan emosional. Kemampuan ini terkait dengan kemampuan mengatasi masalah, karena seseorang yang telah mampu mengatasi masalah-masalah yang dihadapi akan lebih dewasa dalam menghadapi pada persoalan-perseoalan yang lebih berat. Misalnya duka sangat mendalam, kekecewaan yang berat secara tidak sadar emosinya dapat mengalahkan nalar. Dan jika hal itu terjadi sangat mungkin seseorang melakukan tindakan diluar kontrol nalarnya yang mungkin dapat merusak keselamatan dirinya. Contoh, ketika salah satu rekan terjatuh ke sungai yang dalam, kemudian rekan lainnya langsung menolong tanpa menggunakan alat bantu apapun, padahal ia tidak bisa berenang dan tentu akan sangat membahayakan keselamatan dirinya.

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Terbentuknya Kecerdasan Emosional

Terbentuknya kecerdasan emosional bukan didasarkan pada kepintaran seorang pegawai, melainkan pada karakteristik pribadi atau karakter. Penelitian telah menemukan bahwa keterampilan sosial dan emosional ini lebih lebih penting bagi keberhasilan hidup daripada kemampuan intelektual.

Pada dasarnya kecerdasan emosional merupakan keterampilan-keterampilan, sehingga keterampilan ini dapat diperoleh melalui hasil bekerja. Meskipun demikian ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi perkembangan kecerdasan emosional, diantaranya:

1. Hereditas

Hereditas atau yang biasa disebut sebagai pembawaan(keturunan), merupakan totalitas karakteristik individu yang diwariskan orang tua kepada pegawai atau segala potensi baik fisik maupun psikis yang dimiliki individu sejak masa konsepsi sebagai pewarisan orang tua melalui gen. faktor hereditas memang dapat mempengaruhi watak dan perkembangan seseorang termasuk kecerdasan kemampuan intelektualnya, akan tetapi faktor lingkungan juga dapat memberikan stimulus untuk perkembangan kecerdasan emosional seseorang.

1. Faktor keluarga

Keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam upaya pengembangan pribadi pegawai. Perawatan orang tua yang penuh kasih sayang dan pendidikan terhadap nilai-nilai kehidupan, baik agama maupun sosial budaya yang diberikannya merupakan faktor yang kondisif untuk mempersiapkan pegawai menjadi pribadi dan anggota masyarakat yang sehat. Fungsi dasar keluarga adalah memberikan rasa memiliki, rasa aman kasih sayang dan mengembangkan hubungan yang baik diatara keluarga anggota keluarga.

1. Faktor lingkungan sekolah

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang secara sistematis melakspegawaian program bimbingan, pengajaran, dan latihan dalam rangka membantu siswa agar mampu mengembangkan potensinya, baik yang menyangkut aspek moral, spiritual, intelektual maupun emosional. Dalam mengembangkan pribadi pegawai, Hurlock mengemukakan bahwa sekolah merupakan faktor penentu bagi perkembangan kepribadian pegawai, baik dalam cara berfikir, bersikap dan berperilaku. Sekolah berperan sebagai substitusi keluarga, dan guru sebagai substitusi orang tua.

1. Cara Mengembangkan Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosiona dapat dikembangkan dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Mengembangkan kasih sayang afirmatif

Hubungan yang baik antara pegawai dan orang tua akan bisa menumbuhkan rasa percaya diri pegawai. Efek positif tersebut akan bisa bertahan hingga jangka panjang. Karena citra diri pegawai hanya bisa dibangun dengan sikap saling terbuka dan sikap saling menyayangi antara pegawai dan orangtua. Oleh karena itu para orang tua sebaiknya meluangkan waktu untuk menemani pegawai walaupun hanya sebentar. Dan waktu yang sebentar tersebut harus dilakukan dengan rutin. Misalnya, seperti memberikan pujian kepada pegawai jika pegawai berperilaku baik, menunjukkan minat kita terhadap apa yang dilakukan pegawai, misalnya ketika sedang bermain maka orang tua bisa ikut menemani bermain, dan lain sebagainya.

1. Mendidik tatakrama kepada pegawai

Tatakrama sangat penting dalam membentuk kecerdasan emosional pegawai. Tatakrama ini akan berkaitan erat dengan orang lain. Termasuk didalamya bagaimana bersikap kepada yang lebih tua, bersikap kepada orang yang baru dikenal. Seperti memberikan arahan kepada pegawai untuk senantiasa memberikan salam kepada orang yang dijumpai, diajarkan mengucapka terimakasih, biasakan berjabat tangan ketika berkenalan dengan orang baru.

