

BAB II

KAJIAN TEORI

A. KECERDASAN EMOSIONAL

1. Pengertian Kecerdasan

Kecerdasan dalam perspektif psikologi pendidikan, dianggap sebagai kemampuan mental terhadap suatu persoalan. Terdapat tiga faktor penting yang berhubungan dengan kecerdasan seseorang, yaitu penilaian seseorang (*judgment*), pengertian (*comprehension*), dan penalaran (*reasoning*). Secara umum, kecerdasan menurut perspektif psikologi pendidikan adalah kemampuan mental seseorang untuk merespon dan menyelesaikan problem dari hal-hal yang bersifat kuantitatif dan fenomenal (Suharsono, 2004 : 4).

Jean Piaget (Ali & Asrori, 2004 : 27) mengatakan bahwa kecerdasan adalah seluruh kemampuan berfikir dan bertindak secara *adaptif*, termasuk kemampuan mental yang kompleks. Dengan kata lain kecerdasan adalah seluruh kemungkinan koordinasi yang memberi struktur kepada tingkah laku sesuatu organisme sebagai adaptasi mental terhadap situasi yang baru.

Terdapat tujuh macam jenis kecerdasan yang ada di dalam tiap diri individu, yaitu linguistik, matematika, spasial, kinestetik, musik, antar pribadi, dan intrapribadi. Macam-macam kecerdasan di atas merupakan potensi-potensi yang ada pada setiap individu dengan kadar berbeda-beda (Pasiak, 2004 : 17).

Dari beberapa definisi diatas dapat ditarik sebuah kesimpulan bahwa kecerdasan adalah kemampuan individu untuk menyesuaikan diri dengan masalah yang sedang di hadapi dan ber'usaha untuk dapat menyelesaikanya.

2. Pengertian Emosi

Kata emosi berasal dari bahasa latin, yaitu *movere*, yang berarti bergerak menjauh, di tambah awalan "e" untuk memberi arti bergerak menjauh sehingga kecenderungan bertindak adalah hal mutlak dalam emosi. Dalam kamus bahasa Inggris *Oxford English Dictionary* untuk memakai arti emosi sebagai kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, dan nafsu atau setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-meluap (Goleman, 2004 : 411).

Emosi itu sendiri termasuk dalam ranah afektif. Empat banyak berpengaruh terhadap fungsi psikis lain seperti pengamatan, tanggapan, pemikiran, dan kehendak. Individu akan mampu melakukan pengamatan atau pemikiran dengan baik jika disertai dengan emosi yang baik pula. Individu juga akan memberikan tanggapan yang positif terhadap sesuatu objek jika disertai dengan emosi yang positif pula, sebaliknya individu akan melakukan pengamatan dan tanggapan yang negatif terhadap objek tersebut.

Sedangkan Goleman memakai emosi sebagai setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu, setiap keadaan mental yang hebat dan meluap-luap, kemudian juga menyebutkan bahwa emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khas, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecendrungan untuk bertindak. Sementara Chaplin dalam *Dictionary of Psychologi* mendefinisikan emosi sebagai suatu keadaan yang terangsang dari organisme yang mencakup perubahan-perubahan yang disadari, yang mendalam sifatnya dariperubahan perilaku.

Menurut Daniel Goleman bahwa emosi itu sangat kompleks, dengan kekompleks itu dia mengidentifikasi emosi sebagai berikut:

1. Amarah, mengamuk, membenci, marah besar, jengkel, kesal hati, tersinggung, bermusuhan, bertindak kekerasan dan kebencian patologis.
2. Kesedihan meliputi: Sedih, kesepian, putus asa, melankolis, dan depresi, mengasiani diri sendiri.
3. Rasa takut meliputi: cemas, takut, waswas, khawatir, gugup, waspada, ngeri, panic, fobia.
4. Kenikmatan meliputi: bahagia, gembira, senggang, riang puas.
5. Cinta persahabatan meliputi: kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasih sayang, kasmara.
6. Terkejut, meliputi takjup dan terpesona.
7. Jengkel, meliputi hina, muak, benci, tidak suka.
8. Malu, meliputi bersalah, kesal hati, malu hati, menyesal dan merasa hancur lebur
(Ali & Asrori, 2008 : 62-63).

Selain penjelasan mengenai bentuk-bentuk emosi diatas, terdapat teori yang menjelaskan bahwa emosi dapat dipengaruhi terhadap tingkah laku seseorang, diantaranya (Ali & Anhor, 2008 : 66-67):

a. Teori sentral

Teori ini dikemukakan oleh Walter B. Cannon. Menurut teori ini, gejala kejasmanian, termasuk tingkahlaku merupakan akibat dari emosi yang dialami oleh individu. Jadi individu mengalami emosi lebih dulu baru

kemudian mengalami perubahan-perubahan dalam jasmaninya, sehingga dapat dikatakan bahwa emosi yang dapat menimbulkan tingkahlaku.

b. Teori peripheral

Teori ini dikemukakan oleh James dan Lange. Menurut teori ini dikatakan bahwa gejala-gejala kejasmanian atau tingkah laku seseorang bukanlah merupakan akibat dari emosi, melainkan emosi yang dialami oleh seseorang sebagai akibat dari gejala-gejala kejasmanian. Jadi teori ini berpendapat bahwa tingkah laku yang menimbulkan emosi, dan bukan sebaliknya.

c. Teori kepribadian

Menurut teori ini, emosi merupakan suatu aktivitas pribadi dimana pribadi ini tidak dapat dipisah-pisahkan. Oleh karena itu, emosi meliputi perubahan-perubahan jasmani.

d. Teori kedaruratan

Teori ini menjelaskan bahwa pengalaman menunjukkan jika seseorang termotivasi maka akan terangsang secara emosional untuk melakukan suatu kegiatan dengan intensitas tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa emosi berhubungan erat dengan motivasi.

Berdasarkan pengertian diatas mengenai emosi, dapat di simpulkan bahwa emosi merupakan pergolakan pikiran, perasaan, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan merupakan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Selain itu, terdapat beberapa teori yang menjelaskan bahwa emosi dapat mempengaruhi perilaku seseorang, oleh karena itu, penting sekali meningkatkan kecerdasan

emosional agar dapat melakukan suatu hal yang di anggap benar, termasuk dalam hal komunikasi positif.

Emosi adalah suatu perasaan yang meliputi perasaan takut, malu, marah, sedih dan lain-lain yang mempengaruhi keadaan individu yang sedang merasakan sesuatu. Dalam Al-Qur'an di jelaskan dalam surat Al-Ahzab: 10.

إِذْ جَاءُوكُم مِّن فَوْقِكُمْ وَمِنْ أَسْفَلَ مِنكُمْ وَإِذْ زَاغَتِ الْأَبْصَارُ وَبَلَغَتِ الْقُلُوبُ الْحَنَاجِرَ

وَتَظُنُّونَ بِاللَّهِ الظُّنُونًا ﴿١٠﴾

Artinya: (yaitu) ketika mereka datang kepadamu dari atas dan dari bawahmu, dan ketika tidak tetap lagi penglihatan(mu) dan hatimu naik menyesak sampai ke tenggorokan dan kamu menyangka terhadap Allah dengan bermacam-macam purbasangka. Maksudnya ialah menggambarkan bagaimana hebatnya perasaan takut dan perasaan gentar pada waktu itu.

Di jelaskan bahwa ayat ini menerangkan kisah Ahzab yaitu golongan-golongan yang di hancurkan pada peperangan Khadaq karena menentang Allah dan Rasul-Nya. Kemudian Allah mengirimkan tentara yang tidak dapat di lihat yaitu para malaikat yang sengaja di datangkan untuk menghancurkan musuh-musuh Allah itu. Sehingga menggambarkan bagaiman hebatnya perasaan takut dan perasaan gentar pada waktu itu yang dialami oleh setiap individu.

Emosi berkaitan dengan perubahan fisiologis dan berbagai pikiran. Jadi, emosi merupakan salah satu aspek penting dalam kehidupan manusia, karena emosi dapat merupakan motivator perilaku dalam arti meningkatkan, tapi juga dapat mengganggu perilaku intensional manusia. (Prawitasari, 1995).

Bahwa semua emosi menurut Goleman pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak. Jadi berbagai macam emosi itu mendorong individu untuk memberikan respon atau bertingkah laku terhadap stimulus yang ada. Dalam *The Nicomachea Ethics* pembahasan Aristoteles secara filsafat tentang kebajikan, karakter dan hidup yang benar, tantangannya adalah menguasai kehidupan emosional kita dengan kecerdasan. Nafsu, apabila dilatih dengan baik akan memiliki kebijaksanaan; nafsu membimbing pemikiran, nilai, dan kelangsungan hidup kita. Tetapi, nafsu dapat dengan mudah menjadi tak terkendalikan, dan hal itu seringkali terjadi. Menurut Aristoteles, masalahnya bukanlah mengenai emosionalitas, melainkan mengenai keselarasan antara emosi dan cara mengekspresikan (Goleman, 2002 : 107).

Menurut Mayer (Goleman, 2002 : 65) orang cenderung menganut gaya-gaya khas dalam menangani dan mengatasi emosi mereka, yaitu : sadar diri, tenggelam dalam permasalahan, dan pasrah. Dengan melihat keadaan itu maka penting bagi setiap individu memiliki kecerdasan emosional agar menjadikan hidup lebih bermakna dan tidak menjadikan hidup yang di jalani menjadi sia-sia.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa emosi adalah suatu perasaan (afek) yang mendorong individu untuk merespon atau bertingkah laku terhadap stimulus, baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.

3. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan salah satu bentuk lain dari kecerdasan ganda yang ada pada diri individu. Dimana dalam kecerdasan ganda tersebut terdapat juga kecerdasan emosional, dalam hal ini kecerdasan emosional tergabung dalam kecerdasan

interpersonal. Kecerdasan ini biasanya di pakai seseorang untuk dapat mengendalikan emosi dalam rangka berinteraksi dengan individu lainya.

Bentuk-bentuk kecerdasan ganda di antaranya kecerdasan intelektual, kecerdasan spiritual, kecerdasan verbal, kecerdasan interpersonal, kecerdasan intrapersonal, kecerdasan tubuh, kecerdasan musical, kecerdasan eksistensial, kecerdasan spiritual, kecerdasan visual, dan kecerdasan matematik.

Kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh psikologi Peter Salovey dan Jhon Mayer untuk menjelaskan kualitas-kualitas emosional yang penting bagi keberhasilan, diantaranya: empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, disukai, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan dan sikap hormat (Shapiro, 1998 : 5).

Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional atau yang sering disebut (EQ) sebagai berikut :

“Himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial yang melibatkan kemampuan pada orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan.” (Shapiro, 1998 : 8).

Sedangkan Menurut Cooper mengatakan bahwa kecerdasan emosi sebagai kemampuan merasakan dan memahami secara efektif menerapkan serta daya kepekaan emosi sebagai energy informasi koneksi dan pengaruh manusiawi (Wijaya Diana, 2007 : 4). Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memahami dan bertindak bijaksana dalam menghadapi atau berhubungan dengan orang lain (Hariwijayana, 2006 : 7). Sedangkan Kecerdasan emosional Menurut Ary Ginanjar adalah sebuah kemampuan untuk mendengarkan bisikan emosi dan menjadikannya sebagai sumber informasi yang penting

dalam memahami diri sendiri dan orang lain dalam mencapai sebuah tujuan (Ary Ginanjar, 2004 : 61-62).

