

BAB II

LANDASAN TEORI

A. KECERDASAN EMOSI

1. Pengertian kecerdasan emosi

Menurut Goleman yang di kutip oleh Antonia kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang mengatur kehidupan emosinya dengan intelegensi, menjaga keselarasan emosi dan pengungkapannya melalui keterampilan kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Sedangkan, menurut Salovey dan Mayer mendefinisikan arti formal dari kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk memonitor perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, untuk membedakan diantara mereka, dan menggunakan informasi ini untuk menjadi suatu dasar pemikiran dan tindakan dari seseorang. Menurut Baron mengartikan kecerdasan emosional sebagai pendeskripsian estimatis dari hasil pengukuran perilaku kompetensi emosional dan sosial. ¹¹

Menurut Shapiro menyatakan kecerdasan emosional sangat berhubungan dengan berbagai hal yaitu perilaku moral, cara berfikir yang realistis, pemecahan masalah, interaksi sosial, emosi diri, dan keberhasilan baik secara akademis maupun pekerjaan. Dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengenali, mengelola dan mengendalikan emosi pada diri sendiri,

¹¹ Antonia Rinda. *Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Agresivitas Siswa Kelas Viii Smp Negeri 1 Sumowono*. Salatiga

memahami perasaan orang lain, menjalin hubungan yang baik dengan orang lain, pemecahan masalah, serta berpikir realistis sehingga mampu berespon secara positif terhadap setiap kondisi yang merangsang munculnya emosi-emosi tersebut.¹²

2. Kecerdasan emosi dalam perspektif Islam

Manusia mempunyai potensi dan kemampuan mencapai kedudukan tertinggi di alam eksistensi, akan tetapi dia juga memiliki potensi untuk jatuh terjerumus pada posisi terendah yang bahkan lebih rendah dari kedudukan yang dimiliki oleh binatang dan setan, yang kelak akan menjadi bagian manusia dari dua titik ini hanya bergantung dari proses pembelajaran yang dilaluinya di dunia ini, di mana proses tersebut yang akan melahirkan kecerdasan terhadap diri seseorang.¹³

Islam memandang kecerdasan emosi sebagai hal yang menekankan pada pendidikan jiwa yang melahirkan perilaku terpuji. Secara disadari atau tidak bahwa manusia bukan hanya semata-mata memiliki struktur akal saja, melainkan juga memiliki *qalbu* (hati) yang berperan untuk mengasah aspek efektif, seperti kehidupan emosi dan moral. Emosi adalah salah satu rahmat Tuhan untuk manusia, maka kita perlu bersyukur kepada-Nya karena kita tahu bahwa betapa tinggi nilai emosi itu bagi kita. Tuhan memberikan emosi pada manusia untuk tujuan mulia, yaitu agar manusia hidup bahagia, berkelimpahan, maju, berbudaya, berpengetahuan,

¹² Shapiro, Lawrence E. *Mengajarkan Emotional Intelligence*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 1998

¹³ M. Chadziq Charisma, *Tiga Aspek Kemukjizatan Al-Quran*. Surabaya: Bina Ilmu. 1991

dan memiliki hubungan antar manusia yang harmonis serta menjadi hamba Allah yang bertaqwa.¹⁴

Melalui keterangan di atas dapat dipahami bahwa, pengertian kecerdasan ialah kemampuan mengarahkan pikiran atau tindakan kearah yang lebih baik dan bermanfaat bagi diri sendiri maupun orang lain. Hal ini dijelaskan di dalam Al-Quran:

Artinya: Mengapa kamu suruh orang lain (mengerjakan) kebaktian, sedang kamu melupakan diri (kewajiban) mu sendiri, Padahal kamu membaca Al kitab (Taurat)? Maka tidaklah kamu berpikir?.(Q.S.al-Baqarah: 44).

Allah SWT. juga menjelaskan bentuk emosi yang lainnya dalam surah al-Baqarah: 76 berikut;

“Dan apabila mereka bertemu dengan orang-orang yang beriman, mereka berkata: “Kami pun telah beriman”; tetapi apabila mereka berada sesama mereka saja, lalu mereka berkata: “Apakah kamu menceritakan kepada mereka (orang-orang mu’min) apa yang telah diterangkan Allah kepadamu, supaya dengan demikian mereka dapat mengalahkan hujjahmu di hadapan Tuhanmu; tidakkah kamu mengerti.”(Q.S. Al-Baqarah: 76).

