

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Emosi

Kata emosi diambil dari bahasa Latin yaitu “movere” yang berarti “menggerakkan, bergerak” yang ditambah awalan “e” untuk memberi arti “bergerak menjauh,” yang dimaksudkan untuk memiliki pengertian bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi.¹ Semua emosi, pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara berangsur-angsur (evolusi), dan emosi juga sebagai perasaan dan fikiran-fikiran khas, suatu keadaan biologis dan psikologis serta serangkaian kecenderungan untuk bertindak.

Menurut William James, emosi adalah “Kecenderungan untuk memiliki perasaan yang khas yang bila berhadapan dengan objek tertentu dalam lingkungannya”. Crow & Crow mengartikan emosi sebagai “suatu keadaan yang bergejolak pada diri individu yang berfungsi sebagai *inner adjustment* (penyesuaian dari dalam) terhadap lingkungan untuk mencapai kesejahteraan dan keselamatan individu”.² Dengan kata lain emosi disifatkan sebagai suatu keadaan kejiwaan pada organisme atau individu

¹ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosional: Mengapa EI lebih penting daripada IQ* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1996), 7.

² Alex Sobur, *Psikologi Umum dalam Lintas Sejarah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 399-400.

sebagai akibat adanya peristiwa atau keadaan tersebut menimbulkan kegoncangan-kegoncangan dalam diri organisme yang bersangkutan.³

Menurut Goleman emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran yang khas, suatu keadaan biologis dan psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak. Maka paling harfiah dari emosi didefinisikan sebagai setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan dan nafsu; setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap. Oleh karena itu emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis, psikologis dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak.⁴

2. Jenis-jenis emosi

Jenis-jenis Emosi menurut Daniel Goleman, yaitu :⁵

- a. Amarah : beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, dan barang kali yang paling hebat, tindak kekerasan dan kebencian patologis.
- b. Kesedihan : pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepian, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis, depresi berat.

³ Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi* (Yogyakarta: Andi, 2004), 203.

⁴ Goleman, *Kecerdasan Emosional El.*, 411.

⁵ *Ibid.*, 411-412.

- c. Rasa takut : cemas, takut, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, waspada, sedih, tidak tenang, ngeri,takut sekali, kencut; sebagai patologi, fobia dan panik.
- d. Kenikmatan : bahagia, gembira, ringan, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang sekali, dan batas ujungnya, mania.
- e. Cinta : penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, *kasih*.
- f. Terkejut : terkejut, terkesiap, takjub, terpana.
- g. Jengkel : hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
- h. Malu : rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.

3. Ciri-ciri Reaksi Biologis Terhadap Jenis Emosi.

Ciri-ciri biologis terhadap jenis emosi yang berbeda, adalah sebagai berikut :⁶

- a. Bila darah *amarah* mengalir ke tangan, mudahlah tangan menyambar senjata atau menghantam lawan; detak jantung meningkat.
- b. Bila darah *ketakutan* mengalir ke otot-otot rangka besar, seperti di kaki, kaki menjadi lebih mudah diajak mengambil langkah seribu.

⁶ Ibid., 8-9.

- c. Bila timbul darah *kebahagiaan*, maka meningkatnya kegiatan dan pusat otak yang menghambat perasaan negatif dan meningkatkan energi yang ada, dan menenangkan perasaan yang menimbulkan kerisauan.
- d. Bila *cinta*, perasaan kasih sayang, akan menimbulkan reaksi di seluruh tubuh yang membangkitkan keadaan menenangkan dan puas, sehingga mempermudah kerja sama.
- e. Bila *terkejut*, alis akan naik yang memungkinkan diterimanya bidang penglihatan yang lebih lebar dan juga cahaya yang masuk ke retina. Reaksi ini membuka kemungkinan lebih banyak informasi tentang peristiwa yang tidak terduga, sehingga memudahkan memahami apa yang sebenarnya terjadi dan menyusun rencana rancangan yang terbaik.
- f. Bila *jijik*, bibir atas mengerut kesamping sewaktu hidung sedikit berkerut, memperlihatkan usaha primordial, dan menutup lubang hidung terhadap bau menusuk atau untuk meludahkan makanan beracun.
- g. Bila timbul *rasa kesedihan*, maka dapat menurunkan energi dan semangat hidup untuk melakukan kegiatan sehari-hari, dan bila kesedihan itu semakin dalam dan mendapat depresi, kesedihan akan memperlambat metabolisme tubuh.