Kecerdasan emosional sangat dipengaruhi oleh lingkungan, tidak bersifat menetap, dapat berubah-ubah setiap saat. Untuk itu peranan lingkungan terutama orang tua pada masa kanak-kanak sangat mempengaruhi dalam pembentukan kecerdasan emosional. Keterampilan EQ bukanlah lawan keterampilan IQ atau keterampilan kognitif, namun keduanya berinteraksi secara dinamis, baik pada tingkatan konseptual maupun di dunia nyata. Selain itu, EQ tidak begitu dipengaruhi oleh faktor keturunan. (Shapiro, 1998-10).

Sebuah model pelopor lain tentang kecerdasan emosional diajukan oleh Bar-On pada tahun 1992 seorang ahli psikologi Israel, yang mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai serangkaian kemampuan pribadi, emosi dan sosial yang mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan (Goleman, 2000 : 180).

Gardner dalam bukunya yang berjudul *Frame Of Mind* (Goleman, 2000 : 50-53) mengatakan bahwa bukan hanya satu jenis kecerdasan yang monolitik yang penting untuk meraih sukses dalam kehidupan, melainkan ada spektrum kecerdasan yang lebar dengan tujuh varietas utama yaitu linguistik, matematika/logika, spasial, kinestetik, musik, interpersonal dan intrapersonal. Kecerdasan ini dinamakan oleh Gardner sebagai kecerdasan pribadi yang oleh Daniel Goleman disebut sebagai kecerdasan emosional.

Menurut Gardner, kecerdasan pribadi terdiri dari :

”Kecerdasan antar pribadi yaitu kemampuan untuk memahami orang lain, apa yang memotivasi mereka, bagaimana mereka bekerja, bagaimana bekerja bahu membahu dengan kecerdasan. Sedangkan kecerdasan intra pribadi adalah kemampuan yang

korelatif, tetapi terarah ke dalam diri. Kemampuan tersebut adalah kemampuan membentuk suatu model diri sendiri yang teliti dan mengacu pada diri serta kemampuan untuk menggunakan modal tadi sebagai alat untuk menempuh kehidupan secara efektif.” (Goleman, 2002 : 52).

Dalam rumusan lain, Gardner menyatakan bahwa inti kecerdasan antar pribadi itu mencakup “Kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, temperamen, motivasi dan hasrat orang lain”. Dalam kecerdasan antar pribadi yang merupakan kunci menuju pengetahuan diri, ia mencantumkan “akses menuju perasaan-perasaan diri seseorang dan kemampuan untuk membedakan perasaan-perasaan tersebut serta memanfaatkannya untuk menuntun tingkah laku” (Goleman, 2002 : 53).

Berdasarkan kecerdasan yang dinyatakan oleh Gardner tersebut, Salovey (Goleman, 2000:57) memilih kecerdasan interpersonal dan kecerdasan intrapersonal untuk dijadikan sebagai dasar untuk mengungkap kecerdasan emosional pada diri individu. Menurutnya kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain.

Menurut Hamim Thohari dkk, pengertian kecerdasan emosional terbagi menjadi, *Pertama* kemampuan mengendalikan emosi, bagaimana individu dapat menahan marah, menepis kekecewaan dan kesedihan, tidak putus asa, dan mampu bangkit dari kegagalan. *Kedua* kecerdasan emosional merupakan kemampuan memahami dan merasakan perasaan orang lain dan orang lain dan menginspirasi untuk menentukan keputusan (Hamid Thohari, 2006 : 1)

Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan kecerdasan emosional adalah kemampuan siswa untuk mengenali emosi diri, mengelola emosi diri, memotivasi diri

sendiri, mengenali emosi orang lain (empati) dan kemampuan untuk membina hubungan (kerjasama) dengan orang lain, antara satu emosi dan yang lain, antara emosi dan gejala tubuh, antara emosi dan lingkungan sekitarnya.

Jenis pemikiran ini membantu kita menciptakan asosiasi antara hal, misalnya antara rasa lapar dan nasi, antara rumah dan kenyamanan, antara ibu dan cinta, antara salakan anjing dan bahaya, antara warna merah dan emosi atau bahaya. Pemikiran asosiatif mendasari sebagian besar kecerdasan emosional murni kaitan antara satu emosi dan Ia memungkinkan mengenali pola-pola, seperti wajah atau aroma, dan belajar keterampilan gerak seperti mengendarai sepeda atau mobil. Cara “berfikir” ini menggunakan hati dan tubuh. Kecerdasan emosional lazimnya di pandang sebagai kecerdasan emosional, juga merupakan kecerdasan tubuh. Ia merupakan jenis kecerdasan yang digunakan untuk menghasilkan efek-efek luar biasa oleh para atlet berbakat atau pianis yang sangat piawai, (Danah Zohar&Ian Marshall : 44-45).

Menurut Goleman (2000), kecerdasan emosional meruju kepada kemampuan mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri, dan dalam hubungan dengan orang lain. Kecerdasan emosional mencakup kemampuan-kemampuan yang berbeda tetapi saling melengkapi dengan kecerdasan akademik, yaitu kemampuan-kemampuan kognitif murni yang di ukur dengan IQ. Banyak orang-orang cerdas, dalam arti terpelajar akan tetapi tidak mempunyai kecerdasan emosional, sehingga dalam bekerja menjadi bawahan orang yang memiliki kecerdasan yang lebih rendah tetapi unggul dalam keterampilan kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional sesungguhnya merupakan keterampilan (Skill), dari pada potensi seperti dalam konsep intelegensi pada umumnya, dan keterampilan ini harus di kerjakan oleh masyarakat tempat individu yang bersangkutan tumbuh dan berkembang. Adapun berlangsungnya proses belajar ini sesungguhnya merupakan bagian dari kemampuan nalar atau kognitif seseorang (Monty P. Satiadima & Fidelis E. Waruru, 2003 : 26-27).

Dari beberapa definisi di atas dapat di simpulkan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali diri sendiri dan orang lain, kemampuan mengendalikan diri, mengatur diri, menempatkan motivasi dan empati, mampu melakukan interaksi sosial pada situasi dan kondisi tertentu serta mampu beradaptasi terhadap reaksi serta perilaku.

4. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (1999) dalam kecerdasan emosional terdapat dua hal yang harus dimiliki yaitu kecakapan emosi dan sosial, meliputi:

- a. Kesadaran diri: mengerahui apa yang dirasakan dan menggunakannya sebagai acuan pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
- b. Pengaturan diri: mengendalikan emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap diri sendiri, dan sanggup menunda kepuasan sebelum tercapainya tujuan serta mampu bangkit kembali dari tekanan emosi.

- c. Motivasi: menggunakan hasrat untuk menggerakkan dan menuntun individu menuju sasaran yang tepat, membantu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif serta bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
- d. Empati: merasakan dan memahami orang lain, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyesuaikan diri dengan orang lain.
- e. Keterampilan sosial: menangani emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, mampu membaca situasi sehingga mampu melakukan keterampilan-keterampilan ini untuk mempengaruhi, bermusyawarah, dan mampu bekerja sama dengan orang lain (Goleman 1999 : 512-513).

Menurut Salovey mengutip (Goleman, 1999 : 57-59) menempatkan kecerdasan pribadi Gardner dalam definisi dasar tentang kecerdasan emosional yang dicetuskannya dan memperluas kemampuan tersebut menjadi lima kemampuan utama, yaitu :

- a. Mengenal Emosi Diri

Mengenal emosi diri sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi. Kemampuan ini merupakan dasar dari kecerdasan emosional, para ahli psikologi menyebutkan kesadaran diri sebagai meta mood, yakni kesadaran seseorang akan emosinya sendiri. Menurut Mayer (Goleman, 2002 : 64) kesadaran diri adalah waspada terhadap suasana hati maupun pikiran tentang suasana hati, bila 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.

- b. Mengelola Emosi.

Mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat atau selaras, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu. Menjaga agar emosi yang merisaukan tetap terkendali merupakan kunci menuju kesejahteraan emosi. Emosi berlebihan, yang meningkat dengan intensitas terlampau lama akan mengoyak kestabilan kita (Goleman, 2002 : 77-78). 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.

c. 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 antusiasisme, gairah, optimis dan keyakinan diri.

d. Mengenali Emosi Orang Lain.

Kemampuan untuk mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Menurut Goleman (2002 : 57) 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.

Rosenthal dalam penelitiannya menunjukkan bahwa orang-orang yang mampu membaca perasaan dan isyarat non verbal lebih mampu menyesuaikan diri secara emosional, lebih populer, lebih mudah bergaul, dan lebih peka (Goleman, 2002 : 136). Nowicki, ahli psikologi menjelaskan bahwa anak-anak yang tidak mampu membaca atau mengungkapkan emosi dengan baik akan terus menerus merasa frustrasi (Goleman, 2002 : 172). Seseorang yang mampu membaca emosi orang lain juga memiliki kesadaran diri yang tinggi. Semakin mampu terbuka pada emosinya sendiri, mampu mengenal dan mengakui emosinya sendiri, maka orang tersebut mempunyai kemampuan untuk membaca perasaan orang lain.

e. Membina Hubungan.

Kemampuan dalam membina hubungan merupakan suatu keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi (Goleman, 2002 : 59). Keterampilan dalam berkomunikasi merupakan kemampuan dasar dalam keberhasilan membina hubungan. Individu sulit untuk mendapatkan apa yang diinginkannya dan sulit juga memahami keinginan serta kemauan orang lain.

Orang-orang yang hebat dalam keterampilan membina hubungan ini akan sukses dalam bidang apapun. Orang berhasil dalam pergaulan karena mampu berkomunikasi dengan lancar pada orang lain. Orang-orang ini populer dalam lingkungannya dan menjadi teman yang menyenangkan karena kemampuannya berkomunikasi (Goleman, 2002 : 59). Ramah tamah, baik hati, hormat dan disukai orang lain dapat dijadikan petunjuk positif bagaimana siswa mampu membina hubungan dengan orang lain. Sejauhmana kepribadian siswa berkembang dilihat dari banyaknya hubungan interpersonal yang dilakukannya.

Untuk dapat mengembangkan emosi remaja agar memiliki kecerdasan emosional adalah dengan melakukan kegiatan-kegiatan yang di dalamnya terdapat materi yang dikembangkan oleh Daniel Goleman (1995) yang kemudian diberi nama *Self-Science Curriculum*, sebagaimana berikut (Yusuf, Syamsu, 2006 : 74-75):

- a. Belajar mengembangkan kesadaran diri, yaitu dengan mengamati sendiri, dan mengenali perasaan sendiri, menghimpun kosa kata untuk mengungkapkan perasaan, serta mahami hubungan antara pikiran, perasaan, dan respon emosional.
- b. Belajar mengambil keputusan pribadi, yaitu dengan mengamati tindakan dan akaibatnya, memahami apa yang menguasai suatu keputusan, pikiran, atau perasaan, serta menerapkan pemahaman terhadap masalah-masalah yang cukup berat.
- c. Belajar mengelola perasaan, yaitu dengan memantau pembicaraan sendiri untuk menangkap pesan-pesan negatif yang terkandung di dalamnya, menyadari apa yang ada di balik perasaan (misalnya, sakit hati yang mendorong amarah), menemukan cara-cara untuk menangani rasa takut, cemas, amarah, dan kesedihan.
- d. Belajar menangani stress, yaitu dengan mempelajari pentingnya berolahraga, perenungan yang terarah, dan metode relaksasi.
- e. Belajar berempati, yaitu dengan memahami perasaan dan masalah orang lain, berfikir dengan sudut pandang orang lain, serta menghargai perbedaan perasaan orang lain mengenai sesuatu.