Ayat tersebut diakhiri dengan kata *“afala ta’qilun”* memberikan dorongan agar memiliki kecerdasan emosi. Artinya mengendalikan dan mengelola emosi ketika berhadapan dengan orang-orang. Al-Quran juga Menjelaskan bentuk kecerdasan emosi di dalam Al-Qur’an surat al-

¹⁴ Moh. Gitosaroso. *Kecerdasan Emosi (Emotional Intelligence) Dalam Tasawuf*. Pontianak. 2012

Hasyr ayat 2 bermakna agar manusia memiliki kecerdasan dalam pengelolaan emosi, rasa takut, takut dari siksa Allah SWT. Al-Quran memberikan rasa takut (*indzar*) kepada orang-orang yang durhaka, bahwa mereka mendapat murka dan siksaan Allah, Al-Quran juga memberikan kabar gembira atau rasa senang (*tabsyir*) kepada orang-orang yang bertakwa kepada Allah SWT. Dengan adanya rasa takut dan gembira dalam diri manusia maka ada keseimbangan emosional dalam diri manusia.¹⁵

3. Aspek-aspek kecerdasan emosional

Kecerdasan emosional terbagi dalam beberapa aspek kemampuan yang membentuknya. Berikut ada lima aspek utama yang terdapat dalam kecerdasan emosional, yaitu:¹⁶

- a. Mengenali emosi sendiri (kesadaran diri) , yaitu: mengelola emosi sendiri merupakan suatu kemampuan untuk mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.
- b. Mengelola emosi, yaitu: mengelola emosi merupakan kemampuan individu dalam menangani perasaan agar dapat terungkap dengan tepat, sehingga tercapai keseimbangan dalam diri individu.
- c. Memotivasi diri sendiri (optimisme), yaitu: kendali diri emosional menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagi bidang.

¹⁵ Shihab, M. Quraish. *Tafsir Al-Misbah Volume 13*, Jakarta: Lentera Hati. 2002.

¹⁶ Daniel Goleman. *Emotional Intelligence* terjemahan Kantjono, A.T.Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama. 2002

- d. Mengenali emosi orang lain , yaitu: mengenali emosi orang lain disebut juga empati. Orang yang empati lebih mampu menangkap sinyal-sinyal osial yang tersembunyi yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.
 - e. Membina hubungan, yaitu: kemampuan dalam membina hubungan merupakan keterampilan yang menunjang popularitas, kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi.
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional yaitu:
- a. Faktor Internal: faktor internal adalah apa yang ada dalam diri individu yang mempengaruhi kecerdasan emosional
 - b. Faktor eksternal adalah stimulus dan lingkungan dimana kecerdasan emosi berlangsung. Faktor eksternal meliputi:
 - 1. Stimulus itu sendiri: kejenuhan stimulus merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi keberhasilan seseorang dalam memperlakukan kecerdasan emosi tanpa distorsi.
 - 2. Lingkungan atau situasi khususnya yang melatar belakang proses kecerdasan emosi: Objek lingkungan yang melatarbelakangi merupakan kebulataan yang sulit dipisahkan.
5. Goleman menyatakan bahwa kecerdasan emosional yang baik dapat dilihat dari indikator sebagai berikut:
- a. Memahami penyebab perasaan yang timbul
 - b. Perbaikan dalam mengenal emosi sendiri
 - c. Mampu mengontrol emosi ketika berhubungan dengan orang lain

- d. Kemampuan untuk mengendalikan emosi
- e. Bertanggung jawab
- f. Mampu memusatkan perhatian pada tugas yang dikerjakan
- g. Peka terhadap perasaan orang lain
- h. Mampu menerima pendapat orang lain
- i. Mampu menyelesaikan permasalahan yang ada
- j. Lebih mudah bergaul

