

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pola Komunikasi**

##### **1. Pengertian Komunikasi**

Istilah komunikasi berpangkal pada perkataan latin *Communis* yang artinya membuat kebersamaan atau membangun kebersamaan antara dua orang atau lebih. Komunikasi juga berasal dari akar kata dalam bahasa latin *Communico* yang artinya membagi. Sebuah definisi singkat dibuat oleh Harold D. Lasswell bahwa cara yang tepat untuk menerangkan suatu tindakan komunikasi ialah menjawab pertanyaan “siapa yang menyampaikan, apa yang disampaikan, melalui saluran apa, kepada siapa, dan apa pengaruhnya”.

Dalam buku “Pengantar Ilmu Komunikasi” yang ditulis oleh Hafied Cangara bahwa: Komunikasi adalah suatu transaksi, proses simbolik yang menghendaki orang-orang mengatur lingkungannya dengan membangun hubungan manusia, melalui pertukaran informasi, untuk menguatkan sikap dan tingkah laku orang lain, serta berusaha mengubah sikap dan tingkah laku itu.<sup>1</sup>

Secara terminologi komunikasi berarti proses penyampaian suatu pernyataan oleh seseorang kepada orang lain. Menurut Soejono Soekanto dalam bukunya *Kamus*

---

<sup>1</sup>Prof. Dr. H. Hafied Cangara, M.Sc., *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2016), ed, Cet Ke-16, h. 19-22.

*Sosiologi Komunikasi* adalah proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain sehingga terjadi pengertian bersama. Kebersamaan dalam proses komunikasi merupakan hal yang sangat penting, sehingga timbal balik antara komunikator dan komunikan dapat terjadi. Pesan yang disampaikan komunikator dapat dianggapi dengan perubahan sikap, pendapat serta tingkah laku komunikasi.<sup>2</sup>

Kamus Psikologi, *Dictionary of Behavioral Science* dalam buku Psikologi Komunikasi yang ditulis oleh Drs. Jalaluddin Rahmat, M.Sc. menyebutkan pengertian komunikasi, yaitu: komunikasi merupakan penyampaian perubahan energi dari satu tempat ke tempat lain seperti dalam sistem saraf atau penyampaian gelombang-gelombang suara, penyampaian atau penerimaan signal atau pesan oleh organisme, proses yang dilakukan satu sistem untuk mempengaruhi sistem yang lain melalui pengaturan signal-signal yang disampaikan.<sup>3</sup>

Memahami komunikasi lebih dalam, Rogers mengatakan bahwa komunikasi adalah proses dimana suatu ide dialihkan dari sumber kepada satu penerima atau lebih, dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Definisi ini kemudian dikembangkan oleh Rogers bersama Kincaid bahwa Komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan

---

<sup>2</sup>Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008) h.15.

<sup>3</sup>Drs. Jalaludin Rahmat, M.Sc, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2015), h. 4.

satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian yang mendalam.<sup>4</sup>

Jadi, komunikasi adalah suatu proses penyampaian pesan yang dilakukan oleh satu pihak ke pihak lain baik itu individu maupun kelompok secara langsung maupaun menggunakan media dalam penyampaian pesan. Pesan yang disampaikan oleh komunikator harus mampu ditangkap dan dipahami oleh komunikan sehingga ada feedback yang ditimbulkan dari suatu komunikasi tersebut.

## **2. Unsur-unsur Komunikasi**

Suatu proses komunikasi tidak akan bisa berlangsung tanpa didukung oleh unsur-unsur antara lain yaitu :

- a. Sumber (*source*). Pihak yang berinisiatif atau berkebutuhan untuk berkomunikasi, individu, kelompok, organisasi, perusahaan, dll. Pihak sumber memiliki gagasan yang akan disampaikan kepada penerima. Gagasan diubah menjadi pesan melalui proses *encoding*, yaitu proses merubah gagasan menjadi simbol-simbol yang umum (kata, bahasa, tanda, gambar, dst) sehingga dapat dipahami oleh penerima.
- b. Pesan (*message*). Hal-hal yang bersifat verbal dan/ atau nonverbal yang mewakili perasaan, pikiran, keinginan atau maksud sumber tadi.

---

<sup>4</sup> Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi* (dua), (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2012), h. 22.