- f. Belajar komunikasi, yaitu dengan berbicara mengenai perasaan secara efektif, dengan menjadi pendengar dan penanya yang baik, membedakan antara apa yang dilakukan atau dikatakan seseorang dengan reaksi atau penilaian sendiri tentang sesuatu, serta mengirimkan pesan dengan sopan dan bukannya mengumpat.
- g. Belajar membuka diri, yaitu dengan menghargai keterbukaan dan membina kepercayaan dalam suatu hubungan serta mengetahui situasi yang aman untuk membicarakan tentang perasaan diri sendiri.
- h. Belajar mengembangkan pemahaman, yaitu dengan mengidentifikasi pola-pola kehidupan emosional dan rekreasinya serta mengenali pola-pola serupa pada orang lain.
- i. Belajar menerima diri sendiri yaitu dengan merasa bangga dan memandang diri sendiri dari sisi positif, mengenali kekuatan dan kelemahan diri, serta belajar mampu menertawakan diri sendiri.
- j. Belajar mengembangkan tanggung jawab pribadi, yaitu belajar rela memikul tanggung jawab, mengenali akibat-akibat dari keputusan, dan tindakan pribadi, serta melanjutkan komitmen yang telah dibuat dan disepakati.
- k. Belajar mengembangkan ketegasan, yaitu dengan mengungkapkan keprihatinan dan perasaan diri tanpa merasa marah atau berdiam diri.
- l. Mempelajari dinamika kelompok, yaitu dengan kerja bersama memahami kapan dan bagaimana dan bagaimana memimpin, serta memahami kapan harus mengikuti.

- m. Belajar menyelesaikan konflik, yaitu dengan bagaimana melakukan konfrontasi secara jujur dengan orang lain, orang tua, dan guru, serta memahami contoh penyelesaian masalah (*win-win solution*) untuk merundingkan atau menyelesaikan suatu perselisihan.

Kecerdasan emosional pada hakekatnya dapat di tingkatkan, dan untuk meningkatkan kecerdasan emosional seorang Claude Stainer menjelaskan tiga langkah utama diantaranya (Nggermanto, 2001 : 100-102):

- a. Membuka hati.

Simbol pusat emosi adalah hati yang dapat merasakan nyaman setidaknya sehingga individu dapat memulai dengan membebaskan pusat perasaan tersebut dari impuls dan pengaruh yang membatasi untuk menunjukkan cinta satu sama lain.

- b. Menjelajahi daratan emosi.

Setelah membuka hati, kemudian melihat kenyataan dan menentukan peran emosi dalam kehidupan sehingga dapat menjadi lebih bijak dalam menanggapi perasaan diri sendiri dan orang lain.

- c. Mengambil tanggung jawab

Dalam menanggapi permasalahan, harus berani mengakui kesalahan yang terjadi dengan membuat suatu perbaikan dan memutuskan bagaimana mengubah segala sesuatunya.

Berdasarkan pendapat beberapa tokoh diatas maka dapat di simpulkan bahwa aspek kecerdasan emosional meliputi kesadaran diri, pengaturan diri,

motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Sedangkan untuk dapat mengembangkan kecerdasan emosional pada remaja perlu dilakukan kegiatan-kegiatan, diantaranya belajar mengembangkan kesadaran diri, belajar mengambil keputusan pribadi, belajar mengelola perasaan, belajar menangani stress, belajar berempati, belajar berkomunikasi, belajar membuka diri, belajar mengembangkan pemahaman, belajar menerima diri sendiri, belajar mengembangkan tanggung jawab pribadi, belajar mengembangkan ketegasan, mempelajari dinamika kelompok, dan belajar menyelesaikan konflik. Dan untuk meningkatkan kecerdasan emosional tersebut terdapat tiga langkah utama yang dilakukan yaitu, membuka hati, menjelajahi daratan emosi, dan mengambil tanggungjawab.

Klarifikasikan kecerdasan emosional atas lima komponen penting:

- 1) Mengenali emosi diri, yaitu kesadaran diri untuk mengenali perasaan. Ketika perasaan itu tumbuh adalah merupakan dasar kecerdasan emosional.
- 2) Mengelola emosi, menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat adalah kecakapan yang tergantung pada kesadaran diri.
- 3) Memotivasi diri sendiri, yaitu orang yang termotivasi yang mempunyai keinginan dan kemampuan dalam menghadapi dan mengatasi rintangan-rintangan.
- 4) Mengenali emosi orang lain, yaitu merupakan kemampuan yang juga tergantung pada kesadaran diri emosional dan merupakan "keterampilan bergaul".
- 5) Membina hubungan, yaitu seni membina hubungan sebagian besar merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain.

Aspek kecerdasan emosional di atas, dapat di pahami bahwa kecerdasan emosional sangat di butuhkan oleh manusia dalam rangka mencapai kesuksesan, baik di bidang Akademis, Karir, maupun kehidupan sosial. Bahkan belakangan ini beberapa ahli dalam bidang tes kecerdasan telah menemukan bahwa anak-anak yang cerdas dapat mengalami kegagalan dalam bidang akademis, karir dan kehidupan sosialnya. Sebaliknya banyak yang memiliki kecerdasan rata-rata mendapatkan kesuksesan dalam kehidupannya.

Dari kelima aspek kecerdasan emosional di atas jika di simpulkan menjadi sebuah garis besar maka akan terbentuk tiga aspek utama kecerdasan emosional, yaitu mengenali dan memahami emosi diri sendiri, mengenali dan memahami emosi orang lain serta membina hubungan dengan orang lain. Berdasarkan fakta tersebut para ahli tes kecerdasan berkesimpulan bahwa tes kecerdasan hanya mampu mengukur sebagian kecil dari kemampuan manusia dan belum menjangkau keterampilan dalam menghadapi masalah-masalah kehidupan yang lain. Faktor kecerdasan hanya menyumbangkan 20% dalam keberhasilan masa depan anak.

Kesadaran diri terdiri dari: kesadaran emosi diri, penilaian pribadi, dan percaya diri. Pengaturan diri terdiri dari: mengendalikan diri, dapat di percaya, waspada, adaptif, dan inovatif. Motivasi terdiri dari: dorongan berprestasi, komitmen, inisiatif, dan optimis. Empati terdiri dari: memahami orang lain, pelayanan, mengembangkan orang lain, mengatasi keragaman, dan kesadaran politis, keterampilan sosial adalah: pengaruh komunikasi, kepemimpinan, katalisator perubahan, manajemen konflik, pengikat jaringan, kolaborasi dan koperasi, serta kerja tim. (Daniel Goleman, 2005 : 100).

5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional

a. Faktor lingkungan keluarga

Keluarga memiliki peran yang sangat penting dalam upaya mengembangkan pribadi anak. Pola asuh orang tua yang penuh kasih sayang dan pendidikan mengenai nilai-nilai kehidupan, baik agama maupun social budaya yang di berikanya merupakan factor yang sangat kondusif untuk mempersiapkan anak menjadi pribadi dan anggota masyarakat yang sehat.

Keluarga yang bahagia dan harmonis merupakan suatu hal yang sangat penting bagi perkembangan emosi anggota keluarga. Terutama anak, dan kebahagiaan ini dapat di peroleh jika keluarga dapat menjalankan fungsinya dengan baik. Fungsi dasar keluarga adalah memberikan rasa memiliki, rasa aman, kasih sayang, dan mengembangkan hubungan dengan baik diantara anggota keluarga (Yusuf, 2006 : 37). Orang tua merupakan orang yang pertama kali yang mengajarkan kecerdasan emosi kepada anaknya dengan memberikan contoh teladan yang baik (Hariwijaya : 11). Sehingga peran orang tua penting dalam meningkatkan kecerdasan emosi anak.

Menurut Goleman berpendapat bahwa lingkungan keluarga merupakan sekolah pertama untuk mempelajari emosi. Dari keluargalah seseorang anak mengenal emosi dan yang paling utama adalah orang tua. Bagaimana cara orang tua itu mengasuh dan memperlakukan anak , dan itu merupakan tahap awal yang di terima oleh anak dalam mengenal kehidupan.

b. Faktor lingkungan sekolah

Sekolah merupakan lembaga pendidikan formal yang secara sistematis melaksanakan program bimbingan, pengajaran dan latihan dalam dalam membantu

peserta didik agar mampu mengembangkan potensinya, baik yang berkaitan dengan moral, spiritual, intelektual, emosi, dan sosial. (Yusuf, 2006 : 54). Kegiatan proses belajar mengajar dikelas adalah bertujuan untuk menghasilkan perubahan-perubahan dalam diri anak yang sedang menuju kedewasaan, sejauh berbagai perubahan tersebut dapat diusahakan melalui usaha belajar.

Dengan belajar yang terarah dan terpimpin, anak memperoleh pengetahuan, pemahaman, keterampilan, sikap, dan nilai yang mengantarnya menuju kedewasaan, sehingga penentuan tujuan perumusan pendidikan Nasional menentukan hasil proses belajar yang diperoleh, baik dibidang kognitif, motorik, maupun afektif (Wingkel, 2009 : 27-28). Selain itu peran sekolah dalam mengembangkan kepribadian anak, Hurlock mengemukakan bahwa sekolah merupakan factor penentu bagi perkembangan kepribadian anak, baik dalam pola berfikir, bersikap maupun berperilaku (Yusuf, 2006 : 54).

Peran guru sebagai pendidik profesional sangat kompleks, tidak terbatas pada saat berlangsungnya interaksi edukatif di dalam kelas atau proses belajar mengajar, namun juga berperan sebagai administrator, evaluator, dan konselor. (Suryosubroto, 1997 : 3). Menilai baik buruknya suatu perbuatan, mengharkan nilai-nilai kehidupan kepada peserta didik. Oleh karena itu tugas seorang guru menjadi penting di sekolah dalam mengontrol perilaku anak ketika dirumah. Sehingga dibutuhkan kerjasama yang baik antara sekolah dengan orang tua.

c. Faktor lingkungan dan dukungan sosial.

Dukungan dapat berupa perhatian, penghargaan, pujian, nasehat atau penerimaan masyarakat. Yang semua itu memberikan dukungan psikis atau psikologis bagi individu. Dukungan sosial di artikan sebagai suatu hubungan interpersonal yang di dalamnya satu atau lebih bantuan dalam bentuk fisik atau instrumental, informasi dan pujian. Dukungan sosial yang cukup mengembangkan aspek-aspek kecerdasan emosional anak, sehingga memunculkan perasaan berharga dalam mengembangkan kepribadian dan kontrak sosialnya. Pembagian faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional juga di pengaruhi oleh latar belakang keilmuan yang di pelajari oleh setiap individu.

Berdasarkan paparan diatas dapat diakataka bahwa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional adalah factor keluarga, faktor lingkungan sekolah dan dukungan sosial. Kerjasama antara pihak sekolah dengan orang tua sangat penting bagi perkembangan anak sehingga perilakunya lebih terarah, guru menjadi kontrol bagi anak disekolah dan menjadi tanggung jawab orang tua dalam mengontrol perilaku anak ketika dirumah sehingga anak dapat berkembang dengan baik secara moral maupun sosial.

B. KOMUNIKASI POSITIF

1) Pengertian Komunikasi

Komunikasi merupakan proses saling berbagi atau menggunakan informasi secara bersama dan pertalian antara peserta dalam proses informasi (D. Lawrence Kencaid dan Wilbur Schramn, 1977 : 6). Komunikasi secara umum dapat diartikan sebagai usaha untuk memberitahukan informasi kepada orang lain dengan maksud agar orang lain berpartisipasi,

di mana akhirnya informasi tersebut menjadi milik bersama antara orang yang menyampaikan informasi (komunikator) dan orang yang menerima komunikasi (komunikan).