1. Menumbukan rasa empati

Rasa empati pegawai rata-rata akan muncul dan tumbuh manakala pegawai sudah beradaptasi dengan lingkungan kerjanya. Rasa empati pegawai akan bertambah apabila usia kerja pegawai sudah memasuki 10 hingga 12 tahun. Rasa empati pada masa ini tidak akan hanya berlalu pada teman yang dikenalinya saja, namun pegawai sudah mulai untuk berempati terhadap orang lain yang belum dikenalinya. Misalnya, ajarka pada pegawai tentang rasa peduli dan tanggung jawab, melatih pegawai untuk memberiakan infak atau sedekah kepada orang lain, mengajak pegawai untuk mengunjungi temannya yang sedang sakit.

1. Mengajarkan kejujuran dan berpikir realistis

Ketika melihat pegawai berbohong maka segera perbaiki dan beri nasehat, jangan biarkan pegawai berbohong, karena kebiasaan ini akan bisa berlanjut hingga pegawai dewasa. Berbohong adalah hal yang bisa mengikis rasa kepercayaan dan merenggangkan persahabatan. Kita bisa mengajarkan tentang kejujuran kepada pegawai dengan cara membacakan cerita dan kisah teladan tentang buah dan manfaat dari kejujuran.

Kejujuran yang terbangun pada pegawai akan membuat pegawai berpikir realistis. Karena seoarang pegawai tidak akan menutup-nutupi kekurangan. Dan pegawai akan terlatih untuk menghadapi kenyataan dan tidak akan menutupinya dengan kebohongan.

1. Hubungan Antara IQ Dan EQ Dalam Kehidupan

Jika seseorang memiliki kecerdasan IQ dan EQ yang seimbang maka dia akan menjadi orang yang sangat bermanfaat bagi negara atau sekurang-kurangnya bagi lingkungan tempat dia tinggal, lebih lagi di tambah dengan adanya kecerdasan spiritual (SQ). seseorang yang memiliki SQ (kemampuan mengambil makna) yang baik akan dapat mengambil pelajaran dari kegagalan yang dihadapinya dalam hidup dengan baik hingga jika akan menghadapi masalah yang sama dia cenderung akan berhasil. Jika keadaan ini juga didukung oleh tingginya kecerdasan emosional (EQ) hatinya akan tenang, karena hatinya telah tenang maka aliran darah akan menjadi teratur dan dapat berfikir dengan optimal sehingga mampu meningkatkan kecerdasan intelektual (IQ) dan dapat mengambil keputusan dengan tepat. Sebenarnya untuk menjadi orang yang sukses tidak cukup dengan IQ yang tinggi saja. Karena IQ yang tinggi tersebut hanya akan mencari jalan untuk kebahagiaan diri sendiri tanpa memperhatikan orang lain. Jika IQ yang tinggi didukung dengan EQ yang baik maka akan terhindar dari stress, merasa tertekan atau bersalah dan jika memiliki SQ yang baik akan menjadi seseorang sebagai sosok motivator yang sukses bagi dirinya sendiri dan orang lain yang mempunyai banyak pengetahuan serta rendah hati.

1. Peran IQ dan EQ dalam Pekerjaan

Peran nyata intelegensi dalam proses bekerja tidak dapat diamati secara sederhana. Maka, untuk mengetahuinya dilakukan beberapa penelitian yang menghubungkan antara intelegensia seseorang dengan proses bekerja dan hasil bekerja yang diperoleh. Hasil penelitian Heller, Monsk, dan Passow dalam Sugihartono, menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan tinggi belum tentu sukses. Di Califoenia, siswa dengan IQ tinggi yang diteliti dari tahun 1920 sampai sekarang diantaranya ada yang menjadi senator, bintang terkenal, sutradara, novelis, dan sebagainya. Namun, ada juga yang menjadi pembersih kantor, tukang sapu jalan, dan pekerja kasar lainnya. Di Indonesia, penelitian tentang intelegensia dilakukan Harjito dalam Sugihartona dkk, menjelaskan bahwa tidak selamanya siswa yang memiliki prestasi rendah dan memiliki kesukaran bekerja berasal dari siswa dengan IQ rendah. Hal ini disebabkan ada beberapa siswa dengan IQ diatas rata-rata memiliki prestasi bekerja rendah dan memiliki permasalahan bekerja. Namun demikian, beberapa jenis penelitian lain yang juga dilakukan untuk mengorelasikan intelegensi dengan prestasi bekerja secara umum menunjukkan bahwa memang ada korelasi atau hubungan yang positif antara intelegensi dengan prestasi bekerja siswa.