- c. Saluran/Media (*channel*). Alat/wahana yang digunakan sumber untuk menyampaikan pesan kepada penerima.
- d. Penerima (*receiver*). Orang yang menerima pesan dari sumber. Penerima pesan ini menerjemahkan/menafsirkan seperangkat simbol verbal dan/ atau non verbal yang ia terima menjadi gagasan yang dapat ia pahami. Proses demikian disebut *decoding*.
- e. Efek (*effect*). Apa yang terjadi pada penerima setelah ia menerima pesan.

### 3. Bentuk Komunikasi

Joseph A. Devito seorang profesor komunikasi di City University of New York dalam bukunya *Communicology* membagi komunikasi atas empat macam, yakni komunikasi Antar pribadi, komunikasi kelompok kecil, komunikasi publik dan komunikasi massa.<sup>5</sup>

#### a. Komunikasi Antar Pribadi (*interpersonal communication*)

Menurut Devito yang dikutip Alo Liliweri dalam bukunya “*Komunikasi Antar pribadi*”, komunikasi antar pribadi (*interpersonal communication*) merupakan pengiriman pesan dari seseorang dan diterima oleh orang lain dengan efek dan umpan balik yang langsung. Ciri Komunikasi Antar pribadi, yaitu: spontanitas, terjadi sambil lalu dengan media utama adalah tatap muka, tidak mempunyai tujuan yang ditetapkan terlebih dahulu, terjadi secara kebetulan di antara peserta yang identitasnya kerang jelas, mengakibatkan dampak yang disengaja dan tidak disengaja, kerap kali berbalas-balasan,

---

<sup>5</sup>Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, (Jakarta: PT Raja Grafindo persada, 2002), hlm. 29-30.

mempersyaratkan hubungan paling sedikit dua orang dengan hubungan yang bebas dan bervariasi, ada keterpengaruhannya, harus membuahkan hasil, dan menggunakan lambang-lambang yang bermakna.<sup>6</sup>

Selama ini yang diketahui atau yang disampaikan adalah komunikasi antarpribadi itu terjadi secara langsung dan tatap muka (*face to face*). Tetapi, tidak pernah terpikirkan bahwa komunikasi antarpribadi juga melibatkan media sebagai saluran komunikasi.<sup>7</sup>

#### b. Komunikasi Kelompok Kecil

Komunikasi kelompok kecil (*small/ micro group communication*) adalah komunikasi yang ditunjukkan kepada kognisi komunikan prosesnya berlangsung secara dialogis. Dalam komunikasi kelompok kecil komunikator menunjukkan pesannya kepada benak atau pikiran komunikan, misalnya kuliah, ceramah, diskusi, seminar, rapat, dan lain-lain. Dalam situasi komunikasi seperti itu logika berperan penting. Komunikan akan dapat menilai logis tidaknya uraian komunikator. Ciri yang kedua dari komunikasi kelompok kecil ialah bahwa prosesnya secara dialogis, tidak linear, melainkan sirkular. Umpan balik terjadi secara verbal. Komunikasi dapat menanggapi uraian komunikator, bisa bertanya jika tidak mengerti, dapat bila tidak setuju, dan lain sebagainya.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup>Alo Liliweri, *Komunikasi Antarpribadi*, (Bandung: PT. Citra Aditya Bakti, 1997), hlm. 12-14.

<sup>7</sup>Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi dan Medianya*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), h. 44.

<sup>8</sup>Onong Uchjana Effendy, *Ilmu, Teori dan Filsafat Komunikasi*, (Jakarta: PT. Citra Aditya Bakti, 2003), hlm. 76-77

c. Komunikasi Publik

Komunikasi publik biasa disebut komunikasi pidato, komunikasi kolektif, komunikasi retorika, public speaking dan komunikasi khalayak (*audience communication*). Adapun namanya, komunikasi publik menunjukkan suatu proses komunikasi di mana pesan-pesan disampaikan oleh pembicara dalam situasi tatap muka di depan khalayak yang lebih besar.