Dari kutipan tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi itu (1) suatu proses, (2) penyampaian informasi, (3) dari komunikator, (4) ke komunikan dan (5) agar komunikan berpartisipasi dan menjadikan informasi itu miliknya. Oleh karena itu komunikasi mengandung unsur : komunikator (encoder), komunikan (decoder), informasi dan tujuan.

Sedangkan menurut pendapat Sasa Djuarsa Sendjaya, Ph.D, komunikasi adalah "Suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengelolaan pesan yang terjadi dalam diri seseorang dan atau diantara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu".

Pengertian komunikasi mempunyai 6 karakteristik pokok yaitu :

1. Komunikasi adalah suatu proses
2. Komunikasi adalah upaya yang disengaja serta mempunyai tujuan
3. Komunikasi menuntut adanya partisipasi dan kerjasama dari para pelaku yang terlibat
4. Komunikasi bersifat simbolis
5. Komunikasi bersifat transaksional
6. Komunikasi menembus ruang dan waktu.

Driyarkara SY (1986) menjelaskan bahwa pendidikan itu merupakan komunikasi. Dalam komunikasi terlibat proses pendidik memberikan pesan berupa nilai-nilai kepada anak didik, agar anak didik menjadi manusia yang bernilai. MY Langeveld yang dikutip

Saleh Muntasir menjelaskan bahwa pendidikan hanya terjadi dalam situasi pendidikan di mana pendidik dengan sengaja merubah anak didik menjadi seorang manusia yang dicita-citakannya. Dari uraian ini dapat disampaikan bahwa komunikasi merupakan proses interaksi antara pendidik (*encoder*) dengan anak didik (*decoder*) untuk menyampaikan informasi agar anak didik menjadi manusia yang lebih baik.

Komunikasi bila dipandang suatu proses yang sistemik yang bersifat edukatif akan mempunyai lima komponen pokok seperti dijelaskan oleh Benjamin S. Bloom (1976), Dr. Budiono (1980), Jiyono MA (1980), Prof. Dr. Soemadi Suryabrata (1983). Komunikasi dipengaruhi oleh antara lain: (1). karakteristik penyampai pesan, (2). karakteristik penerima pesan, (3). Sistem, cara penyajian, penyampaian pesan. Karakteristik penyampai pesan itu antara lain pendidikan, pengalaman (pengetahuan), jumlah keluarga dan karakteristik penerima pesan meliputi pendidikan, umur dan jumlah keluarga (NL Gage, 1985).

2) Pengertian Komunikasi Positif

Komunikasi positif dapat dikatakan secara mudah yaitu, dimana terjadi suatu komunikasi dengan intensi adanya pencapaian pengertian yang sama antara kedua belah pihak terhadap pesan yang disampaikan dengan tetap melakukan respek dalam prosesnya. Seandainya tidak ada komponen dari komunikasi diatas maka larinya komunikasi tersebut adalah negatif, artinya tidak ada komunikasi dan perolehan yang ditimbulkannya berdampak pada kebosanan, adanya asumsi image yang kurang baik mungkin perpecahan, kalau ada komunikasi positif semuanya dapat dilakukan malah berbuah sinergi.

Memang ada yang berperan sebagai Devil Advokat dalam suatu komunikasi sebuah kelompok. Tetapi itu biasanya dilakukan dalam suatu tim dan bermaksud mengarahkan kelompok tersebut agar melakukan sesuatunya lebih baik lagi atau dengan kata lain yang

melakukan devil advokat harus berintensi untuk memajukan kelompoknya. Tapi kalau intensinya untuk menunjukkan kesalahan orang lain dan menonjolkan diri, disini komunikasi akan berlari ke arah negatif alias tak akan ada achievement yang akan dihasilkan kelompok tersebut.

Kenyataan ini menunjukkan bahwa komunikasi positif – verbal maupun non verbal - yang dilakukan orang dewasa terhadap anak akan berpengaruh pada kemampuan aktualisasi anak. Jika sejak dini anak sudah sering diajak dialog, berdiskusi, bercerita, dan dibiasakan untuk berani mengungkapkan isi hatinya, maka kepercayaan diri anak akan tumbuh. Tidak akan ada rasa sungkan, canggung, dan takut lagi pada diri anak untuk bersikap terbuka kepada gurunya. Jika keterbukaan Murid dan guru sudah terjalin dengan baik, maka diharapkan akan mendobrak kekakuan, kebekuan serta kebuntuan interaksi guru dan murid yang akan sangat menghambat perkembangan anak di kemudian hari.

Dalam teori Dr Glenn Doman dalam “The Gentle Revolution” di terjemahkan oleh Sutyono (21 March 2010 08:30) antara lain sabagai berikut ini, ada 5 indikator menciptakan komunikasi positif antar Guru dan murid sebagai berikut:

1. Komunikasi dengan Penghargaan.

Pakar komunikasi Dale Carnegie mengatakan, rahasia terbesar yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam berurusan dengan manusia adalah dengan memberikan penghargaan yang jujur dan tulus. Bahkan menurutnya kebutuhan untuk dihargai ini adalah “rasa lapar” manusia yang tak terperikan dan tak tergoyahkan. Seorang ahli psikologi yang sangat terkenal William James juga mengatakan bahwa "Prinsip paling dalam pada sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai."

Di samping kasih sayang, anak juga membutuhkan penghargaan. Karenanya hargailah mereka, agar mereka berkembang menjadi orang yang percaya diri dan pandai menghargai orang lain.

2. Membangun Kepercayaan.

Apa yang akan Anda lakukan saat keluarga dalam keadaan yang “genting”, saat komunikasi tersumbat dan “obrolan” Anda dengan anak Anda tidak pernah mengalir dengan mulus. Sudah saatnya Anda kembali ke dasar hati Anda. Kembalilah ke “no!”. Bahwa esensi komunikasi tidak terbatas "hanya" pada penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain saja. Ada hal mendasar yang harus ada agar komunikasi berjalan lancar, yaitu kepercayaan. Sebaik apapun materi komunikasi, sedalam apapun kehati-hatian Anda dalam memilih kata-kata yang tepat bila tidak dilandasi kepercayaan dari Anda kepada anak Anda, maka komunikasi akan menjadi sulit dan tidak efektif.

3. Menunjukkan Rasa Empati.

Guru yang baik tidak akan menuntut anaknya untuk mengerti keinginannya, tapi ia akan berusaha memahami anaknya terlebih dahulu. Empati adalah kemampuan untuk menempatkan diri kita pada situasi dan kondisi yang dihadapi anak. Persiapkan diri Anda untuk menjadi bagian dari anak Anda, membuka dialog dengan mereka, mendengar keluhan serta harapan-harapannya.

4. Menjadi Pendengar yang Baik.

Anak akan merasa dihargai, merasa percaya diri dan mengembangkan penilaian positif terhadap dirinya, ketika orang tua menaruh perhatian tidak hanya pada kata-kata yang diucapkannya, tapi juga pada gagasan, keyakinan, kesimpulan, serta perasaan, bahkan ketika pendapat tersebut tidak sesuai dengan pendapat guru. Sikap guru yang

banyak “mendengarkan” anak, membuat anak berani membuat perbedaan tanpa takut dihukum, dilecehkan atau ditertawakan.

Bill Scott (xxx) secara khusus menyampaikan bahwa kunci pertama untuk mendengarkan efektif adalah konsentrasi yang dibantu oleh kesiagaan (alertness). Kesiagaan mental di bantu dengan kesiagaan fisik – bukan sekedar kebugaran fisik, melainkan juga bahasa tubuh. Mendengarkan anak secara sungguh-sungguh, membuat anak percaya pada guru. Hubungan mutual trust, ini membuat anak merasa lebih nyaman berada bersama guru. murid akan lebih memilih ‘curhat dengan guru dan siap menjadi “partner” ketika guru yang giliran butuh didengarkan. Keadaan inilah yang akan memudahkan Anda membangun kebersamaan di dalam keluarga.

5. Jadilah Problem Solver.

Pribadi anak sangatlah unik, dia butuh kawan dan dia butuh pula lawan yang bisa diajak untuk berbagi cerita, yang mau mendengarkan curhatannya dan tempat untuk memecahkan segala permasalahannya. Jadi hanya pribadi problem solverlah yang mampu menjawab semua tantangan zaman sekarang ini. Artinya kita sebagai guru harus dapat memahami semua permasalahan anak dan mencarinya dengan jalan win win solution, tentu saja dengan merangsang anak agar mampu memecahkan solusi masalahnya sendiri, baru kalau tidak mampu maka kita turun tangan membantunya.

Douglas Bloch & Jhon Meritrit (2006 : 21-24) dalam bukunya “*The Power Of Positive Talk*” yang di terjemahkan oleh Angga Febriani, Menurutnya Kekuatan

Percakapan positif membentuk kesehatan jiwa dan harga diri anak melalui berbagai macam cara:

1. Percakapan pribadi yang positif membentuk kemandirian, otonomi dan tanggung jawab pribadi di dalam diri anak-anak karena mendorong sifat-sifat tersebut masuk dan menjadi kekuatan kreatif yang dominan dalam hidup mereka.
2. Melalui penggunaan percakapan pribadi, anak-anak dapat menggeser konsep diri mereka dari pondasi luar menjadi pondasi dalam. Bukanya bergantung pada pesan positif yang berasal dari luar, anak-anak dapat menciptakan pernyataan mereka sendiri.
3. Percakapan pribadi yang positif meningkatkan kepercayaan diri dan harga diri seorang anak.
4. Percakapan pribadi yang positif dapat menyediakan suatu penangkal terhadap rasa malu yang tidak sehat.
5. Percakapan pribadi yang positif dapat membantu anak-anak untuk menetapkan dan meraih sasaran-sasaran pribadi seperti mendapatkan hasil terbaik dalam bidang akademis, membentuk tim olah raga, atau menjadi seorang sahabat yang lebih baik.
6. Percakapan pribadi yang positif dapat mempengaruhi kesehatan dan citra tubuh anak-anak secara positif.
7. Percakapan pribadi yang positif dapat mendorong anak-anak tetap benar dan menolak tekanan dari luar yang sering kali datang dari orang-orang dewasa, teman-teman sebaya, dan kebudayaan.

8. Percakapan pribadi yang positif dapat membantu anak-anak menanggapi kemalangan dengan sikap yang positif dan menguatkan.
9. Percakapan pribadi yang positif dapat membantu anak-anak mengembangkan suatu optimisme yang lebih besar terhadap masa depan dan melenyapkan frustrasi dan keputus'asaan mereka.

Dari beberapa poin di atas dapat disimpulkan bahwa percakapan positif dapat membentuk kemandirian, otonomi dan tanggung jawab pribadi di dalam diri anak-anak, meningkatkan kepercayaan diri, serta harga diri seorang anak. Dan dapat membantu anak-anak mengembangkan suatu optimisme yang lebih besar terhadap masa depan dan melenyapkan frustrasi dan keputus'asaan mereka (Douglas Bloch & Jhon Meritrrtt, 2006 : 21-24).