B. AGRESIVITAS

1. Pengertian agresivitas

Menurut Brigham memandang agresi sebagai perilaku yang menimbulkan kerugian secara fisik atau psikologis pada seseorang yang tidak ingin disakiti. Menurut Baron dan Byrne agresi diartikan sebagai semua perilaku yang dilakukan untuk melukai orang lain.¹⁷

Menurut Berkowitz dalam Sobur Agresif adalah segala bentuk perilaku yang dimaksudkan untuk menyakiti seseorang baik secara fisik maupun mental, selain itu dapat juga berupa emosi yang dapat mengarah pada perilaku agresif.¹⁸

Pengertian lain di samping menekankan pada unsur sasaran dan bentuk, terdapat pengertian yang menekankan pada faktor tujuan. Buss dan Perry juga mendefinisikan bahwasannya agresivitas merupakan perilaku menyakiti atau merugikan orang lain secara fisik maupun psikis

¹⁷ Kadek Reqno A. *Hubungan Antara Identitas Sosial Dan Konformitas Dengan Perilaku Agresi Pada Suporter Sepakbola Persisam Putra Samarinda*. Universitas Mulawarman. 2013

¹⁸ M Atho' Ubaidillah. *Hubungan Kontrol Diri Dengan Agresivitas Santri Baru Pondok Pesantren Ilmu Al-Qur'an Singosari Malang*. UIN Maulana Malik Ibrahim Malang. 2017

Perilaku agresif pada manusia sangat beragam karena dilakukan bukan hanya secara fisik (misalnya memukul) atau verbal (membentak, memaki) dan secara aktif (menyerang secara tiba-tiba) serta secara langsung (dilakukan tanpa perantara), tapi juga dapat dilakukan secara tidak langsung dan secara pasif. Agresif tidak langsung merupakan salah satu contoh dari kecenderungan manusia untuk bertindak dalam cara yang tidak terlihat (*devious*).¹⁹

Dalam hal ini pelaku agresi menyerang korbannya melalui cara yang tidak langsung. Mereka bisa menyerang secara verbal tanpa perlu hadir dihadapan korban. Misalnya dengan menyebarkan fitnah yang keji. Mereka juga bisa menyerang secara fisik tanpa harus berhadapan dengan korban, misalnya dengan menghancurkan sesuatu yang bernilai bagi korban. Meski agresif tidak langsung kemungkinan besar tidak memuaskan perilaku tapi mereka bisa lepas dari deteksi dan balas dendam yang akan dilakukan oleh korban agresif. Pemicu yang umum dari perilaku agresif tersebut adalah ketika seseorang mengalami satu kondisi emosi tertentu, yang sering terlihat adalah emosi marah. Perasaan marah berlanjut pada keinginan untuk melampiaskannya dalam satu bentuk tertentu dan pada objek tertentu.

Berdasarkan penjabaran definisi yang diungkapkan oleh beberapa tokoh dapat disimpulkan bahwa agresivitas adalah kecenderungan dari segala bentuk perilaku yang dilakukan baik verbal, fisik ataupun

¹⁹ Palinoan, Erick Lolang. *Jurnal Pengaruh Konformitas Dengan Agresivitas Pada Kelompok Geng Motor Di Samarinda*. Vol:4. 2015.hal.86

keduanya yang dilakukan secara sadar dan memiliki tujuan untuk menyerang atau menyakiti orang lain.

2. Agresivitas menurut perspektif Islam

Islam sudah menegaskan bahwa kekerasan salah satu perbuatan zalim, serta memiliki efek yang buruk dan berbahaya sehingga segala tindakan agresivitas seminimal mungkin harus dihilangkan. Dalam Al-Quran dan Hadits Nabi juga disebutkan bagaimana cara penanganan terhadap pelaku dan korban agresivitas. Kita manusia merupakan makhluk yang bersosial, yang mana orang satu membutuhkan orang lainnya. Karena itulah kita orang mukmin dianjurkan untuk berperilaku yang baik dan sopan ketika berinteraksi dengan orang lain, selalu bersikap arif dan bijaksana seperti halnya Nabi kita Nabi Muhammad Saw yang selalu menjadi contoh bagi umat Islam. Sebagaimana dalam firman Allah SWT, sebagai berikut.