4. Pengertian Kecerdasan Emosional.

Sebuah teori yang komprehensif tentang “Kecerdasan Emosional” diajukan dalam tahun 1990 oleh dua orang psikolog, Peter Salovey, di Yale, dan John Mayer, sekarang di University of New Hampshire. Salovey dan Mayer mendefinisikan kecerdasan emosional (EQ) sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.⁷

Goleman menjelaskan kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan untuk 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.⁸ 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.

Teori lain dikemukakan oleh Reuven Bar-On, ia mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai kepedulian dalam pemahaman diri sendiri dan orang lain secara efektif, berhubungan baik dengan orang lain, dan beradaptasi dengan lingkungan sekitar agar lebih berhasil dalam menghadapi tuntutan lingkungan.⁹ Selanjutnya, Steven J. Stein dan

⁷ Goleman, *Kecerdasan Emosional*., 513.

⁸ Agus Nggermanto, *Cara Cepat Melejitkan IQ, EQ, dan SQ Secara Harmonis* (Bandung: Nuansa, 2002) Cetakan ke 4, 98.

⁹ Dwi Sunar, *Edisi Lengkap Tes IQ, EQ dan SQ* (Jogjakarta: Flash Books, 2010), 144.

Howard E. Book menjelaskan pendapat Peter Salovey dan John Mayer, bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengenali perasaan, meraih dan membangkitkan perasaan untuk membantu pikiran, memahami perasaan dan maknanya, dan mengendalikan perasaan secara mendalam sehingga membantu perkembangan emosi dan intelektual.¹⁰

Patton berpendapat bahwa kecerdasan emosional dapat disempurnakan dengan kesungguhan, pelatihan, pengetahuan, dan kemauan. Dasar untuk memperkuat kecerdasan emosional seseorang adalah memahami diri sendiri. Penting untuk diketahui, bahwa kecerdasan emosi adalah dasar bagi lainnya

Melengkapi pendapat tersebut, Patton mengingatkan bahwa keberhasilan antar pribadi yang berasal dari kecerdasan emosional akan menjadi salah satu ketrampilan paling penting dalam hidup. Kecerdasan emosional menuntut seseorang untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan pada dirinya dan orang lain untuk menanggapi dengan tepat, menerapkan dengan efektif informasi dan energi, energi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan pendapat dari beberapa tokoh di atas dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk mengenali perasaan diri sendiri dan orang yang di sekitarnya sehingga mampu mengontrol perasaannya menggunakan keterampilan kognitif dalam bertindak.

¹⁰ Hamzah B Uno, *Orientasi baru dalam psikologi pembelajaran* (Bandung: Nuansa, 2002), 69.

5. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional.

Aspek-aspek Kecerdasan Emosional Menurut Goleman¹¹

- a. Kesadaran diri : mengetahui apa yang kita rasakan pada suatu saat, dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri; memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.
- b. Pengaturan diri: menangani emosi kita sedemikian sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas; peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran; mampu pulih kembali dari tekanan emosi.
- c. Motivasi: menggunakan hasrat kita yang paling dalam untuk menggerakkan dan menuntun kita menuju sasaran, membantu kita menuju sasaran, membantu kita mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif, dan untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.
- d. Empati: merasakan apa yang orang lain rasakan, mampu memahami perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.
- e. Ketrampilan sosial: menangani empati dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain dan dengan cermat membaca situasi dan jaringan sosial, berinteraksi dengan lancar menggunakan ketrampilan-ketrampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin,

¹¹ Goleman, *Kecerdasan Emosional.*, 513-514.

bermusyawarah dan menyelesaikan perselisihan, untuk bekerja sama dan bekerja dalam tim.

Berdasarkan uraian di atas, selanjutnya yang dijadikan indikator alat ukur kecerdasan emosi dalam penelitian ini adalah sesuai dengan pendapat Goleman yang terdiri dari lima aspek, yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan ketrampilan sosial.