Dalam komunikasi publik penyampaian pesan berlangsung secara kontinu. Dapat diidentifikasi siapa yang berbicara (sumber) dan siapa pendengarnya. Interaksi antara sumber dan penerima sangat terbatas, sehingga tanggapan balik juga terbatas. Hal ini disebabkan karena waktu yang digunakan sangat terbatas, dan jumlah khalayak relatif besar. Sumber seringkali tidak dapat mengidentifikasi satu-persatu pendengarnya.<sup>9</sup>

d. Komunikasi Massa (*Mass Communication*)

Yang dimaksud komunikasi massa adalah komunikasi melalui media massa misalnya: surat kabar, majalah, radio, televisi, film. Komunikasi massa mempunyai beberapa ciri-ciri diantaranya :

1. Komunikasi massa berlangsung satu arah.
2. Pesan pada komunikasi massa melembaga.
3. Komunikasi massa bersifat heterogen.
4. Pesan pada komunikasi massa bersifat umum.

---

<sup>9</sup>Hafied Cangara, *Pengantar Ilmu Komunikasi*, hlm. 29-30.

#### **4. Tujuan Komunikasi**

Dalam berkomunikasi, komunikator pasti memiliki suatu tujuan tertentu. Tujuan komunikasi dibagi menjadi empat yaitu:

- a. Mengubah sikap (*to change the attitude*)
- b. Mengubah opini/pendapat (*to change the opinion*)
- c. Mengubah perilaku (*to change the behavoir*)
- d. Mengubah masyarakat (*to change the society*)

Menurut Riant Nugroho tujuan komunikasi adalah menciptakan pemahaman bersama atau mengubah persepsi, bahkan perilaku. Sedangkan menurut Katz an Robert Khan yang merupakan hal utama dari komunikasi adalah pertukaran informasi dan penyampaian makna suatu system social atau oraganisasi. Akan tetapi komunikasi tidak hanya menyampaikan informasi atau pesan saja, tetapi komunikasi dilakukan seorang dengan pihak lainnya dalam upaya membentuk suatu makna serta mengemban harapan-harapannya.

#### **5. Pengertian Pola komunikasi**

Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pola komunikasi adalah model, sistem, cara kerja. Bila dikaitkan dengan komunikasi merupakan penyampaian informasi yang dilakukan oleh seseorang dengan

memberikan pertanda pada perilaku orang lain (dalam bentuk ucapan, gerak tubuh, atau sikap) serta perasaan-perasaan apa yang ingin disampaikan oleh orang lain.

Menurut Djamarah, pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Jika dilihat dari dimensi pembahasannya, pola komunikasi terdiri dari dua macam, yaitu pola yang berorientasi pada konsep dan pola yang bersorientasi pada sosial yang mempunyai arah hubungan yang berlainan.<sup>10</sup>

Menurut DeVito, pola komunikasi terdiri dari beberapa macam yaitu:

a. Pola Komunikasi Primer

Pola komunikasi primer merupakan suatu proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan suatu simbol sebagai media atau saluran. Dalam pola ini terbagi menjadi dua lambang, yaitu lambang verbal dan nirverbal. Lambang verbal yaitu bahasa, yang paling sering digunakan, karena bahasa mampu mengungkapkan pikiran komunikator. Sedangkan lambang nirverbal yaitu lambang yang digunakan dalam berkomunikasi yang bukan bahasa, namun merupakan isyarat dengan menggunakan anggota tubuh antara lain; mata, kepala, bibir, tangan dan lain sebagainya.

---

<sup>10</sup>Anita Trisiah, *Dampak Tayangan Televisi Pada Pola Komunikasi Anak*, (Noerfikri Offset, Palembang: 2015), h. 9.



#### b. Pola Komunikasi Sekunder

Pola komunikasi secara sekunder adalah proses penyampaian oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media kedua setelah memakai lambang pada media pertama. Komunikator menggunakan media kedua ini karena yang menjadi sasaran komunikasi yang jauh tempatnya, atau banyak jumlahnya. Dalam proses komunikasi secara sekunder ini semakin lama akan semakin efektif dan efisien, karena didukung oleh teknologi informasi yang semakin canggih.

#### c. Pola Komunikasi Linear

Linear di sini mengandung makna lurus yang berarti perjalanan dari satu titik ke titik yang lain secara lurus, yang berarti penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan sebagai titik terminal. Jadi, dalam proses komunikasi ini biasanya terjadi dalam komunikasi tatap muka (*face to face*), tetapi juga adakalanya komunikasi bermedia. Dalam proses komunikasi ini, pesan yang disampaikan akan efektif apabila ada perencanaan sebelum melaksanakan komunikasi.