“Dan tiadalah kami mengutus kamu, melainkan untuk (menjadi) rahmat bagi semesta alam” (QA. Al-Anbiya: 107)

Kita sebagai orang mukmin dilarang untuk berbuat kemungkar dan perbuatan yang mengarah pada permusuhan yang tentunya itu akan merugikan diri sendiri dan orang lain. Dijelaskan dalam Al-Qur'an surat Al-Hujurat, yang artinya:

“Dan jika dua golongan orang beriman bertengkar, damaikanlah mereka. Tapi jika salah satu dari kedua (golongan) berlaku aniaya terhadap yang lain, maka perangilah golongan (yang aniaya) sampai kembali kepada

perintah Allah. Tapi jika ia sudah kembali, damaikanlah keduanya dengan adil dan bertindak benar. Sungguh, Allah mencintai orang yang berlaku adil” (QS. Al-Hujurat: 9)

Berikut adalah contoh-contoh perilaku agresif dalam perspektif Islam, antara lain:

1. Merendahkan orang lain
 2. Menghina orang lain
 3. Mengejek orang lain
 4. Pertengkaran
3. Aspek-aspek Agresivitas

Menurut Buss dan Perry terdapat empat agresivitas yang didasari dari tiga dimensi dasar yaitu motorik, afektif, dan kognitif. Empat aspek agresivitas yang dimaksud yaitu:²⁰

- a) *Physical aggression* yaitu tindakan agresi yang bertujuan untuk menyakiti, mengganggu, atau membahayakan orang lain melalui respon motoric dalam bentuk fisik, seperti memukul, menendang, dan lain-lain.
- b) *Verbal Aggression* yaitu tindakan agresi yang bertujuan untuk menyakiti, mengganggu, atau membahayakan orang lain dalam bentuk penolakan dan ancaman melalui respn vokal dalam bentuk verbal
- c) *Anger* merupakan emosi negative yang disebabkan oleh harapan yang tidak terpenuhi dan bentuk ekspresinya dapat menyakiti orang lain

²⁰ Dwi Utami. *Hubungan Antara Stres Kerja Dan Agresivitas Pada Anggota Satuan Polisi Pamong Praja (SATPOLPP) Kabupaten X*. Universitas Islam Indonesia. 2018

serta dirinya sendiri. Beberapa bentuk *anger* adalah perasaan marah, kesal, sebal, dan bagaimana mengontrol hal tersebut. termasuk didalamnya adalah *irritability*, yaitu mengenai temperamental, kecenderungan untuk cepat marah dan kesulitan mengendalikan amarah.

d) *Hostility* yaitu tindakan yang digunakan untuk mengekspresikan kebencian, permusuhan, antagonism, ataupun kemarahan yang sangat kepada pihak lain. *Hostility* adalah suatu bentuk agresivitas yang tergolong agresi tidak kelihatan, *hostility* mewakili komponen kognitif yang terdiri dari kebencian seperti cemburu dan iri terhadap orang lain, dan kecurigaan seperti adanya ketidakpercayaan dan kekhawatiran.

Menurut beberapa aspek di atas maka penelitian menggunakan aspek-aspek agresivitas yang dikemukakan oleh Buss dan Perry yaitu agresi fisik (*physical aggression*), agresi verbal (*verbal aggression*), kemarahan (*anger*), dan permusuhan (*hostility*). hal ini sejalan dengan kesimpulan peneliti mengenai pengertian agresivitas kecenderungan dari segala bentuk perilaku yang dilakukan baik verbal, fisik ataupun keduanya yang dilakukan secara sadar dan memiliki tujuan untuk menyerang atau menyakiti orang lain.

4. Indikator agresivitas

Menurut Buss dan Perry indikator agresivitas terdapat dari agresi verbal dan non verbal, berikut ini adalah indikatornya: ²¹

- a) Kesopanan, mengancam, mencemooh, menggunjing, penugasan dan instruksi
- b) Berperilaku kasar, menendang, kedisiplinan, memukul, menampar, meludahi, merusak, dan membuat keributan.