3). Komunikasi Efektif

Menurut Effendi, komunikasi yang positif adalah komunikasi yang menimbulkan efek tertentu sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Beberapa efek komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Efek kognitif, yaitu efek yang berkaitan dengan pikiran, nalar, atau rasio. Misalnya, komunikasi menyebabkan orang yang semula tidak tahu menjadi tahu, yang semula tidak mengerti menjadi mengerti, atau yang semula belum sadar menjadi sadar.
2. Efek afektif, yaitu efek yang berhubungan dengan perasaan. Misalnya, komunikasi menyebabkan orang yang semula merasa tidak senang menjadi senang atau yang semula merasa takut atau malu menjadi berani.

3. Efek konatif, yaitu efek yang menimbulkan itikad untuk berperilaku tertentu dalam arti melakukan suatu tindakan atau kegiatan yang bersifat fisik atau jasmaniah. Misalnya, komunikasi menyebabkan siswa yang semula malas belajar menjadi rajin.

Ketiga efek diatas saling berhubungan satu sama lain. Efek konatif tercapai jika efek kognitif dan afektif sudah tercapai. Komunikasi akan berhasil secara efektif apabila komunikator menggunakan bahasa yang dapat dipercaya, pesan yang disampaikan adalah sesuatu yang berguna, pesan disampaikan secara jelas, menarik, dan objektif, menggunakan media, ekspresi tubuh yang tepat sesuai dengan situasi dan kondisi, ada keserasian antara pemberi dan penerima pesan, dan ada lingkungan atau suasana yang cukup mendukung.

4). Menciptakan Komunikasi yang Positif

1) Menjadi Komunikator yang Positif

Komunikasi yang positif dapat diartikan sebagai proses tersampainya tujuan, pesan, gagasan serta perasaan dengan cara yang baik dalam kontak sosial yang baik pula. Kemampuan berkomunikasi dan mempengaruhi orang lain sangat penting. Tidak hanya dalam acara formal saja tetapi juga di dalam kehidupan sehari-hari. Ada beberapa cara agar komunikator dapat menyampaikan pesan (*message*) dengan baik, yaitu:

- a. Mempersiapkan dan Mengenal Medan.

Langkah pertama adalah pengenalan dan persiapan. Sebelum berkomunikasi sebaiknya kita harus tahu tentang tujuannya kita melakukan komunikasi. Mengapa harus berkomunikasi? Tujuannya apa? Selanjutnya adalah mengenali jenis komunikasi yang akan dilakukan. Apakah itu public speaking, negosiasi, laporan,

atau justru komunikasi tulisan. Dan yang terpenting adalah pengenalan situasi dan kondisi. Komunikasi ini dalam rangka apa? Di mana tempatnya? Kondisinya bagaimana? Waktunya kapan? dengan mempersiapkan dan mengenali terlebih dahulu medannya, kita bisa menyusun strategi yang tepat. Jadi, bagaimana cara kita menyampaikannya (how). Cara pendekatannya seperti apa? Tentu saja strategi pendekatan ini akan berbeda-beda sesuai dengan kondisi medan serta tujuan dari komunikasi itu sendiri.

b. Memiliki Sikap Positif.

Setelah persiapannya matang, kita perlu bersikap positif di dalam berkomunikasi. Memiliki sikap rendah hati, hormat, menghargai, perhatian, dan empati. Miliki sikap percaya diri. Menempatkan lawan bicara dalam posisi yang tepat dan adil. Tidak meninggikan, tidak pula merendahkan. Salah satu sikap positif yang sangat penting adalah menjadi pendengar/penyimak yang baik. Apalagi jika kita berkomunikasi dialogis. Apa yang dikatakan seseorang mempunyai maksud. Maka tangkaplah maksud itu. Lalu tanggapi. Jangan ragu untuk memuji jika lawan memang baik. Berikan feedback yang positif dengan tulus apa adanya. Jujurlah dan bersikaplah positif di setiap komunikasi.

c. Memperhatikan Perilaku Eksternal

Ada tujuh macam perilaku eksternal yang perlu kita perhatikan. Terutama jika kita sedang melakukan public speaking atau presentasi. Perilaku eksternal tersebut adalah: suara, mata, wajah, gerak isyarat, postur, penampilan serta gerakan. Penampilan yang baik akan membuat kita lebih yakin dan percaya diri. Penampilan

bisa memberikan kita kekuatan. Banyak orang mempersepsikan siapa kita dari pakaian kita. Penampilan luar membentuk persepsi.

d. Memanfaatkan Kepribadian dan Alat Bantu.

Ada kepribadian tertentu yang menarik sebagai pembicara. Hal itu adalah aset bagus yang perlu dikembangkan. Jadilah diri sendiri. Apapun kepribadian kamu. Miliki gaya sendiri. Dengan membangun kreatifitas dan energi. Jaga stamina dengan makanan yang bergizi, istirahat yang cukup serta olah raga. sehingga mempunyai cukup energi untuk menyalakan antusiasme dan menggiring orang kepada motivasi. Mengarahkan pembicaraan kepada aksi.

2) Cara Mendengar Dalam Berkomunikasi

Begitu anda menonton film nanti, perhatikan cara para bintang film berbicara kepada actor lainnya. Untuk menjadi seorang actor yang besar. Seorang harus mampu, baik menjadi seorang pendengar yang ulung maupun pembicara yang efektif. Kata-kata pembicara tercermin dalam wajah pendengarnya bagaikan suatu cermin. Ia dapat mengambil suatu adegan dari pembicara kepisahannya dalam mendengarkan. Seorang sutradara film terkenal pernah mengatakan bahwa banyak actor gagal menjadi bintang film karena mereka tidak pernah mempelajari seni mendengarkan secara kreatif". (Betgerr, 1995 : 88).

Berbicara sebagai keterampilan dasar manusia dalam berkomunikasi sering kita bahas, namun sangat sedikit yang mengulas bagaimana cara mendengar yang baik. Sedangkan mendengar hampir sulit bisa dilakukan oleh kebanyakan orang, padahal dengan mendengarlah ilmu bisa diserap, sebuah masalah bisa dipecahkan dan sebuah gagasan bisa diwujudkan. Oleh karena manusia diciptakan Tuhan dengan satu mulut dan

dua pendengaran yang seharusnya proporsi mendengar harus lebih banyak daripada berbicara. Rata-rata para pemimpin dunia memiliki kemampuan mendengar yang baik, selain kemampuan berbicara.

Sebagaimana diungkapkan oleh Benjamin Franklin mengungkapkan: “Meningat bahwa dalam pembicaraan pengetahuan lebih banyak diperoleh melalui telinga daripada melalui mulut. Saya memberikan tempat kedua kepada sikap diam di antara keutamaan yang hendak saya kembangkan” (Betgerr, 1995 : 92).

Sedangkan Frank Betgerr (1996) mengungkapkan bahwa: “dalam pembicaraan, pengetahuan lebih banyak diperoleh melalui telinga dari pada melalui mulut, saya memberikan tempat kedua kepada sikap diam di antara keutamaan yang hendak saya kembangkan”.

C. Pandangan Islam tentang Komunikasi Positif dan Kecerdasan Emosional

Al-Qur'an adalah kitab suci yang merupakan sumber utama dalam ajaran islam, dimana al-Quran merupakan petunjuk bagi kehidupan umat manusia. Selain Al-Qur'an, terdapat Al-hadis yang menjadi sumber hukum kedua ajaran Islam. Apa yang tidak di jelaskan dalam Al-Qur'an akan di jelaskan di dalam hadis karena memang dalam al-qur'an tidak di jelaskan terperinci, maka untuk melengkapi penjelasan dari Al-Qur'an adalah al-hadist. Di dalam Al-Qur'an dan hadist banyak mengungkapkan tentang aspek-aspek psikologis manusia termasuk kecerdasan emosional dan komunikasi positif.

1) Kecerdasan Emosional

Kecerdasan dalam perspektif islam istilah adalah suatu kemampuan individu dalam menyelesaikan masalah yang sedang di hadapi dan menyerahkan kembali segala

sesuatunya kepada Allah, karna segala apapun yang ada di dunia ini akan kembali kepada Allah.

Didalam kecerdasan emosional terdapat dua hal yang harus dimiliki yaitu kecakapan emosi dan sosial. Kecakapan emosi adalah bagaimana seseorang mengenal dan memahami diri sendiri. Sedangkan kecakapan sosial menekankan pada bagaimana individu mampu memelihara situasi sehingga mampu memahami diri sendiri dan orang lain serta peduli dengan kebutuhan orang lain. Apabila kedua kecakapan tersebut dapat bersinergi dengan baik, maka setiap orang akan mampu mendaya gunakan, mengendalikan, mengespresikan, dan mengkomunikasikan dirinya dengan orang lain secara baik. Hal ini sesuai dengan firman Allah dalam surat Al-Hajj ayat 46 yang menjelaskan tentang eksistensi kecerdasan emosional.

أَفَلَمْ يَسِيرُوا فِي الْأَرْضِ فَتَكُونَ لَهُمْ قُلُوبٌ يَعْقِلُونَ بِهَا أَوْ آذَانٌ يَسْمَعُونَ بِهَا فَإِنَّهَا لَا

تَعْمَى الْأَبْصَارُ وَلَكِنْ تَعْمَى الْقُلُوبُ الَّتِي فِي الصُّدُورِ ﴿٤٦﴾

“Maka apakah mereka tidak berjalan di muka bumi, lalu mereka mempunyai hati yang dengan itu mereka dapat memahami atau mempunyai telinga yang dengan itu mereka dapat mendengar? Karena Sesungguhnya bukanlah mata itu yang buta, tetapi yang buta, ialah hati yang di dalam dada” (QS.Al-Hajj : 46).

Sedangkan dalam hadist riwayat Hakim dan Ibnu Hibban menjelaskan bahwa “*Ada tiga hal yang apabila dilakukan akan dilindungi Allah dalam pemeliharaan-Nya, yaitu apabila diberi, ia berterima kasih, apabila berkuasa ia suka memaafkan dan apabila marah ia menahan diri (mampu menguasai diri).*” (HR. Hakim dan Ibnu Hibba).

Kutipan hadist tersebut merupakan cermin seseorang memiliki kecerdasan emosional, yaitu kemampuan berinteraksi dengan orang lain secara baik dan proporsional dan juga kemampuan mengendalikan diri dari nafsu yang liar. Seseorang bisa berinteraksi

dengan orang lain dengan baik dan mampu mengendalikan diri adalah karena orang tersebut memiliki pengetahuan tentang diri, baik diri sendiri, maupun orang lain. Imam Al-Gazali mengelompokkan jenis-jenis manusia, *Pertama* orang yang tidak menyadari bahwa dirinya tidak tau. *Kedua*, orang yang tidak menyadari bahwa dirinya tahu, *Ketiga* orang yang tidak menyadari bahwa dirinya tidak tau, *Keempat* orang yang menyadari bahwa dirinya tahu.

Orang yang tidak menyadari bahwa dirinya tidak tahu adalah orang yang benar-benar tidak tahu berbagai permasalahan, karena orang seperti ini biasanya justru menyombongkan diri, berlagak memiliki sifat yang keras, keras kepala dan egoism. Egoism ini cenderung tidak peduli dengan orang lain sehingga orang seperti ini tidak akan mau melakukan sesuatu yang menuntut kesuka relaan, termasuk komunikasi positif. Sedangkan orang yang menyadari bahwa dirinya tahu, orang seperti ini mengetahui sejumlah hal seperti memiliki keterampilan, namun mereka tidak mampu mengkomunikasikan dan memanfaatkan prestasi-prestasi yang dimilikinya tersebut.