#### d. Pola Komunikasi Sirkular

Sirkular secara harafiah berarti bulat, bundar atau keliling. Dalam proses sirkular itu terjadinya feedback atau umpan balik, yaitu terjadinya arus dari komunikan ke komunikator, sebagai penentu utama keberhasilan komunikasi.

Dalam pola komunikasi seperti ini, proses komunikasi berjalan terus yaitu adanya umpan balik antara komunikator dan komunikan.<sup>11</sup>

## **6. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal komunikasi yang dilakukan oleh komunikator kepada komunikan dengan menggunakan media sebagai alat bantu dalam berkomunikasi tersebut. Komunikasi antar pribadi (*Interpersonal Communication*) merupakan proses pengiriman pesan antara dua orang atau lebih, dengan efek dan feedback langsung. Komunikasi antar pribadi juga merupakan suatu pertukaran, yaitu tindakan menyampaikan dan menerima pesan secara timbal balik. Komunikasi antar pribadi merupakan komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang.

Selama ini yang diketahui atau yang disampaikan adalah komunikasi antarpribadi itu terjadi secara langsung dan tatap muka (*face to face*). Tetapi, tidak pernah terpikirkan bahwa komunikasi antarpribadi juga melibatkan media sebagai saluran komunikasi. Sebagai contoh, komunikasi antara orang tua dengan anaknya yang berjauhan lokasi atau tempat. Sebut saja pak “Rahmat” sedang menelepon anaknya “Qaisel” yang berada di luar kota Bandung. Media yang digunakan pada contoh

---

<sup>11</sup>Andreano Rinaldi Sitinjak, *Pola Komunikasi Public Relation Officer Dalam Memepertahankan Citra Pt. Lion Air Indonesia Cabang Manado*, Journal Acta Diurna Vol.I.No.I.Th.2013.

tersebut “telepon”. Hadirnya telepon sebagai saluran komunikasi tentu saja sangat membantu hubungan antara orang tua dan anak.<sup>12</sup>

Berikut ini beberapa dari karakteristik komunikasi antarpribadi:

a. Komunikasi antarpribadi bersifat dialogis

Komunikasi antarpribadi bersifat dialogis, dalam arti arus balik antara komunikator dengan komunikan terjadi langsung (*face to face*) atau tatap muka sehingga pada saat itu juga komunikator dapat mengetahui secara langsung tanggapan dari komunikan dan secara pasti akan mengetahui apakah komunikasinya positif, negatif, dan berhasil atau tidak.

b. Komunikasi antarpribadi melibatkan jumlah orang terbatas

Artinya bahwa komunikasi antarpribadi hanya melibatkan dua orang atau tiga orang lebih dalam berkomunikasi. Jumlah yang terbatas ini mendorong terjadinya ikatan secara intim atau dekat dengan lawan komunikasi.

c. Komunikasi antarpribadi terjadi secara spontan

Terjadinya komunikasi antarpribadi sering tanpa ada perencanaan atau direncanakan. Sebaliknya, komunikasi sering terjadi secara tiba-tiba, sambil lalu, tanpa terstruktur dan mengalir secara dinamis.

---

<sup>12</sup>Dasrun Hidayat, *Komunikasi Antarpribadi dan Mediana*, (Yogyakarta:Graha Ilmu,2012). h.44.

d. Komunikasi menggunakan media dan nirmedia

Secara sadar atau tidak, sering kita beranggapan bahwa komunikasi antarpribadi berlangsung secara tatap muka dan langsung, itu harus berhadapan secara fisik, padahal dalam pelaksanaannya yang dimaksud langsung dan tatap muka tersebut bisa saja melalui atau menggunakan saluran yaitu media. Media yang sering digunakan seperti telepon, internet, teleconference, dan lainnya.

Memahami bahwa komunikasi antarpribadi dengan menggunakan media, sebagai ilustrasinya adalah setiap orang saat ini dapat melakukan komunikasi secara pribadi dengan orang-orang tertentu meskipun tidak tatap muka secara langsung karena kondisi letak atau jarak yang berjauhan, semisal istri dengan suami, sepasang kekasih, orang tua dengan anak dan lainnya.

e. Komunikasi antar pribadi bersifat keterbukaan (*Openess*)

