PENGETAHUAN

Dampak Kecerdasan Emosional Bagi Kemampuan Komunikasi Individu

FA Wisnu Wirawan, Enjelita Ayu Diana Puspita Sinaga, Maria Chelsea
(Dosen dan Mahasiswa STARKI)

Dalam memperingati Hari Perempuan Sedunia pada 8 Maret 2022 lalu, Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita mengadakan kuliah umum bertajuk *Emotional Intelligence*. Topik ini penting untuk dibahas mengingat kaum perempuan perlu tahu bagaimana mengelola emosi dengan baik. Kegiatan dilaksanakan secara daring melalui Zoom Cloud Meeting pada hari Sabtu, 12 Maret 2022 yang bekerjasama dengan Woman's Mentoring Program, Brisbane, Australia. Kuliah umum berbahasa Inggris ini dihadiri lebih dari 250 peserta yang terdiri dari mahasiswi Program Studi S1 Ilmu Komunikasi dan D3 Sekretari, para dosen dan professional dari luar sivitas akademika.

Pemberi materi pada kuliah umum ini merupakan pendiri dari Leadership by Design yaitu Puspha Vaghela. Beliau merupakan seorang pemimpin, penulis, dan pelatih eksekutif dalam kepemimpinan transformasional, Pushpa terlibat aktif dalam memberikan lokakarya mengenai kesehatan mental yang berkualitas di seluruh dunia kepada beragam audiens. Kuliah umum ini dibantu oleh moderator yakni Clarentia Wijnta yang merupakan salah satu alumni terbaik dari Sekolah Tinggi Ilmu Komunikasi dan Sekretari Tarakanita yang saat ini bekerja di Brisbane Australia sebagai *Marketing Communication Consultant* di *Leadership by Design* milik Puspha Vaghela.

Kuliah umum yang berlangsung sekitar 2 jam ini berjalan baik dan lancar. Selain peserta dari luar Jakarta, panitia mencatat adanya kehadiran dari peserta negara di luar Indonesia, seperti India, Australia, dan Nepal. Tentunya antusiasme ini sangat membanggakan. Materi yang bermanfaat, pembicara yang hebat, bahkan para partisipan aktif dalam bertanya dan menanggapi isi materi. Hal tersebut menjadikan para partisipan memperoleh ilmu dan wawasan yang luas terkait dengan *Emotional Intelligence* ini, terutama bagi para mahasiswi STARKI. Sebagai salah satu kampus perempuan di Indonesia dan sesuai dengan visinya, STARKI memang selalu mengedepankan kemajuan pendidikan dan pengembangan diri kaum perempuan Indonesia. Hal ini dimaksudkan untuk pengembangan kualitas dan citra perempuan muda Indonesia yang lebih baik lagi.

Pada kuliah umum ini, Pushpa Vaghela menjelaskan mengenai *Emotional Intelligence* (EI) yang dikenal juga dengan kecerdasan emosional. Topik ini ternyata sangat menarik untuk didiskusikan lebih lanjut dalam kaitannya dengan bidang komunikasi. Terdapat banyak hal yang dibahas mengenai topik ini terutama bagi para peserta yang mayoritas adalah kaum muda dan pekerja. Hal ini membuat Penulis tergerak untuk mengulas tentang kecerdasan emosional, mulai dari makna hingga dampaknya bagi seorang individu dalam kemampuan berkomunikasinya di masyarakat.