Suharsono mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk melihat, mengamati, mengenali bahkan mempertanyakan tentang diri sendiri. Seorang filsafat *Isyraqiyah* mengatakan bahwa tidak mungkin terjadi seseorang memahami tanpa orang lain memahami dirinya terlebih dahulu (Suharsono, 2009 : 203-205).

Kecerdasan dalam perspektif islam istilah adalah suatu kemampuan individu dalam menyelesaikan masalah yang sedang di hadapi dan menyerahkan kembali segala sesuatunya kepada Allah, karna segala apapun yang ada di dunia ini akan kembali kepada Allah. Dalam Al-Qur'an di jelaskan dalam surat Asy-Syura: 10.

وَمَا اخْتَلَفْتُمْ فِيهِ مِنْ شَيْءٍ فَحُكْمُهُ إِلَى اللَّهِ ذَلِكُمُ اللَّهُ رَبِّي عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ



Artinya: Tentang sesuatu apapun kamu berselisih, maka putusnya (terserah) kepada Allah. (yang mempunyai sifat-sifat demikian) itulah Allah Tuhanku. Kepada-Nya lah aku bertawakkal dan kepada-Nya lah aku kembali. (QS. Asy-Syura: 10).

Jadi dalam hal ini jika seorang individu sedang menghadapi suatu permasalahan dalam dirinya, maka individu tersebut harus dapat menyelesaikan permasalahan tersebut dengan pasrah dan ikhlas kepada Allah. Karena semua di dunia ini akan kembali kepada Allah.

Islam menekankan pentingnya mengontrol dan mengendalikan emosi terlebih dahulu, baik emosi yang berhubungan dengan kebutuhan fisiologis, maupun emosi religius. Dalam kondisi marah karena emosi dapat menyebabkan pemikiran seseorang menjadi tertutup sehingga mereka tidak mampu berfikir jernih (Utsman, : 57-59). Yang pada akhirnya ketidak mampuan melihat kondisi disekitarnya sehingga cenderung tidak peduli dengan apa yang dialami oleh orang lain, padahal individu dilakukan memiliki kecerdasan emosional salah satunya adalah apabila ia mampu mengendalikan dan mendayagunakan emosinya dengan baik.

Dalam Al-Quran kecerdasan emosi adalah suatu usaha seseorang untuk dapat mengelola emosi dan menahan hawa nafsu dengan cara mengendalikan perasaan diri, mengatur diri, mampu melakukan interaksi, sosial pada situasi dan kondisi tertentu. Dengan demikian kecerdasan emosional adalah merupakan kemampuan untuk mengenali diri sendiri dan orang lain serta kemampuan menyesuaikan diri terhadap lingkungan

sehingga dapat mengendalikan diri dan dapat menghadapi suasana hati yang di hadapi individu.

Al-Qur'an juga telah mengisyaratkan dalam kaitanya dengan sejarah peradaban umat dimasa lampau mengenai sikap dan perilaku mereka yang terus berlangsung, serta gambaran emosi manusia dalam kehidupan di akhirat, baik yang menyenangkan maupun yang tidak menyenangkan. Dalam surat At-Taubah ayat 58-59 disaksikan Ibnu Dzu Al-Khuwaysharah Al-Tamimi yang disebut sebagai orang munafik, dimana ia memprotes keadilan Rasulullah ketika membagi sedekah dan harta rampasan perang karena ia tidak mendapat bagian. Orang-orang munafik ketika mendapat bagian mereka meluapkan kesenangan, tetapi tidak menerima, mereka menggerutu dan marah, dan ketika mendapat banyak, mereka sangat senang, tapi ketika sedikit mereka merasa jengkel.

وَمِنْهُمْ مَّن يَلْمِزُكَ فِي الصَّدَقَاتِ فَإِنْ أُعْطُوا مِنْهَا رَضُوا وَإِنْ لَمْ يُعْطَوْا مِنْهَا إِذَا هُمْ
يَسْخَطُونَ ﴿٥٨﴾ وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا
اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ ۗ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ﴿٥٩﴾

Artinya: "Dan di antara mereka ada orang yang mencelamu tentang (distribusi) zakat; jika mereka diberi sebahagian dari padanya, mereka bersenang hati, dan jika mereka tidak diberi sebahagian dari padanya, dengan serta merta mereka menjadi marah. Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi kami, Allah akan memberikan sebahagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka). (QS. At-Taubah 58-59).

Al-Qur'an adalah kitab suci yang merupakan sumber utama ajaran islam dan menjadi petunjuk kehidupan umat manusia yang di turunkan Allah kepada Nabi Muhammad SAW sebagai salah satu rahmat yang tidak ada duanya di alam semesta ini.

Salai itu Al-Qur'an dengan banyak mengungkapkan tentang aspek-aspek psikologis manusia termasuk aspek kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mengenali diri sendiri dan orang lain. Hal ini sesuai dengan ajaran islam bahwa Allah SWT, memerintahkan kita untuk bisa menguasai emosi, mengontrol, dan mengendalikany. Seperti dalam firman Allah (QS. Surat Al-Hadid: 22-23).

مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِّن قَبْلٍ أَن نَّبْرَأَهَا
إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ ﴿٢٢﴾ لِكَيْلَا تَأْسَوْا عَلَىٰ مَا فَاتَكُمْ وَلَا تَفْرَحُوا بِمَا
ءَاتَكُمْ ۗ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ ﴿٢٣﴾

Artinya: tiada suatu bencana pun yang menimpa di bumi dan (tidak pula) pada dirimu sendiri melaingkan telah tertulis dalam kitab (Lauful Mahfud) sebeluk kami menciptakanya. Sesungguhnya yang demikian itu adalah mudah bagi Allah. (Kami jelaskan yang demikian itu) supaya kamu jangan terlalu bergembira terhadap apa yang telah di berikan-Nya kepadamu. Dan Allah tidak menyukai setiap orang yang sombong lagi membanggakan diri. (QS. Al-Hadid : 22-23).

Secara umum, ayat tersebut di atas telah menjelaskan bahwa Allah SWT memerintahkan kita untuk menguasai emosi-emosi kita, mengendalikan dan mengontrolnya. Seseorang di harapkan untuk tidak terlalu bahagia ketika mendapatkan nikmatnya dan tidak terlalu bersedih ketika yang di milikinya hilang, karena sesungguhnya semua yang ada di dunia ini adalah milik Allah. Hal ini sesuai dengan salah satu unsur dalam kecerdasan emosional yaitu komunikasi positif.

Dalam perspektif islam kecerdasan emosional yang di anjurkan adalah seseorang dapat mengelola emosi dan menahan hawa nafsunya dengan cara mengendalikan

perasaan, dalam firman Allah bahwasanya dalam mengelola emosi manusia hendaknya dapat menyadari perbuatannya. Dalam Surat Ash-Shaaffaat : 102 Allah berfirman:

فَلَمَّا بَلَغَ مَعَهُ السَّعْيَ قَالَ يَبْنَئِي إِنِّي أَرَىٰ فِي الْمَنَامِ أَنِّي أَذْنُحُكَ فَانظُرْ مَاذَا تَرَىٰ
قَالَ يَتَأْتِبِ أَفْعَلًا مَا تُؤْمَرُ سَتَجِدُنِي إِن شَاءَ اللَّهُ مِنَ الصَّابِرِينَ

Artinya: Maka tatkala anak itu sampai (pada umur sanggup) berusaha bersama-sama Ibrahim, Ibrahim berkata: "Hai anaku sesungguhnya aku melihat dalam mimpi bahwa aku menyembelihmu. Maka fikirkanlah apa pendapatmu!" Ia menjawab: "Hai bapakku, kerjakanlah apa yang diperintahkan kepadamu; insya Allah kamu akan mendapatiku termasuk orang-orang yang sabar," (QS, Ash-Shaaffaat : 102).

Dalam islam seseorang mengelolan emosi dengan cara mengekspresikannya dalam bentuk bersabar menghadapi masalah, yang mana dengan bersabar seseorang akan menyadari bahwa dengan bersabar seseorang akan bisa lebih ikhlas terhadap masalahnya yang sedang di hadapinya. Karena apapun yang ada di dunia ini akan kembali kepada Allah, maka seseorang hendaknya bisa bersabar dengan menghadapi masalahnya. Seperti di jelaskan dalam Al-Qur'an bahwa orang yang bersabar dengan apa yang sedang di hadapinya sekarang kemungkinan di masa yang akan datang akan mendapatkan hasil dari kesabarannya.

Gejala-gejala emosi marah yang muncul dalam sikap dan perilaku manusia direkam oleh Al-Qur'an dalam berbagai peristiwa, ekspresi dan tindakan. (file:///D:/DataQ/Emosi%20oleh M. Darwis Hude di akses pada tanggal 17 maret 2012). Salah satu diantaranya dalam surat Al-A'ruf ayat 150.

وَلَمَّا رَجَعَ مُوسَىٰ إِلَىٰ قَوْمِهِ غَضْبَانَ أَسِفًا قَالَ بِئْسَمَا خَلَفْتُمُونِي مِن بَعْدِي أَعَجَلْتُمْ
أَمْرَ رَبِّكُمْ وَأَلْقَى الْأَلْوَاحَ وَأَخَذَ بِرَأْسِ أَخِيهِ يَجُرُّهُ إِلَيْهِ قَالَ ابْنَ أُمَّ إِنَّ الْقَوْمَ

أَسْتَضْعِفُونِي وَكَادُوا يَقْتُلُونَنِي فَلَا تُشْمِتْ بِيَ الْأَعْدَاءَ وَلَا تَجْعَلْنِي مَعَ الْقَوْمِ

الظَّالِمِينَ ﴿١٥٠﴾

“Dan tatkala Musa Telah kembali kepada kaumnya dengan marah dan sedih hati berkatalah dia: "Alangkah buruknya perbuatan yang kamu kerjakan sesudah kepergianku! apakah kamu hendak mendahului janji Tuhanmu dan Musapun melemparkan luh-luh (Taurat) itu dan memegang (rambut) kepala saudaranya (Harun) sambil menariknya ke arahnya, Harun berkata: "Hai anak ibuku, Sesungguhnya kaum Ini Telah menganggapku lemah dan hampir-hampir mereka membunuhku, sebab itu janganlah kamu menjadikan musuh-musuh gembira melihatku, dan janganlah kamu masukkan Aku ke dalam golongan orang-orang yang zalim" (QS. Al-Araaf: 150).

Ayat ini menjelaskan, bagaimana Nabi Musa marah terhadap kaumnya yang telah mendustakannya setelah kepergiannya. ini membuktikan bahwa manusia memiliki rasa marah dan jengkel dalam dirinya, namun kemarahan tersebut harus sesuai dengan tempatnya. Jika Nabi Musa marah ketika melihat kezoliman dan kemungkaran wajar saja, karena dalam rangka membela agama islam. Setiap manusia mempunyai rasa marah, namun bagaimana reaksi emosi tersebut mampu diolah dan diatur agar tidak menjadi sesuatu hal yang negative bagi dirinya sendiri.

Selain itu, kecerdasan seseorang pada akhirnya juga ditentukan oleh kemampuannya untuk mengambil keputusan secara tepat, cepat, dan akurat. Secara emosional, hal ini berarti kemampuan untuk memaknai tindakan yang akan, sedang, dan yang telah diambil. Dalam sebuah hadist disebutkan bahwa orang yang cerdas adalah mereka yang menggunakan hidupnya untuk berbuat hal yang positif, termasuk komunikasi positif, sedangkan orang yang bodoh adalah mereka yang egois dan tidak mau ber bagai dengan orang lain, bahkan enggan membantu orang yang membutuhkan, hal itu karena mereka terlalu tunduk dengan hawa nafasnya.