Keterbukaan atau sikap terbuka sangat berpengaruh dalam menumbuhkan komunikasi antarpribadi yang efektif. Keterbukaan adalah pengungkapan reaksi atau tanggapan kita terhadap situasi yang sedang dihadapi serta memberikan informasi tentang masa lalu yang relevan untuk memberikan tanggapan kita di masa kini tersebut. Secara psikologis, apabila individu mau membuka diri kepada orang lain maka orang lain yang diajak bicara akan merasa aman dalam melakukan komunikasi antarpribadi yang akhirnya orang lain tersebut akan turut membuka diri.

f. Komunikasi antarpribadi bersifat empati (*emphaty*)

Yaitu merasakan apa yang dirasakan orang lain. Komunikasi antarpribadi dapat berlangsung secara kondusif apabila komunikator (pengirim pesan) menunjukkan rasa empati pada komunikan (penerima pesan). Sugiyo mengatakan empati dapat diartikan sebagai menghayati perasaan orang lain atau turut merasakan apa yang dirasakan orang lain.

g. Komunikasi antarpribadi bersifat dukungan (*supportiveness*)

Yaitu situasi yang terbuka untuk mendukung komunikasi berlangsung efektif. Dalam komunikasi antarpribadi diperlukan sikap memberi dukungan dari pihak komunikator agar komunikan mau berpartisipasi dalam komunikasi. Dukungan merupakan memberikan dorongan atau pengobaran semangat kepada orang lain dalam suasana hubungan komunikasi. Karena itu, dengan adanya dukungan dalam situasi tersebut, komunikasi antarpribadi akan bertahan lama karena tercipta suasana yang mendukung.

h. Komunikasi antarpribadi bersifat positif (*positiveness*)

Rasa positif adalah adanya kecenderungan bertindak pada diri komunikator untuk memberikan penilaian yang positif pada diri komunikan. Dalam komunikasi antarpribadi, hendaknya antara komunikator dengan komunikan saling menunjukkan sikap positif karena dalam hubungan komunikasi tersebut akan

muncul suasana menyenangkan sehingga pemutusan hubungan komunikasi tidak dapat terjadi.

i. Komunikasi antarpribadi bersifat kesetaraan atau kesamaan (*equality*)

Yaitu pengakuan secara diam-diam bahwa kedua belah pihak menghargai, berguna, dan mempunyai sesuatu yang penting untuk disumbangkan. Rahmat menegemukakan bahwa persamaan atau kesetaraan adalah sikap memperlakukan orang lain secara horizontal dan demokratis, tidak menunjukkan diri sendiri lebih tinggi atau lebih baik dari orang lain karena status, kekuasaan, kemampuan intelektual kekayaan atau kecantikan. Dari berbagai pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang berlangsung antara dua orang atau lebih dalam kelompok kecil. Baik langsung secara tatap muka maupun tidak langsung melalui media dengan tujuan mengubah sikap pandangan atau perilaku komunikan (penerima pesan).<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup>Sarah Salpina, *Komunikasi Interpersonal Jarak Jauh Antara Orangtua Dan Anak*, Skripsi (Fakultas Dakwah Dan Komunikasi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh) Tahun 2018.

## **B. Kecerdasan Emosional**

### **1. Pengertian Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan adalah pemahaman dan kesadaran seseorang terhadap apa yang dialaminya atau sesuatu yang ada dalam pikirannya diubah menjadi pengalaman yang menjadi kata-kata atau angka.<sup>14</sup>

Kecerdasan menurut Spearman dan Jones, bahwa ada suatu konsepsi lama tentang kekuatan (*power*) yang dapat melengkapi akal pikiran manusia dengan gagasan abstrak yang universal, untuk dijadikan sumber tunggal pengetahuan sejati. Kekuatan demikian dalam bahasa Yunani disebut *nuos*, sedangkan penggunaan kekuatan tersebut disebut *noesis*. Kedua istilah tersebut kemudian dalam bahasa Latin dikenal sebagai *intellectus* dan *intelligentia*. Selanjutnya, dalam bahasa Inggris masing masing diterjemahkan sebagai *intellect* dan *intelligence*. Transisi bahasa tersebut, ternyata membawa perubahan makna yang mencolok. *Intelligence*, yang dalam bahasa Indonesia kita sebut inteligensi (kecerdasan), semula berarti penggunaan kekuatan intelektual secara nyata, tetapi kemudian diartikan sebagai suatu kekuatan lain.<sup>15</sup>

Berkaitan dengan hakikat emosi, Beck mengungkapkan pendapat James dan Lange yang menjelaskan bahwa *Emotion is the perception of bodily changes wich occur in response to an event*. Emosi adalah persepsi perubahan jasmaniah yang terjadi

---

<sup>14</sup>Al. Tridhonanto dan Beranda Agency, *Meraih Sukses dengan Kecerdasan Emosional*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010). Hal. 3.