MENGASAH KECERDASAN EMOSIONAL

Kita sebagai manusia tentu memiliki ragam perasaan yang muncul dan terjadi di dalam hidup. Perasaan-perasaan ini timbul dalam berbagai bentuk, mulai dari yang sifatnya gembira hingga sedih. Ragam perasaan secara individu ini terkadang tanpa disadari muncul secara langsung yang merupakan respon dari kejadian atau peristiwa. Respon ini dapat bersifat biasa, negatif atau positif tergantung bagaimana seorang individu melihat kejadian tersebut. Terkadang tanpa disadari, perasaan sedih, takut, marah, gembira ataupun kecewa yang muncul ternyata dapat memengaruhi sebuah perilaku yang dilontarkan dari diri kita sehingga hal ini berdampak bagi sekitar. Perasaan-perasaan tersebut dinamakan sebagai emosi. Emosi terlibat dalam segala hal yang dilakukan manusia, mulai dari bentuk setiap tindakan, keputusan, hingga penilaian. Secara teori, Robinson, Watkins, dan Jones menyebutnya dengan kata "*feelings*" (D., Watkins, & Jones, 2013). Mengambil dari Epstein (1984), Robinson, Watkins, dan Jones menambahkan bahwa "*feelings seem to operate in ways that sometimes do not make logical sense*" (2013). Hal ini lah yang terkadang membuat kita mengalami perasaan-perasaan tersebut diatas.

Emosi itu sangat penting untuk dikelola, terutama bagi kalangan muda dengan kisaran umur 17-21 tahun. Pada usia tersebut, seorang individu sedang mengalami proses perkembangan untuk beranjak menjadi dewasa. Perubahan fisik dan perkembangan intelektual dan mental ini dapat menimbulkan suatu ketidakstabilan emosi. Emosi ini selayaknya dapat dikendalikan hanya dari kita sendiri. Sayangnya, terdapat banyak remaja yang merasa bingung, stres atau depresi akibat kurangnya kemampuan diri untuk mengelola emosi dengan baik. Dari sebuah penelitian di salah satu Sekolah Menengah Pertama di Pekanbaru, Malfasari, Sarimah, Febtrina, Herniyanti mengungkapkan bahwa persentase kondisi mental emosional remaja di lokasi tersebut. Dari 216 responden yang diteliti, 36,1% remaja mengalami kondisi mental emosional kategori abnormal, dan 28,7% remaja mengalami kondisi mental emosional kategori *borderline* (Malfasari, Sarimah, Febtrina, & Herniyanti, 2020). Sisanya adalah dalam kondisi mental emosional yang normal. Jika persentase ini dijumlahkan, kita melihat bahwa lebih dari 50% remaja mengalami ketidakstabilan emosi. Dapat diasumsikan disini bahwa mereka tidak dapat mengelola emosi. Oleh karena itu, setiap individu harus paham benar bagaimana rasa emosi yang timbul bisa dapat dikelola dengan baik. Mulai dari sejak dini seorang individu wajib diberikan penyuluhan di setiap sekolah atau universitas mengenai kecerdasan emosional.

Kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk mengendalikan dan mengenal apa itu emosi dalam diri sendiri, termasuk pula orang lain. Kecerdasan emosi ini juga merupakan kemampuan manusia menggunakan konsep kesadaran dalam mengelola perilaku dan hubungan. Manusia menggunakan perasaannya sebelum dia mampu berpikir secara rasional. Apa yang dibahas mengenai kecerdasan emosional ini sangat sejalan dengan apa yang dikatakan oleh Goleman. Kecerdasan emosi merupakan "*a learned capability based on emotional intelligence that results in outstanding performance at work*." (Cherniss & Goleman, 1998).

Jadi, kecerdasan emosi ini merupakan sebuah kemampuan manusia dalam mengelola emosi yang nanti pada akhirnya akan berimbas kepada *performance* yang baik di tempat kerja. Ini memainkan peran penting dalam kinerja pekerjaan, motivasi, pengambilan keputusan, manajemen yang sukses, hingga kepemimpinan. Orang yang cerdas secara emosional akan menyadari *feelings* yang muncul pada dirinya dan akan menggunakan pemikiran mereka untuk mengelola emosi dengan baik. Konsep kecerdasan emosional telah menjadi indikator penting dalam melihat pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan seseorang di lingkungan, baik itu di tempat kerja, sekolah atau masyarakat.