B. Perilaku Prososial

1. Pengertian Perilaku Prososial

Sikap prososial biasanya dilakukan untuk memberi manfaat kepada orang lain, dari pada kepada dirinya sendiri. Robert A. Baron dan Donn Byrne berpendapat bahwa perilaku prososial mencakup kawasan yang lebih luas dari pada perilaku *altruisme*, pada umumnya perilaku prososial diaplikasikan pada tindakan yang tidak menyediakan keuntungan langsung pada orang yang melakukan tindakan tersebut, dan bahkan mungkin mengandung derajat resiko tertentu.¹²

Faturochman mengartikan perilaku prososial sebagai perilaku yang memberi konsekuensi positif pada orang lain.¹³ Brigham, menyatakan bahwa perilaku prososial mempunyai maksud untuk menyokong kesejahteraan orang lain, sehingga dengan demikian

¹² Robert A. Baron dan Donn Byrne, *Psikologi Sosial*, Edisi X (Jakarta: Erlangga, 2005), 92.

¹³ Faturochman, *Pengantar Psikologi Sosial*, (Yogyakarta: Pustaka, 2009), 74.

kedermawanan, persahabatan, kerjasama, menolong, menyelamatkan, dan pengorbanan merupakan bentuk-bentuk perilaku prososial.¹⁴

Lebih lanjut Batson menyatakan perilaku menolong merupakan bagian dari perilaku prososial yang dipandang sebagai segala tindakan yang ditujukan untuk memberikan keuntungan pada satu atau banyak orang. Seperti halnya Clarck dan Batson, Twenge, Ciarocco, Baumeister, dan Bartels, pun memahami perilaku menolong sebagai bagian dari perilaku prososial yang merupakan konsep yang sifatnya lebih umum. Menurut mereka perilaku prososial adalah tindakan yang menguntungkan orang lain atau masyarakat secara umum.¹⁵

Dari beberapa definisi di atas, maka perilaku prososial dapat diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan tanpa mengharapkan imbalan apapun, namun menguntungkan dan bermanfaat bagi orang lain atau kelompok baik secara fisik maupun psikologis.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Prososial

Beberapa penelitian psikologi sosial memperlihatkan bahwa perilaku menolong dipengaruhi oleh karakteristik situasi, karakteristik penolong dan karakteristik yang membutuhkan pertolongan.

a. Faktor Situasi

1) Kehadiran orang lain

¹⁴ Zamzami Sabiq dan M.As'ad Djalali, "Kecerdasan Emosi, Kecerdasan Spiritual dan Perilaku Prososial Santri Pondok Pesantren Nasyrul Ulum Pamekasan", *Persona, Jurnal Psikologi Indonesia*, 2 (September 2012), 55.

¹⁵ Agus Abdul Rahman, *Psikologi Sosial*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), 220.

Beberapa alasan yang menjelaskan mengapa kehadiran orang lain kadang-kadang menghambat usaha untuk menolong diantaranya: pertama, penyebaran tanggung jawab. Bila hanya satu orang yang menyaksikan korban yang mengalami kesulitan, maka orang itu akan mempunyai tanggung jawab sepenuhnya untuk menolong. Bila orang lain juga hadir, pertolongan bisa muncul dari beberapa orang.

Kedua, ambiguitas. Analisis ini menyatakan bahwa penolong kadang-kadang tidak yakin apakah situasi tertentu benar-benar merupakan situasi darurat. Penolong yang lain dapat mempengaruhi bagaimana kita memaknai situasi, jika orang lain menganggap semua itu bukan keadaan darurat, maka kita akan beranggapan keadaan tersebut tidak darurat.

Ketiga, rasa takut dinilai. Bila kita mengetahui bahwa seseorang memperhatikan perilaku kita, mungkin kita akan berusaha melakukan apa yang orang lain harapkan dan memberikan kesan yang baik. Dan dalam beberapa situasi mungkin penolong merasa takut bahwa mereka akan tampak bodoh bila memperhatikan situasi, sementara orang lain tampak tenang.¹⁶

¹⁶ David O. Sears dkk, *Psikologi Sosial*, Edisi V, Terj. Michael Ardyanto (Jakarta: Erlangga, 1985), 61-62.