Dalam hadist yang riwayatkan Utsman dalam halaman 37 menjelaskan bahwa “orang –orang yang cerdas adalah orang-orang yang menghinakan dirinya dan beramal demi hidup setelah mati, sedangkan orang bodoh adalah orang yang mengikuti hawa nafsunya dan banyak berangan-angan kepada Allah” (HR. Muslim)

Rasulullah juga telah memberikan contoh yang baik, bagaimana seseorang harus mengambil keputusan yang tepat dan mengetahui keputusan yang diambilnya. Seperti di kisahkan, suatu kali beliau memanggil sahabat Muadz Bin Jabal yang hendak diberinya amanah untuk mengurus sesuatu, kemudian mengajukan pertanyaan kepadanya:

Dengan apakah engkau menghakimi urusan yang ada di sana?”

Dengan kibatullah “begitu jawabnya Muadz

Jika belum ada?” Dengan sunnahmu, ya rassulullah

“Jika belum ada?” Kami akan ber’ijtihad.”

Kemampuan memotivasi diri juga menjadi salah satu indikator seseorang memiliki kecerdasan emosional, ketika individu mengalami kegagalan atau sesuatu yang tidak di inginkan terjadi, mereka cenderung frustasi dan menganggap bahwa hal itu adalah akhir dari segalanya sebagaimana dalam (QS. Al-Imrah ayat : 140).

إِنْ يَمَسُّكُمْ قَرْحٌ فَقَدْ مَسَّ الْقَوْمَ قَرْحٌ مِّثْلُهُ ۗ وَتِلْكَ الْأَيَّامُ نُدَاوِلُهَا بَيْنَ النَّاسِ

وَلِيَعْلَمَ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا وَيَتَّخِذَ مِنْكُمْ شُهَدَاءَ ۗ وَاللَّهُ لَا يُحِبُّ الظَّالِمِينَ ﴿١٤٠﴾

“Jika kamu (pada perang Uhud) mendapat luka, Maka Sesungguhnya kaum (kafir) itupun (pada perang Badar) mendapat luka yang serupa. dan masa (kejayaan dan kehancuran) itu kami pergilirkan diantara manusia (agar mereka mendapat pelajaran); dan supaya Allah membedakan orang-orang yang beriman (dengan orang-orang kafir) supaya sebagian kamu dijadikan-Nya (gugur sebagai)

syuhada. dan Allah tidak menyukai orang-orang yang zalim,” (QS. Ali Imran : 140).

Pada hal kegagalan tersebut mereka akan banyak belajar dan menambah pengalaman yang mampu membawanya menjadi manusia yang bijaksana, sebagaimana dalam hadist yang di riwayatkan oleh Tirmidzi. “Bukankah orang yang cerdas kecuali orang yang pernah tergelincir, bukan pula orang yang bijaksana kecuali yang berpengalaman.

Orang yang memiliki kecerdasan emosional tidak akan frustrasi ketika harapannya belum tercapai, ia akan berusaha mencapainya dengan cara yang lain sehingga ia akan mampu bangkit dari kekecewaan atau kesedihan yang di alaminya, karena sesungguhnya dibalik kesulitan pasti akan ada kemudahan, dan ini merupakan janji Allah kepada hambanya, seperti dalam Al-Qur’an Surat Al-Insyiroh ayat : 1-8.

أَلَمْ نَشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ۖ وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ۖ
الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ۖ

وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ۖ فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۖ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ۖ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ۖ

“Bukankah kami Telah melapangkan untukmu dadamu?,(1). Dan kami Telah menghilangkan daripadamu bebanmu,(2).Yang memberatkan punggungmu? (3). Dan kami tinggikan bagimu sebutan (nama)mu, (4). Karena Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, (5). Maka apabila kamu Telah selesai (dari sesuatu urusan), (6). Kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain, (7).Dan Hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.” (8). (QS. Al-Insyiroh ayat : 1-8).

Ayat di atas menjelaskan tentang larangan Allah kepada hambanya untuk berputus asa, terus berusaha dan melakukan aktifitas yang lain dapat membuat seseorang menjadi pribadi yang memiliki kecerdasan emosioal.

Jadi orang cerdas emosionalnya adalah orang yang mampu mengenali, mengendalikan, dan mengontrol emosi diri sendiri dan orang lain sehingga mampu membaca kebutuhan orang lain dengan tepat sehingga apa yang diberikan menimbulkan kesan positif bagi orang lain. Sedangkan ayat ayat dan hadis yang menjelaskan tentang kejelasan emosional adalah sebagai berikut:

Tabel 2.1

Ayat-ayat dan hadist kecerdasan emosional

Kecerdasan Emosional	Ayat dan hadis
Eksistensi kecerdasan emosional	Al-hajj ayat 46
Cermin seorang yang memiliki kecerdasan emosional	HR. hakim dan ibnu Hibban
Menguasai, mengendalikan, dan mengontrol emosi	Al-hadid ayat 22-23
Gambaran emosi manusia	At-taubah ayat 58-59
Gejala-gejala emosi marah yang muncul dalm sikap dan perilaku	Al-Araf ayat 150
Orang cerdas dan menggunakan hidupnya untukhal yang positif	HR. Muslim

2) Komunikasi Positif

Dalam Al-Qur'an surat Ar Ruum ayat 30 antara lain:

فَأَقِمْ وَجْهَكَ لِلدِّينِ حَنِيفًا فِطْرَتَ اللَّهِ الَّتِي فَطَرَ النَّاسَ عَلَيْهَا لَا تَبْدِيلَ لِخَلْقِ
اللَّهِ ذَلِكَ الدِّينُ الْقَيِّمُ وَلَكِنَّ أَكْثَرَ النَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ﴿٣٠﴾

Artinya: Maka hadapkanlah wajahmu dengan Lurus kepada agama Allah; (tetaplah atas) fitrah Allah yang telah menciptakan manusia menurut fitrah itu. tidak ada peubahan pada fitrah Allah. (Itulah) agama yang lurus; tetapi kebanyakan manusia tidak mengetahui. (QS. Ar Ruum : 30).

Katakanlah, “Hai hamba-ku yang beriman, bertakwalah kepada tuhanmu. Orang-orang berbuat baik di dunia ini akan memperoleh kebaikan. Dan di ucapkan pahala mereka tanpa batas.” (QS. Az-Zumar, 39 : 10).

Nabi Muhammad SAW. Adalah pancaran dari sifat Allah. Dalam Al-Qur'an, dia di sifati Allah dengan “*Sungguh telah datang kepadamu seorang Rasul dari kaummu sendiri, berat terasa olehnya penderitaanmu, sangat menginginkan (keimanan dan keselamatan) bagimu, amat belat kasih lagi penyayang terhadap orang-orang mukmin.*”

Islam sebagai agama yang sesuai dengan fitra manusia, sangat memerhatikan konsep keseimbangan (makhuf, 1958), seperti terdapat dalam ayat berikut ini (QS. Al-Hijir :19):

وَالْأَرْضَ مَدَدْنَاهَا وَأَلْقَيْنَا فِيهَا رَوَاسِيَ وَأَنْبَتْنَا فِيهَا مِنْ كُلِّ شَيْءٍ مَّوْزُونٍ ﴿١٩﴾

“Dan kami Telah menghamparkan bumi dan menjadikan padanya gunung-gunung dan kami tumbuhkan padanya segala sesuatu menurut ukuran.”(QS Al-hijir: 19).

الَّذِي خَلَقَكَ فَسَوَّاكَ فَعَدَلَكَ ﴿٧﴾

“Yang Telah menciptakan kamu lalu menyempurnakan kejadianmu dan menjadikan (susunan tubuh)mu seimbang,”(QS. A-Infithar : 7).

Dalam kitab suci Al-Qur'an tentang naluri, manusia untuk mempertahankan diri, diantaranya pertahanan diri rasa lapar, haus, kepanasan, kedinginan, kelelahan, dan kesakitan. Dalam Al_Qur'an surat Toha: 118-119.

إِنَّ لَكَ أَلَّا تَجُوعَ فِيهَا وَلَا تَعْرَىٰ ﴿١١٨﴾ وَأَنَّكَ لَا تَظْمَأُ فِيهَا وَلَا تَصْحَىٰ ﴿١١٩﴾

“Sesungguhnya kamu tidak akan kelaparan di dalamnya dan tidak akan telanjang, Dan Sesungguhnya kamu tidak akan merasa dahaga dan tidak (pula) akan ditimpa panas matahari di dalamnya” (QS. Thoha: 118-119).

وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُم مِّمَّا خَلَقَ ظِلَالًا وَجَعَلَ لَكُم مِّنَ الْجِبَالِ أَكْنَانًا وَجَعَلَ لَكُم سَرَابِيلَ تَقِيكُمُ الْحَرَّ وَسَرَابِيلَ تَقِيكُم بَأْسَكُمْ ۚ كَذَلِكَ يُتِمُّ نِعْمَتَهُ عَلَيْكُمْ لَعَلَّكُمْ تُسْلِمُونَ ﴿٨١﴾

“Dan Allah menjadikan bagimu tempat bernaung dari apa yang Telah dia ciptakan, dan dia jadikan bagimu tempat-tempat tinggal di gunung-gunung, dan dia jadikan bagimu Pakaian yang memeliharamu dari panas dan Pakaian (baju besi) yang memelihara kamu dalam peperangan. Demikianlah Allah menyempurnakan nikmat-Nya atasmu agar kamu berserah diri (kepada-Nya).” (QS. Surat an-Nahl: 81).

Ayat diatas menggambarkan ketakutan pada Adam sekaligus jaminan Allah mengenai kehidupan surga dan jaminan perlindungan dari kelaparan dan mala bahaya. Hanya saja perlu fase proses untuk menempatkan diri seseorang dalam situasi yang tenang itu. Untuk itu dorongan mempertahankan diri bukanlah sebuah jaminan yang dilalui tanpa usaha.

Dalam konsep islam, pengembangan diri merupakan sikap dan perilaku yang di istimewakan. Manusia yang mampu mengoptimalkan dirinya, sehingga menjadi pakar dalam disiplin ilmu pengetahuan dijadikan kedudukan yang mulia disisi Allah, seperti yang diungkapkan dalam ayat berikut:

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَفَسَّحُوا فِي الْمَجَالِسِ فَأَفْسَحُوا يَفْسَحِ اللَّهُ لَكُمْ وَإِذَا قِيلَ أَدْنُوا فَأَدْنُوا يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا

تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ ﴿١١﴾

“Hai orang-orang beriman apabila kamu dikatakan kepadamu: "Berlapang-lapanglah dalam majlis", Maka lapangkanlah niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.”(QS. Al-Mujadilah : 11).

D. Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Komunikasi Positif

Sebagaimana penjelasan mengenai kecerdasan emosional dengan komunikasi positif, maka peneliti akan mencoba menguraikan hubungan antara variable sebagai upaya dalam menemukan jawaban dari hipotesis penelitian. Komunikasi positif merupakan komunikasi yang di bangun atas dasar penghargaan, kepercayaan, empati, pendengar yang baik dan memberikan solusi yang terjadi antara guru dengan murid.

Meskipun sosialisai inilah manusia selalu mengadakan komunikasi positif dengan orang-orang di sekitarnya. Namun tidak semua orang melakukan komunikasi positif salah satunya untuk meningkatkan kecerdasan emosional. Semakin sering seseorang melakukan komunikasi positif maka semakin tinggi kecerdasan emosionalnya.