Sebagai individu, masing-masing kita sangat perlu mengasah kemampuan emosional (EI-Emotional Intelligence) untuk nantinya menghasilkan tingkah laku yang cerdas. Orang yang memiliki El tinggi dapat mengelola dan menggunakan emosi mereka untuk memfasilitasi pemikiran mereka sendiri dan memahami emosi orang lain. Hal inilah yang menjadi inti dari EI dalam kehidupan individu. Agar manusia dapat berhubungan dengan orang lain dan menjalankan fungsinya sebagai makhluk sosial dengan baik, tentu diperlukan kemampuan untuk mengendalikan dan mengerti emosi pada diri sendiri sekaligus orang lain secara baik.

Kecerdasan Emosional (El) juga memanfaatkan emosi untuk menentukan hal-hal yang terkait respon, waktu dan orang yang tepat. EI bukan menekankan untuk hanya bersikap baik, menahan emosi, memberi kebebasan untuk mengendalikan emosi atau menjadi pasif. Setiap manusia harus melaksanakan perencanaan aksi untuk mengaplikasikan EI dengan baik ke depannya. Ia harus memiliki kemampuan mempelajari cara mengolah EI dan melakukan latihan-latihan untuk mengembangkan EI dengan maksimal.

TINGKATAN KECERDASAN EMOSIONAL

Terdapat tingkatan untuk mengetahui apakah kita sendiri termasuk pada tingkat kecerdasan emosi yang rendah (*low EI)* atau tingkat kecerdasaran emosi yang tinggi *(high EI).* Mereka dengan tingkat kecerdasan emosi yang rendah biasanya memiliki sifat agresif, egois, sombong, pengatur atau *impulsive*. Sebaliknya, jika orang memiliki sifat ambisius, konsisten, ramah, sekaligus sebagai pendengar yang baik, orang tersebut memiliki kercedasan emosi yang tinggi.

Mengutip dari apa yang disampaikan oleh Salovey and Mayer (1990), O'Connor, Hill, Kaya, dan Martin menambahkan bahwa seseorang dengan kecerdasan emosional yang tinggi memiliki serangkaian kemampuan yang dapat mengatur emosi dirinya sendiri dan bahkan orang lain."*Individuals high in EI could accurately perceive certain emotions in themselves and others (e.g., anger, sadness) and also regulate emotions in themselves and others in order to achieve a range of adaptive outcomes or emotional states (e.g., motivation, creative thinking).*" (Connor, Hill, Kaya, & Martin, 2019). Hal ini tentunya merupakan sinyal bagi kita semua bahwa kecerdasan emosional sangat penting untuk diketahui, dipelajari dan dipahami sebagai salah satu bentuk bagaimana manusia mengembangkan dan memaksimalkan dirinya menuju arah yang lebih baik lagi. Sebaliknya, mereka yang berada pada tingkatan kecerdasan emosional rendah tentunya akan berperilaku sebaliknya.

Kant memberi penjelasan tambahan mengenai tingkatan kecerdasan emosional ini. Ia menyampaikan bahwa seorang individua atau pelajar yang memiliki tingkat kecerdasan emosional tinggi akan memiliki kemampuan-kemampuan lain yang juga tinggi. Kemampuan-kemampuan ini diantaranya adalah "*interpersonal skills, adaptation skills, general mood, and stress management skills*," (Kant, 2019). Melihat kenyataan ini, tidaklah mengherankan bahwa EI ini secara positif sangat mendukung terciptanya lingkungan masyarakat yang harmonis dan selaras. "*It also helps to cope up with the surrounding environment for living with harmony and satisfaction*." (Kant, 2019). Penjelasan ini membuktikan bahwa untuk mencapai suatu proses hidup yang baik dan layak bagi setiap individu, keterampilan mengelola EI memang sangat dibutuhkan.