2) Kondisi Lingkungan

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cunningham disimpulkan bahwa cuaca benar-benar menimbulkan perbedaan pemberian bantuan. Dalam penelitian ini dinyatakan bahwa penduduk kota besar tidak ramah dan tidak suka menolong, sedangkan penduduk kota kecil secara kooperatif suka menolong.¹⁷ La Vine menjelaskan gejala ini sebagai kejenuhan mental (*compassion fitingue* atau *sensory overload*) yang lebih dialami oleh penduduk kota besar daripada penduduk kota kecil.¹⁸

3) Tekanan Waktu

Orang yang sibuk dan tergesa-gesa mempunyai kecenderungan yang lebih kecil untuk menolong, dibandingkan mereka yang tidak mengalami tekanan waktu.¹⁹

b. Faktor Penolong

1) Faktor Kepribadian

Penelitian yang dilakukan oleh Staub, kemudian oleh Wilson dan Petruska menunjukkan bahwa individu yang memiliki tingkat kecenderungan yang tinggi untuk melakukan tindakan prososial, biasanya memiliki karakteristik kepribadian,

¹⁷ Ibid., 63.

¹⁸ Sarlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 339.

¹⁹ Sears, *Psikologi Sosial.*, 65.

yakni memiliki harga diri yang tinggi, rendahnya kebutuhan dan persetujuan orang lain, rendahnya menghindari tanggung jawab, dan lokus kendali yang internal.²⁰

2) Suasana Hati

Orang lebih terdorong untuk memberikan pertolongan bila mereka berada dalam suasana hati yang baik, sebaliknya suasana hati yang buruk menyebabkan orang lebih memusatkan perhatian pada kebutuhan diri sendiri yang akan mengurangi kemungkinan untuk membantu orang lain.²¹

3) Rasa Bersalah

Rasa bersalah dan gelisah yang timbul akibat melakukan perbuatan yang dianggap bersalah dapat dikurangi dengan melakukan tindakan yang baik. Beberapa penelitian memperlihatkan rasa bersalah dapat meningkatkan kesediaan untuk menolong.²²

4) Distress Diri dan Rasa Empatik

Distress diri (*personal distress*) adalah reaksi pribadi kita terhadap penderitaan orang lain, perasaan terkejut, takut, cemas, prihatin dan apapun yang lain yang kita alami. Rasa empatik (*empathic concern*) adalah perasaan simpati dan perhatian terhadap orang lain dan secara tidak langsung merasakan penderitaan orang lain. Distress diri memotivasi untuk

²⁰ Tri Dayakisni dan Hudaniyah, *Psikologi Sosial*, Edisi Revisi (Malang: UMM Press, 2006), 217.

²¹ Sears, *Psikologi Sosial*, 66-67.

²² *Ibid.*, 68.

mengurangi kegelisahan diri. Hal ini bisa dilakukan dengan membantu orang yang membutuhkan. Sebaliknya, rasa empatik hanya dapat dikurangi dengan menolong orang yang berada dalam kesulitan.²³

c. Faktor Orang yang Membutuhkan Pertolongan

1) Menolong Orang yang Disukai

Pada umumnya orang lebih bersedia untuk memenuhi permintaan dari teman atau orang-orang yang disukai daripada permintaan dari orang asing atau orang-orang yang tidak disukai.²⁴

2) Menolong Orang yang Pantas Ditolong

Pemberian pertolongan akan cenderung diberikan kepada orang yang lebih membutuhkan. Penumpang kereta bawah tanah di New York lebih cenderung menolong pria yang terjatuh bila dia tampak sakit dari pada bila dia tampak mabuk.²⁵

3. Aspek-Aspek Perilaku Prososial

Mussen dkk, mengungkapkan bahwa aspek aspek perilaku prososial meliputi :²⁶

²³ Ibid., 69.

²⁴ Baron, *Psikologi Sosial*, 116-117.

²⁵ Sears, *Psikologi Sosial*, 71.

²⁶ Fuad Nashori, *Psikologi Sosial Islami* (Bandung: Refika Aditama, 2008), 38.