Kecerdasan emosional merupakan sebuah kemampuan yang di miliki oleh tiap individu untuk merasakan hal-hal di sekelilingnya. Dengan kecerdasan emosi inilah individu dapat melakukan sesuatu dengan caranya masing-masing, seperti keras atau lembut. Kecerdasan emosional ini juga salah satunya yang mengatur perilaku individu dalam menghadapi masalah kehidupan. Para pakar kecerdasan emosional mengatakan bahwa kecerdasan emosional berasal dari otak. Otak tidak hanya mampu berfikir, tetapi juga untuk merasa (Tebba, 2004 : 17).

Kecerdasan emosional yang di miliki oleh setiap individu selalu mengarah pada tingkah lakunya, baik itu untuk dirinya sendiri maupun untuk lingkungan (sosial) yang dalam ini di artikan sebagai suatu cara untuk mendapatkan komunikasi positif di dalam lingkungan. Kecerdasan emosi pada remaja terutama di butuhkan untuk mengendalikan perilaku yang berhubungan dengan orang lain yang bersifat positif baik secara perseorangan maupun kelompok, dan mengembangkan empati serta kemampuan memandang dengan perspektif orang lain. Kecakapan-kecakapan ini mendukung keberhasilan dalam semua upaya manusia dan tentu saja vital untuk kemajaun akademis, karir, kehidupan bermasyarakat dan kehidupan pada umumnya (Ellias, 2003 : 53).

Sebagai makhluk sosial yang membutuhkan kehadiran orang lain, di butuhkan dengan adanya keselarasan antara manusia itu sendiri. Agar hubungan interaksi berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang di harapkan manusia maupun lingkungan sosialnya, sehingga dapat menjadi bagian dari lingkungan fisik maupun menimbulkan masalah pada dirinya. Dengan kata lain berhasil atau tidaknya manusia dalam menyelaraskan diri dengan lingkungannya sangat tergantung dengan kemampuan berkomunikasi positif.

Prof. Dr. Soemadi Suryabrata (1983) Komunikasi dipengaruhi beberapa antara lain: (1). karakteristik penyampai pesan, (2). karakteristik penerima pesan, (3). Sistem, cara penyajian, penyampaian pesan. Karakteristik penyampai pesan itu antara lain pendidikan, pengalaman (pengetahuan), jumlah keluarga dan karakteristik penerima pesan meliputi pendidikan, umur dan jumlah keluarga (NL Gage, 1985).

Menurut Pakar komunikasi Dale Carnegie mengatakan, rahasia terbesar yang merupakan salah satu prinsip dasar dalam berurusan dengan manusia adalah dengan memberikan penghargaan yang jujur dan tulus. Bahkan menurutnya kebutuhan untuk dihargai ini adalah “rasa lapar” manusia yang tak terperikan dan tak tergoyahkan. Seorang ahli psikologi yang sangat terkenal William James juga mengatakan bahwa "Prinsip paling dalam pada sifat dasar manusia adalah kebutuhan untuk dihargai."

Secara umum, setiap tindakan di tentukan oleh kecerdasan emosional: mendengarkan, dan memahami masalah yang dihadapi oleh orang lain, mendorong di lakukannya dialog berarti, membangun kepercayaan dan menciptakan hubungan pribadi dengan orang lain (Stein, 2002 : 50).

Dalam hal Kecerdasan emosional di pengaruhi beberapa faktor salah satunya adalah komunikasi positif dan tidak semua orang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi, ada yang sedang bahkan ada yang rendah sekalipun. Goleman (1995 dalam Ali & Asrori, 2004 : 64) mengemukakan sejumlah ciri utama fikiran emosional sebagai bukti bahwa emosi memainkan peranan penting dalam pola berfikir maupun tingkahlaku yang

mengarah kepada komunikasi positif antara lain. Ciri utama tersebut adalah sebagai berikut:

1. Respon yang cepat tapi ceroboh, yaitu fikiran emosional langsung melompat bertindak tanpa mempertimbangkan apapun yang di lakukanya.
2. Mendahulukan perasaan kemudia fikiran, yaitu fikiran rasional membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan fikiran emosional sehingga dorongan yang lebih dahulu muncul adalah dorongan hati atau emosi kemudian fikiran. Dalam urutan respon yang tepat, perasaan mendahului atau minimal berjalan serempak dengan fikiran.
3. Memperlakukan realitas sebagai simbol, yaitu logika fikiran emosional yang di sebut juga logika hati bersifat asosiatif, artinya memandang unsur-unsur yang melambangkan suatu realitas itu sendiri.
4. Masa lampau di posisikan sebagai masa sekarang. Yaitu fikiran emosional bereaksi terhadap keadaan sekarang seolah-olah keadaan itu adalah masa lampau.
5. Realitas yang di tentukan oleh keadaan, yaitu fikiran emosional individu banyak di tentukan oleh keadaan dan di pengaruhi oleh perasaan tertentu yang sedang menonjol pada saat itu.

Remaja dalam salah satu tugas perkembanganya menurut Havinghurst (dalam Hurlock, 1999 : 10) adalah mencapai hubungan baru yang lebih matang dengan teman sebaya, baik pria maupun wanita. Dalam komunikasi positif remaja ingin di terima oleh teman sebayanya, sama halnya seperti remaja-remaja yang lain yang ingin di terima dalam lingkungannya.

Seseorang yang memiliki emosi buruk seringkali mengalami penolakan dalam pergaulannya. Di sebutkan oleh Nowichi (Goleman, 2001 : 172) bahwa individu yang tidak mampu membaca atau mengungkapkan emosi dengan baik akan terus menerus mengalami frustrasi. Kekeliruan dalam mengirim pesan-pesan emosional seperti kebahagiaan yang di alami oleh individu di ekspresikan secara berlebihan atau justru berlawanan. Hal ini menyebabkan orang lain menjadi marah. Orang semacam ini pada akhirnya merasa tidak memiliki pegangan bagaimana orang lain memperlakukan mereka, karena tindakan mereka tidak memiliki pengaruh seperti yang mereka harapkan. Sehingga keadaan ini membuat mereka merasa tidak berdaya, depresi, dan apatis. Mereka seringkali di kecilkan dalam pergaulannya. Sehingga mereka tampak menyendiri, serta tidak juga mempunyai teman. Oleh karena itu semakin tinggi kecerdasan emosional yang di miliki seseorang maka semakin baik pula komunikasi orang tersebut.

Sedangkan bentuk kualitas emosional yang di nilai penting bagi keberhasilan yaitu empati, mengungkapkan dan memahami perasaan, mengendalikan amarah, kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri, disukai, kemampuan memecahkan masalah antara pribadi, ketekunan, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat ([http://File:///G:/Kecerdasan emosional, 2011 : 81](http://File:///G:/Kecerdasan%20emosional,%202011%20%3A%2081)). Daniel Baston juga mengatakan bahwa empati berhubungan dengan komunikasi positif dan empati itu sendiri merupakan sumber dari motivasi positif. Seseorang tidak akan mampu memahami perasaan orang lain sebelum ia mampu mengenali perasaan dirinya sendiri dan ini merupakan bagian dari kecerdasan emosional.

Selain itu, kemampuan mengelola emosi dengan baik juga berpengaruh dalam perilaku altruistic, hal ini terkait dengan suasana hati yang dialami oleh seseorang. Emosi

sendiri merupakan pergolakan perilaku, perasaan, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan merupakan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Dengan demikian, emosi seseorang dapat mempengaruhi kecenderungan untuk menolong. Emosi positif secara umum dapat meningkatkan tingkahlaku menolong, sedangkan pada emosi negatif, seseorang yang sedih kemungkinan untuk menolong lebih kecil, namun jika dengan menolong dapat memberi suasana hati yang lebih baik, maka dia akan memberikan pertolongan (Sarwono, 2009 : 134). Kemampuan mengelola emosi dengan baik juga merupakan bagian dari kecerdasan emosional, bagaimana individu dapat bangkit dari persoalan yang membelenggunya sehingga tidak larut dalam suasana perasaan negative sehingga tetap bisa memberi perhatian terhadap keadaan sekitar yang mungkin membutuhkan pertolongan.

Dengan demikian peneliti memberikan ulasan mengenai hubungan kedua variabel, bahwa komunikasi positif merupakan komunikasi yang dibangun atas dasar kemampuan dalam diri setiap individu. Seseorang melakukan komunikasi positif maka akan tertanam rasa empati hal ini bisa di peroleh jika seseorang mampu mengenali perasaan dirinya sendiri. Mengenali perasaan diri sendiri dan orang lain merupakan bagian dari kecerdasan emosional. Apabila kecerdasan emosionalnya tinggi maka tentunya dia akan berkomunikasi positif dengan baik untuk dirinya maupun orang lain.

Selain itu kemampuan mengelola emosi dengan baik juga menyebabkan seseorang melakukan hal-hal yang baik, jika seseorang tidak mampu mengelola emosinya tentu akan berpengaruh terhadap suasana hatinya, ini juga menjadi alasan mengapa seseorang melakukan komunikasi positif.

Individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang lebih baik, dapat menjadi lebih terampil dalam menenangkan dirinya dengan cepat, jarang tertular penyakit, lebih terampil dalam memusatkan perhatian, lebih baik dalam berhubungan dengan orang lain, lebih cakap dalam memahami orang lain dan untuk kerja akademis di sekolah lebih baik (Gottman, 2001 : 17).

Keterampilan dasar emosional tidak dapat dimiliki secara tiba-tiba, tetapi membutuhkan proses dalam mempelajarinya dan lingkungan yang membentuk kecerdasan emosional tersebut besar pengaruhnya. Hal positif akan diperoleh bila anak diajarkan keterampilan dasar kecerdasan emosional, secara emosional akan lebih cerdas, penuh pengertian, mudah menerima perasaan-perasaan dan lebih banyak pengalaman dalam memecahkan permasalahannya sendiri, sehingga pada saat remaja akan lebih banyak sukses disekolah dan dalam berhubungan dengan rekan-rekan sebaya serta akan terlindung dari resiko-resiko seperti obat-obat terlarang, kenakalan, kekerasan serta seks yang tidak aman (Gottman, 2001 : 250).

Di sinilah dapat di ketahui, bahwa pada dasarnya antara kecerdasan emosional dengan komunikasi positif saling berhubungan. Sesuai dengan pendapat Salovey & Mayer (dalam Shapiro, 1999 : 8) yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional merupakan himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan pemantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain.

E. HIPOTESIS

Hipotesis merupakan suatu pernyataan yang penting kedudukannya dalam penelitian. Oleh karena itulah maka dari penelitian diuntut kemampuannya untuk dapat

merumuskan hipotesis ini dengan jelas. Seorang ahli bernama Borrg di bantu oleh temanya Gall (1979 : 61) mengajukan adanya persyaratan untuk hipotesis sebagai berikut:

1. Hipotesis harus di rumuskan dengan singkat tetapi jelas.
2. Hipotesis harus dengan nyata menunjukkan adanya hubungan antara dua atau lebih variable.
3. Hipotesis harus didukung oleh teori-teori yang di kemukakan oleh para ahli atau hasil penelitian yang relevan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah ada hubungan yang signifikan antara komunikasi positif antar guru dan murid terhadap kecerdasan emosional murid. Semakin bagus komunikasi positif maka semakin mudah untuk meningkatkan kecerdasan emosionalnya.

Ha : Ada hubungan yang signifikan antara Komunikasi Positif dengan Kecerdasan Emosional.