<sup>15</sup>Hamzah B. Uno, *Orientasi Baru dalam Psikologi Pembelajaran*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 58.

dalam memberi tanggapan (*respons*) terhadap suatu peristiwa. Definisi ini bermaksud menjelaskan bahwa pengalaman emosi merupakan persepsi dari reaksi terhadap situasi.<sup>16</sup>

Dalam makna paling harfiah, *Oxford English Dictionary* mendefinisikan *emosi* sebagai “setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu; setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap”. *Emosi* merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Ada ratusan emosi, bersama dengan campuran, variasi, mutasi, dan nuansanya.<sup>17</sup>

Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang ditanamkan secara berangsur-angsur oleh evolusi. Emosi menuntun kita menghadapi saat-saat kritis dan tugas-tugas yang terlampau riskan. Bila hanya diserahkan pada otak, maka akan bahaya. Setiap emosi menawarkan pola persiapan tindakan tersendiri, masing-masing menuntun kita kearah yang telah terbukti berjalan baik ketika menangani tantangan yang datang berulang ulang dalam hidup manusia.<sup>18</sup>

Arti kecerdasan emosional menurut Goleman dalam buku *Meraih Sukses dengan Kecerdasan Emosional* yang ditulis oleh Al. Tridhonanto, kecerdasan emosional

---

<sup>16</sup>Hamzah B. Uno, *Orientasi Baru dalam Psikologi Pembelajaran*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2006), h. 62.

<sup>17</sup> Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1998), h. 411

<sup>18</sup>*Ibid*, h. 4.



merupakan kemampuan lebih yang dimiliki seseorang dalam memotivasi diri, ketahanan dalam menghadapi kegagalan, mengendalikan emosi dan menunda kepuasan, serta mengatur keadaan jiwa.

Sementara dua ahli lain yakni Cooper dan Sawaf mengemukakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi. Kecerdasan emosi menuntut mengenal jenis-jenis perasaan untuk belajar mengakui, menghargai perasaan pada diri dan orang lain dan menanggapi dengan tepat, menerapkan secara efektif energi emosi dalam kehidupan sehari-hari.<sup>19</sup>

Kehidupan emosional merupakan wilayah yang sama pastinya dengan, matematika atau kemampuan baca, dapat ditangani dengan keterampilan yang lebih tinggi atau lebih rendah, dan membutuhkan seperangkat keahlian tersendiri. Dan seberapa cakap seseorang dalam keahlian ini sangatlah penting untuk memperoleh gambaran mengapa seseorang bisa berkembang dalam kehidupan, sementara orang lain dengan kecerdasan yang sama mengalami kemandekan: keterampilan emosional adalah *meta-ability*, menentukan seberapa baik kita mampu menggunakan keterampilan-keterampilan lain mana pun yang kita miliki, termasuk intelektual yang belum terasah.<sup>20</sup>

---

<sup>19</sup>Al. Tridhonanto dan Beranda Agency, *Meraih Sukses dengan Kecerdasan Emosional*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010). Hal. 8.

<sup>20</sup>Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1998), h.46-47

Pada kenyataannya perlu diakui bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan di sekolah, universitas, tempat kerja, dan dalam berkomunikasi di lingkungan masyarakat. Oleh karena itu, wilayah tersebut meliputi sekelompok kemampuan emosional atau kemampuan sosial yang turut berperan dalam kecerdasan emosional. Wilayah kecerdasan tersebut meliputi, mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain dan membina hubungan.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang diungkapkan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang dalam mengidentifikasi dan mengolah emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, yang akan berperan dalam pengarahan perilaku individu. Yang ditandai dengan kemampuan dalam mengenali emosi diri, mengelola emosi orang lain, serta memotivasi diri sendiri.