Hasil-hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa intelegensi turut memengaruhi pencapain prestasi bekerja siswa. Namun demikian menurut Daniel Goleman dalam Sugihartono (2007: 20), peran serta IQ dalam menentukan kesuksesan seseorang tidak lebih dari 20%, sedangkan sisanya 80% ditentukan oleh faktor-faktor lain, yang meliputi ketekunan, kedisiplinan, kemandirian dalam bekerja, motivasi dan sebagainya. Hasil penelitian Stenberg juga menunjukkan hasil yang sama, bahwa hanya sekitar 4% dari keberhasilan hidup didunia nyata dipengaruhi IQ dan 90% lainnya dipengaruhi dan berhubungan dengan kecerdasan-kecerdasan lain. Dengan demikian, meskipun IQ cukup memengaruhi keberhasilan dan prestasi bekerja, bukan satu-satunya predikator yang memengaruhi keberhasilan hidup seseorang.[[3]](#footnote-4) Dan IQ adalah kecerdasan manusia yang dimiliki oleh otak manusia yang bisa melakukan beberapa kemampuan, seperti kemampuan menalar, merencpegawaian masalah, berpikir abstrak, memahami gagasan, menggunakan bahasa, dan bekerja. Berkat kecerdasan intelektualnya, memang manusia telah mampu menjelajah ke bulan dan luar angkasa lainnya, menciptakan teknologi informasi dan transportasi yang menjadikan dunia terasa lebih dekat dan semakin transparan, serta menciptakan alat-alat teknologi lainnya yang super canggih. Namun disamping itu, tidak hanya kecerdasan intelektual yang berperan penting, tapi kecerdasan emosilah pegawai mampu menunjukkan keberhasilannya, karena kecerdasan emosi itu merupakan faktor yang paling jelas mengatur pola  kehidupan. Pengembangan kecerdasan emosi juga sangat penting bagi keberhasilan tingkah laku dan organisasi. Memang tak dapat dipungkiri lagi bahwa IQ mempunyai peran yang besar dalam menentukan keberhasilan seseorang, namun IQ bukanlah satu-satunya penentu dalam keberhasilan seseorang. Oleh karena itu, keberhasilan manusia atau pegawai bukan hanya karena faktor inteligensi saja, tetapi juga faktor emosi turut bermain dalam menentukan keberhasilan seseorang, sehingga emosi yang cerdas akan mempengaruhi tindakan pegawai dalam mengatasi masalah, mengendalikan diri, semangat, tekun serta mampu memotivasi diri sendiri yang terwujud dalam hal-hal berikut:

1. Motivasi bekerja

 Motivasi bekerjayang berasal dari dalam diri, di mana dengan pengendalian diri yang baik, pegawai yang mampu mengatur sendiri kegiatannya, akan mengenal kecepatan bekerjanya serta lebih mengerti tujuan dan manfaat bekerja. Pegawai tidak perlu terlalu diatur dan disuruh bekerja karena dia sendiri sudah menetapkan jadwal bekerjanya dan bisa menciptakan kesenangan dalam bekerja.

1. Pandai

Umumnya pegawai yang secara emosi cerdas, juga mampu mengoptimalkan prestasinya karena didorong oleh motivasi bekerja yang besar. Kepandaian seorang pegawai tidak hanya didukung oleh kecerdasan kognitif yang tinggi saja. Tidak akan berarti jika pegawai yang pandai tetapi di sekolah ia tidak berprestasi baik karena malas bekerja, tidak bisa berkonsentrasi sehingga potensinya yang baik tidak terwujud secara memadai.

1. Memiliki minat

Pegawai yang cerdas secara emosional, sejak dini sudah mengerti keinginannya dan lebih terarah dalam melakukan tugas-­tugasnya.

1. Konsentrasi

Dengan kemampuannya untuk mengendalikan diri secara sehat, pegawai yang cerdas secara emosional akan lebih bisa memusatkan konsentrasinya dan tidak mudah teralih oleh situasi sesaat. Kemampuan untuk memusatkan konsentrasi tidak hanya pada pelajaran sekolah, tetapi juga pada semua kegiatan yang tengah ditekuninya.

1. Mampu membaur diri di lingkungan

Pegawai dengan emosi yang sehat akan lebih terampil dalam menyesuaikan diri di lingkungannya. Sikapnya menyenangkan hati orang lain dan lebih dapat diterima lingkungannya. Mereka cenderung lebih ramah dan tidak menuruti kehendak hatinya dalam menyelesaikan suatu masalah. Sedangkan pegawai yang kecerdasan kognitifnya biasa, tetapi memiliki kecerdasan emosi yang tinggi tidak jarang mampu berprestasi setara dengan pegawai-pegawai yang kecerdasan kognitifnya tinggi. Kemampuan mereka untuk membina kerja sama dan menunjukkan empati dan toleransi terhadap orang lain.

1. Ainurrahman, *Belajar dan Pembelajaran*. Hal, 85 [↑](#footnote-ref-2)
2. Ainurrahman, *Belajar dan Pembelajaran*, hal.89 [↑](#footnote-ref-3)
3. Muhammad Irham dan Novan Ardy, *Psikologi Pendidikan Teori dan Aplikasi dalam Proses pembelajaran*, hal 52 [↑](#footnote-ref-4)