KECERDASAN EMOSIONAL DAN KEMAMPUAN BERKOMUNIKASI

Di dalam sebuah organisasi, kunci dasar dan inti dari sebuah kelangsungan organisasi adalah satu, yakni komunikasi. Komunikasi memainkan peran yang vital dalam berhasil tidaknya sebuah organisasi dijalankan. Seorang pemimpin yang kurang memiliki komunikasi yang baik dan efektif, tentu akan mengarah pada fungsi dan peran organisasi yang kurang maksimal. Mengapa komunikasi efektif? Komunikasi efektif adalah jembatan dan cara mendasar bagaimana sebuah ikatan kerja professional dibangun dan dijalankan diantara staf, manager, hingga pucuk pimpinan. Bahkan mengutip apa yang dikatakan oleh Thamlain (1992) terdapat hasil penelitian yang semakin menegaskan arti komunikasi efektif. Hasil penelitian ini menyampaikan bahwa komunikasi yang efektif dapat menambah nilai, tidak hanya kepada individu, namun lebih kepada perusahaan (Jorfi, Jorfi, Yaccob, & Nor, 2014).

Seorang individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik sangatlah penting bagi siapa saja tanpa terkecuali, terlebih dalam perannya sebagai bagian dari organisasi. Bagi seorang pelajar atau mahasiswa, kecerdasan emosional dapat menunjang prestasi belajar dan peningkatan pembelajarannya di bidang organisasi dan kerja sama kelompok. Hal ini pun terjadi pada mereka yang saat ini sedang menjalankan kewajibannya sebagai seorang

professional. Pekerjaan dan tanggung jawab di tempat kerja menuntut seorang individu cakap dalam pengelolaan kecerdasan emosionalnya.

Lebih lanjut lagi, keuntungan yang dapat dimiliki karena adanya kecerdasan emosional yang baik direfleksikan pada saat seseorang berada di tempat kerja. Terbukti bahwa kenyataan di tempat kerja, kemampuan dalam EI membuat individu mengelola diri dengan baik. Ketenangan dan kestabilannya dalam melaksanakan pekerjaan dengan situasi yang berbeda menjadi salah satu keunggulannya. "*High emotional intelligence allows individuals to interact with other effectively and listen to others' views*." (Sunny & Salathiyan, 2022). Tentunya hal ini dapat meningkatkan kapasitas seluruh pemangku kepentingan internal dalam berkomunikasi, mulai dari pucuk pimpinan hingga staf. Kemampuan berikutnya adalah bagaimana seseorang dengan tingkatan inipun mampu melaksanakan diplomasi atau negosiasi dengan baik. Kecerdasan emosional yang baik akan membuat mereka mampu merespon segala sesuatu dengan baik sehingga komunikasi dapat berjalan dengan efektif.

Keunggulan lain dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan kemampuan berkomunikasi adalah yang terkait dengan sikap asertif. Orang yang memiliki sikap asertif akan dapat melakukan komunikasi dengan baik. Hal ini terjadi karena mereka yang memiliki sikap ini tentu memiliki kemampuan menyampaikan tentang apa yang dirasa dan dipikirkan dengan baik tanpa ada tendensi untuk menyerang lawan bicara. Dengan kata lain, ia dapat menyampaikan pendapat dengan tetap menghormati perbedaan. "*Assertiveness helps the individuals to become more confident in the communication process. As a result, other individuals involved in the communication process get more clear messages from the individuals with higher level of emotional intelligence*." (Sunny & Salathiyan, 2022). Tidak banyak individu mampu menyampaikan pendapat tanpa melakukan sebuah pertahanan dengan menyerang lawan bicara, atau bahkan membandingkan antara pendapat satu orang dengan lainnya secara beretika dan baik. Kecerdasan emosional mampu mengakomodir hal ini dengan sikap asertif sehingga sikap menghormati satu sama lain tetap terjaga.