## **2. Ciri Karakteristik Kecerdasan Emosional**

Beberapa aspek dasar dalam kecerdasan emosional yaitu, mengenali emosi, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup>Daniel Goleman, *Emotional Intelligence*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1998), h.58.

a. Mengenali emosi diri

Untuk mengenali emosi diri dibutuhkan adanya kesadaran diri akan perasaan diri sendiri sewaktu perasaan emosi itu terjadi. Kesadaran diri disini adalah perhatian terus-menerus terhadap keadaan batin. Dalam kesadaran refleksi diri ini, pikiran mengamati dan menggali pengalaman termasuk emosi. Menurut John Mayer, kesadaran diri berarti waspada baik terhadap suasana hati maupun pikiran kita tentang suasana hati.<sup>22</sup>

b. Mengelola Emosi

Mengelola emosi yaitu menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan pas. Kecakapan ini bergantung pula pada kesadaran diri. Mengelola emosi berhubungan dengan kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar. Orang-orang yang buruk kemampuannya dalam keterampilan ini akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dapat bangkit kembali jauh lebih cepat dari kemerosotan dan kejatuhan dalam kehidupan.

---

<sup>22</sup>*Ibid, hal 63-64.*

c. Memotivasi diri sendiri

Memotivasi diri sendiri adalah kemampuan menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dalam kaitan untuk memberi perhatian, untuk memotivasi diri sendiri dan menguasai diri sendiri. Orang-orang yang memiliki keterampilan ini cenderung jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

Menurut Goleman, motivasi dan emosi pada dasarnya memiliki kesamaan yaitu sama-sama menggerakkan. Motivasi menggerakkan manusia untuk meraih sasaran sedangkan emosi menjadi bahan bakar untuk memotivasi, dan motivasi pada gilirannya menggerakkan persepsi dan membentuk tindakan-tindakan.<sup>23</sup>

d. Mengenali emosi orang lain

Mengenali emosi orang lain atau *empati* adalah kemampuan alam perasaan seseorang untuk menempatkan diri ke dalam alam perasaan orang lain sehingga bisa memahami pikiran, perasaan dan perilaku orang tersebut.<sup>24</sup> Orang yang memiliki empati lebih mampu menangkap sinyal sosial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa-apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup>*Ibid*, Hal. 58.

<sup>24</sup>Al. Tridhonanto dan Beranda Agency, *Meraih Sukses dengan Kecerdasan Emosional*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2010). Hal.11

<sup>25</sup>Daniel Goleman, *Op.Cit*, hal 59

#### e. Membina Hubungan Sosial dengan Orang Lain

Didalam menjalin hubungan sosial dengan orang lain sebagai sifat yang hakiki pada diri manusia sebagai makhluk sosial. Keterampilan berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Kemampuan tersebut dibuktikan manusia dalam pergaulan dengan orang lain dan penampilan yang selaras dengan alam perasaannya sendiri. Selain itu dia juga bisa memimpin dan mengorganisir orang lain dan mampu mengatasi permasalahan yang muncul dalam pergaulan antar sesama manusia.<sup>26</sup>

Menurut Goleman, kecerdasan emosional yang baik dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:

##### 1. Mengenali emosi diri

- Memahami penyebab perasaan yang timbul pada diri sendiri.
- Perbaikan dalam mengenali emosi sendiri.

##### 2. Mengelola emosi

- Mampu mengontrol emosi ketika berhubungan dengan orang lain.
- Kemampuan untuk mengendalikan emosi diri.

##### 3. Memanfaatkan emosi

- Bertanggung jawab
- Mampu memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan

---

<sup>26</sup> Al. Tridhonanto, *Op.Cit*, hal. 12.

#### 4. Membaca emosi

- Peka terhadap perasaan orang lain
- Mampu menerima pendapat orang lain.

#### 5. Membina hubungan

- Mampu menyelesaikan permasalahan yang ada.
- Lebih mudah bergaul.

### 3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Perkembangan manusia sangat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal adalah individu yang memiliki potensi dan kemampuan untuk mengembangkan potensi yang dimiliki tersebut, sedangkan faktor eksternal adalah dukungan dari lingkungan disekitarnya untuk lebih mengoptimalkan dari sejauh potensi yang dimilikinya, terutama kecerdasan emosional.