- a. *Sharing* yaitu kesediaan berbagi dengan orang lain baik dalam situasi suka maupun duka. *Sharing* diberikan apabila penerima menunjukkan kesukaran sebelum ada tindakan, melalui dukungan verbal dan fisik.
- b. *Cooperating* yaitu kesediaan untuk bekerjasama dengan orang lain demi terciptanya tujuan. *Cooperating* biasanya saling menguntungkan, saling memberi, saling menolong dan memenangkan.
- c. *Helping* yaitu kesadaran untuk menolong orang lain yang sedang kesulitan. *Helping* meliputi membantu orang lain, memberitahu, menawarkan bantuan kepada orang lain atau melakukan sesuatu yang menunjang berlangsungnya kegiatan orang lain.
- d. *Donating* yaitu kesediaan berderma, memberi secara sukarela sebagian barang miliknya untuk orang yang membutuhkan.
- e. *Honesty* yaitu kesediaan untuk jujur atau tidak berbuat curang terhadap orang lain.

Berdasarkan uraian di atas, selanjutnya yang dijadikan indikator alat ukur perilaku prososial dalam penelitian ini adalah sesuai dengan pendapat Mussen dkk. yang terdiri dari lima aspek, yaitu *sharing*, *cooperating*, *helping*, *donating*, dan *honesty*.

C. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Perilaku Prososial

Dalam hubungannya dengan manusia lain, manusia akan mengalami saat dimana ia merasa marah, jengkel, dan muak terhadap tindakan atau perbuatan orang lain yang dirasa tidak adil, tidak pantas, atau tidak pada tempatnya. Pada sisi yang lain, ia akan merasa senang, bahagia, tenteram atau puas terhadap faktor-faktor tertentu. Hal ini dikarenakan adanya kadar emosional yang dimiliki seseorang.

Goleman menjelaskan kecerdasan emosional (*Emotional Intelligence*) adalah kemampuan untuk mengenali perasaan kita sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri, kemampuan memotivasi diri sendiri, kemampuan berempati dan dalam hubungan dengan orang lain.²⁷

Kemampuan mengelola emosi dengan baik akan berpengaruh pada perilaku prososial. Hal ini terkait dengan suasana hati yang dialami oleh seseorang. Menurut Sears orang lebih terdorong untuk memberikan pertolongan bila mereka berada dalam suasana hati yang baik, sebaliknya suasana hati yang buruk menyebabkan orang lebih memusatkan perhatian pada kebutuhan diri sendiri yang akan mengurangi kemungkinan untuk membantu orang lain.²⁸ Dengan adanya kemampuan mengelola emosi dengan baik individu dapat bangkit dari persoalan yang membelenggunya sehingga tidak larut dalam perasaan negatif dan tetap bisa memberi perhatian terhadap keadaan sekitar yang mungkin membutuhkan pertolongan.

²⁷ Nggermanto, *Melejitkan IQ, EQ, dan SQ.*, 98.

²⁸ Sears, *Psikologi Sosial.*, 66-67.

Selain itu faktor empati juga merupakan hal yang sangat berhubungan dengan perilaku prososial.²⁹ Menurut Staub empati merupakan kemampuan seseorang untuk merasakan atau pengalaman orang lain yang sedang membutuhkan pertolongan.³⁰ Melalui empati seseorang akan mampu merasakan keluhan, kebutuhan, kebahagiaan, kecemasan yang dirasakan orang lain. Sehingga perilaku prososial akan terjadi apabila orang tersebut merasakan apa yang dirasakan oleh orang yang membutuhkan pertolongan.

Empati adalah bagian dari kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional yang matang akan memunculkan kestabilan emosi yang dibutuhkan dalam perilaku prososial seseorang.³¹ Menurut Segal bahwa individu dengan kecerdasan tinggi akan mampu menjaga hubungan dengan orang lain dengan baik sehingga dapat menanggulangi emosi mereka sendiri dan dapat merespon dengan benar emosinya untuk orang lain.³² Lebih lanjut Segal menegaskan bahwa untuk membuat seseorang berperilaku sosial maka seseorang harus mengembangkan kecerdasan emosional yang dimilikinya.³³

²⁹ Gusti Yuli Asih dan Margaretha Maria Shinta Pratiwi, "Perilaku Prososial Ditinjau dari Empati dan Kematangan Emosi", *Jurnal Psikologi Universitas Muria Kudus*, 1 (Desember 2010), 39-40.

³⁰ Tri Dayakisni Hudaniah, *Psikologi Sosial* (UMM Press: Malang, 2006), 213.

³¹ Gusti Yuli Asih, "Perilaku Prososial 39-40.

³² J. Segal, *Melejitkan Kepekaan Emosional* (Bandung: Kaifa), 228.

³³ *Ibid.*, 2.