Dampak berikutnya dari memiliki kecerdasan emosional yang tinggi dalam hubungannya dengan bidang komunikasi adalah kemampuan seseorang dalam melakukan pendekatan-pendekatan komunikasi yang bersifat empatik. Dalam melaksanakan tanggung jawab dan pekerjaannya, seseorang dengan tipe ini akan sangat mampu menjadi pendengar yang baik dari lawan bicaranya serta menanggapinya dengan baik. Pada akhirnya, hal ini meminimalkan konflik komunikasi yang terjadi di tempat kerja. Lebih lanjut lagi, seperti yang dikutip dari Alsayed (2022), (Sunny & Salathiyan, 2022) mengatakan bahwa dampak dari komunikasi yang empatik ini akan menimbulkan "*positive and transparent communication approach*".

Sebagai kesimpulan dalam diskusi tentang komunikasi efektif dalam hubungannya dengan tingkat kecerdasan emosional individu yang tinggi, (Jorfi, Jorfi, Yaccob, & Nor, 2014) menyampaikan bahwa keefktifan komunikasi dalam sebuah organisasi, terutama oleh pemimpin, akan membawa *positiveness* dalam lingkungan kerja yang tentunya berimbas pada seluruh komponen karyawan di perusahaan. Hal ini terjadi karena adanya keselarasan

atau "*high degree of similarities of understandings*" antara komunikator dan komunikan, *sender and receiver.*

Oleh karena itu, kesuksesan pada hidup seseorang tidak bisa diukur hanya dari tingkat intelegensinya saja, melainkan tingkat mengatur emosi juga berpengaruh sangat besar. Seringkali orang-orang beranggapan bahwa kecerdasan intelektual (Intelligent Quotient) atau IQ lah yang menjadi syarat meraih kesuksesan. Namun sebaliknya ternyata EI yang akan membawa seseorang menuju puncak keberhasilan. Kemampuan individu mengontrol emosi pada dirinya, akan mengarah pada keberhasilannya dalam memotivasi diri untuk bangkit dari kegagalan. Kebangkitan inilah yang membuatnya menjadi seseorang yang tidak mudah putus asa dan selalu dapat menutupi kekurangannya dengan memaksimalkan kelebihan pada dirinya. EI memegang peranan penting dalam tingkah laku dan perbuatan serta bagaimana menanggapi apa yang terjadi pada diri seseorang. Dengan begitu semakin jelas bahwa EI sangat penting untuk dipelajari, diolah dan diimplementasikan dalam kehidupan sehari-hari./LK.

DAFTAR PUSTAKA

Cherniss, C., & Goleman, D. (1998). *An EI -based Theory of Performance.*

Connor, P. J., Hill, A., Kaya, M., & Martin, B. (2019, May). The Measurement of Emotional Intelligence: A Critical Review of the Literature and Recommendations for Researchers and Practitioners. *Frontiers in Psychology, 10*, 2.

D., R. M., Watkins, E. R., & Jones, E. H. (2013). *Handbook of Cognition and Emotion.* London: The Guilford Press.

Jorfi, H., Jorfi, S., Yaccob, H. F., & Nor, K. M. (2014). The Impact of Emotional Intelligence on Communication Effectiveness: Focus on Strategic Alignment. *African Journal of Marketing Management*, 82-87.

Kant, R. (2019, November). Emotional Intelligence: A Study on University Students. *Journal of Education and Learning (EduLearn), 13*(4), 441-446. doi:10.11591/edulearn.v13i4.13592

Malfasari, E., Sarimah, Febtrina, R., & Herniyanti, R. (2020). Kondisi Mental Emosional pada Remaja. *Jurnal Keperawatan Jiwa*, 241-246.

Sunny, S., & Salathiyan, M. (2022). Role of Emotional Intelligence in Facilitating Interpersonal Communication and Strengthening Relationship. *Journal of Contemporary Issues in Business and Government, 28*(04), 454-456. doi:10.47750/cibg.2022.28.04.033