Goleman mengatakan bahwa kecerdasan emosi juga dipengaruhi oleh kedua faktor tersebut, diantaranya faktor otak, faktor keluarga, faktor lingkungan sekolah. Berdasarkan uraian tersebut, maka faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya kecerdasan emosional adalah:

#### a. Faktor otak

La Doux mengungkapkan bagaimana arsitektur otak memberi tempat istimewa bagi amigdala sebagai penjaga emosi, penjaga yang mampu membajak otak. Amigdala adalah spesialis masalah-masalah emosional. Apabila amigdala

dipisahkan dari bagian-bagian otak lainnya, hasilnya adalah ketidakmampuan yang sangat mencolok dalam menangkap makna emosi awal suatu peristiwa, tanpa amigdala tampaknya ia kehilangan semua pemahaman tentang perasaan, juga setiap kemampuan merasakan perasaan. Amigdala berfungsi sebagai semacam gudang ingatan emosional.<sup>27</sup>

b. Faktor lingkungan keluarga

Orang tua memegang peranan penting terhadap perkembangan kecerdasan emosional anak. Goleman berpendapat bahwa lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama bagi anak untuk mempelajari emosi. Dari keluargalah seorang anak mengenal emosi dan yang paling utama adalah orang tua. Jika orang tua tidak mampu atau salah dalam mengenalkan emosi, maka dampaknya akan sangat fatal terhadap anak.

c. Faktor lingkungan sekolah

Dalam hal ini, lingkungan sekolah merupakan faktor penting kedua setelah sekolah, karena dilingkungan ini anak mendapatkan pendidikan lebih lama. Guru memegang peranan penting dalam mengembangkan potensi anak melalui beberapa cara, diantaranya melalui teknik, gaya kepemimpinan, dan metode mengajar sehingga kecerdasan emosional berkembang secara maksimal. Setelah lingkungan keluarga, kemudian lingkungan sekolah mengajarkan anak sebagai

---

<sup>27</sup>Muallifah, *Psycho Islamic Smart Parenting*, (Jogjakarta : Diva Press, 2009), h. 125.

individu untuk mengembangkan keintelektualan dan bersosialisasi dengan sebayanya, sehingga anak dapat berekspresi secara bebas tanpa terlalu banyak diatur dan diawasi secara ketat.

d. Faktor lingkungan dan dukungan sosial

Di sini, dukungan dapat berupa perhatian, penghargaan, pujian, nasihat atau penerimaan masyarakat. Semuanya memberikan dukungan psikis atau psikologis bagi anak. Dukungan sosial diartikan sebagai suatu hubungan interpersonal yang didalamnya satu atau lebih bantuan dalam bentuk fisik atau instrumenta, informasi dan pujian. Dukungan sosial cukup mengembangkan aspek-aspek kecerdasan emosional anak, sehingga memunculkan perasaan berharga dalam mengembangkan kepribadian dan kontak sosialnya.<sup>28</sup>

#### **4. Pengaruh Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap kemandirian belajar seseorang dalam rangka pengembangan potensi diri. Dimana kecerdasan emosional sangat diperlukan dalam bentuk kemandirian seseorang, kemandirian merupakan kemampuan untuk mengarahkan dan mengendalikan diri sendiri dalam berfikir dan bertindak, serta tidak merasa bergantung pada orang lain secara emosional. Belajar menunjuk pada suatu proses dalam tingkag laku yang ditimbulkan melalui latihan-latihan atau pengalaman.

---

<sup>28</sup>*Ibid*, h. 125-127.



Kemandirian belajar seseorang mendorong untuk berprestasi, berinisiatif dan berkreasi. Oleh karena itu kemandirian dapat mengantar seseorang menjadi produktif, serta mendorongnya kearah kemajuan dan selalu ingin lebih maju lagi. Kemandirian belajar ditunjukkan dengan otonomi dalam merencanakan, mengorganisir, dan mengevaluasi kegiatan belajarnya.

Kecerdasan emosional sangat berpengaruh terhadap kemandirian belajar seseorang. Emosi menunjuk pada suatu kemampuan untuk memahami perasaan diri masing-masing dan perasaan orang lain. Kemampuan untuk memotivasi dirinya sendiri dan dalam berhubungan dengan orang lain. sehingga tidak salah jika para ahli ilmu jiwa mengatakan bahwa *IQ* itu hanya mempunyai 20% dalam keberhasilan hidup manusia, sedangkan sisanya yaitu 80% akan ditentukan oleh faktor lain termasuk didalamnya faktor terpenting adalah kecerdasan emosional.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup>Hamzah B Uno, Orientasi Baru dalam Psikologi Pembelajaran,(Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006) h.70