5. Tipe-tipe agresivitas

Berikut ini membahas tipe-tipe agresi yang diajukan oleh beberapa tokoh. Perilaku Agresi menurut Buss dibagi menjadi delapan tipe:²²

a. Agresi fisik aktif langsung

Yaitu tindakan agresi fisik yang dilakukan oleh suatu perbuatan individu atau kelompok dengan cara berhadapan secara langsung dengan individu atau kelompok lain yang menjadi targetnya dan terjadi kontak fisik secara langsung, seperti memukul, mendorong atau menembak.

b. Agresi fisik pasif langsung

Yaitu tindakan agresi yang dilakukan dengan perbuatan oleh individu ataupun kelompok dengan cara berhadapan secara langsung kepada individu atau kelompok lain yang menjadi target, namun tanpa adanya

²¹ Mulya Pradipta. *Pengaruh Agresivitas Peserta Didik Terhadap Hasil Belajar Pendidikan Agama Islam Di SMP Negeri 21 Bandar Lampung*. Universitas Islam Negeri Raden Intan. 2017

²² Rony Agung W. *Hubungan Inferiority Feeling Dan Agresivitas Pada Remaja Delinkuen*. Universitas Negeri Semarang. 2013

kontak fisik secara langsung seperti demonstrasi, aksi mogok, aksi diam.

c. Agresi fisik aktif tidak langsung

Yaitu tindakan agresi fisik yang dilakukan oleh individu atau kelompok lain dengan cara tidak berhadapan secara langsung melainkan dengan menggunakan media tertentu misalnya menyuruh orang lain untuk melakukan agresi terhadap individu atau kelompok lain yang menjadi targetnya dan tidak terjadi kontak fisik secara langsung, seperti menyuruh orang lain disekitarnya untuk menjadi tidak peduli, apatis, masa bodoh terhadap korban.

d. Agresi fisik pasif tidak langsung

Yaitu tindakan agresi yang dilakukan dengan perbuatan tanpa adanya kontak fisik secara langsung yang dilakukan oleh individu atau kelompok lain namun tidak berhadapan secara langsung dengan individu atau kelompok lain yang menjadi targetnya, seperti merusak harta korban, membakar rumah, menyewa tukang pukul.

e. Agresi verbal aktif langsung

Yaitu tindakan agresi secara verbal yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan cara berhadapan secara langsung dengan individu atau kelompok lain seperti menghina, memaki, marah, mengumpat.

f. Agresi verbal pasif langsung

Yaitu tindakan agresi verbal yang dilakukan individu atau kelompok dengan cara berhadapan langsung dengan individu atau kelompok lain

namun tidak terjadi kontak verbal secara langsung seperti menolak bicara, bungkam, dan gerakan tutup mulut.

g. Agresi verbal aktif tidak langsung

Yaitu tindakan agresi secara verbal dan aktif yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan cara tidak berhadapan secara langsung terhadap individu atau kelompok lain yang menjadi targetnya seperti menyebar fitnah dan mengadu domba, menggossip.

h. Agresi verbal pasif tidak langsung

Yaitu tindakan agresi verbal pasif yang dilakukan oleh individu atau kelompok dengan cara tidak berhadapan dengan individu atau kelompok lain yang menjadi targetnya seperti tidak memberi dukungan tidak menggunakan hak suara.

6. Faktor-faktor agresivitas

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terjadinya perilaku agresif, antara lain :²³

a. Serangan

Merupakan salah satu faktor yang paling sering menjadi penyebab perilaku agresif dan muncul dalam bentuk serangan verbal atau serangan fisik. Serangan adalah gangguan yang dilakukan oleh orang lain. Pada umumnya orang akan memunculkan perilaku agresi terhadap sumber serangan. Berbagai rangsang yang tidak disukai juga akan menimbulkan agresi.

²³ Sears, David.o, Jonathan L. Freedman, & L. Anne Peplau. *Psikologi Sosial*. Edisi kelima. Jakarta: Erlangga. 2009

b. Frustrasi

Frustrasi adalah gangguan atau kegagalan dalam mencapai tujuan, frustrasi (keadaan tidak tercapainya tujuan perilaku) menciptakan suatu motif untuk agresi. Frustrasi terjadi bila seseorang terhalang oleh suatu hal dalam mencapai suatu tujuan, kebutuhan, keinginan, penghargaan atau tindakan tertentu.

C. DINAMIKA PENGARUH ANTAR VARIABEL

Masa remaja adalah masa transisi seorang yang telah meninggalkan usia kanak-kanak yang lemah dan penuh ketergantungan menuju usia dewasa, akan tetapi belum mampu bertanggungjawab, baik terhadap dirinya maupun terhadap masyarakat. Banyaknya masa transisi ini tergantung kepada keadaan dan tingkat sosial masyarakat dimana dia hidup. Semakin maju masyarakat semakin panjang usia remaja, karena ia harus mempersiapkan diri untuk menyesuaikan diri dalam masyarakat yang banyak syarat danuntutannya.²⁴

Masa remaja yang identik dengan lingkungan sosial tempat berinteraksi, membuat mereka dituntut untuk dapat menyesuaikan diri secara efektif. Bila aktivitas-aktivitas yang dijalani di sekolah (pada umumnya masa remaja lebih banyak menghabiskan waktunya di sekolah) tidak memadai untuk memenuhi tuntutan gejolak energinya ke arah yang tidak positif, misalnya tawuran dan perilaku agresi lainnya. Hal ini menunjukkan betapa besar gejolak emosi yang ada dalam diri remaja bila berinteraksi dalam lingkungannya. Namun hal ini

²⁴ Wilis, S. *Problem Remaja dan Pemecahannya*. Bandung: Penerbit Angkasa. 1994.

tidak berlaku bagi mereka yang mampu mengelola emosi dan mengontrol dirinya dengan baik.

Studi yang dilakukan oleh Petrides menyelidiki tentang peran kecerdasan emosional dalam hubungan teman sebaya di sekolah. 160 siswa (83 anak perempuan; rata-rata umur 10.8 tahun) dilakukan pengukuran dengan kuesioner daftar sifat kecerdasan emosional dan sesudah itu diminta untuk menominasikan teman sekelasnya masing-masing yang cocok ke dalam tujuh deskripsi perilaku yang berbeda ('kooperatif', 'pengganggu', 'pemalu', 'agresif', 'dependen', 'pemimpin', dan 'pengintimidasi'). Para guru juga diminta untuk menominasikan seluruh siswa yang cocok ke dalam tujuh deskripsi. Siswa-siswa dengan skor sifat kecerdasan emosional yang tinggi lebih masuk dalam nominasi untuk 'kooperatif' dan 'kepemimpinan' dan lebih rendah nominasinya untuk 'pengganggu', 'agresi', dan 'dependen'. Analisis faktor dari nominasi para guru menunjukkan dua faktor orthogonal meliputi masing-masing deskripsi prososial dan antisosial. Siswa-siswa dengan skor sifat kecerdasan emosional yang tinggi ada dalam faktor prososial dan yang rendah ke dalam faktor antisosial.²⁵

Goleman dalam penelitiannya yang berasal dari sampel nasional anak-anak Amerika berumur 7 hingga 16 tahun, membandingkan tingkat keterampilan emosi anak-anak usia tersebut pada pertengahan tahun 1970-an dengan keadaan pada akhir tahun 1980-an. Berdasarkan penilaian para guru dan orangtuanya, rata-rata anak-anak semakin parah dalam masalah spesifik,

²⁵ Petrides, K. V., Sangareau, Y., Furnham, A., & Frederickson, N. *Social Development : Trait Emotional Intelligence and Children's Peer Relations at School*. 2006.

seperti: menarik diri dari pergaulan atau masalah sosial, cemas dan depresi, memiliki masalah dalam hal perhatian atau berpikir, nakal atau agresif.²⁶

Berdasarkan teori-teori yang ada dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa, remaja yang memiliki kecerdasan emosi yang tinggi memiliki agresivitas yang rendah begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu penulis berasumsi adanya pengaruh kecerdasan emosi terhadap agresivitas pada remaja.

²⁶ Goleman, D. *Emotional Intelligence*. Alih bahasa: Hermaya, T. Jakarta: PT Gramedi Pustaka Utama. 1995.