

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tingkat Kecemasan

1. Pengertian Kecemasan

Menurut Abidin (1992) istilah kecemasan berasal dari kata *anxietas* yang secara linguistik adalah dari bahasa latin “*anxietas*” berasal dari kata “*ango*” (*sempit*), yang mengingatkan pada sesak nafas. Kecemasan merupakan gejala penting serangan cemas atau perasaan tercekik.

Kecemasan merupakan reaktivitas emosional berlebihan, depresi yang tumpul, atau konteks sensitif, respon emosional (Clift, 2011). Pendapat lain menyatakan bahwa kecemasan merupakan perwujudan dari berbagai emosi yang terjadi karena seseorang mengalami tekanan perasaan dan tekanan batin. Kondisi tersebut membutuhkan penyelesaian yang tepat sehingga individu akan merasa aman.

Kecemasan menurut Syamsulhadi (1996) adalah perasaan cemas yang sangat kurang menyenangkan yang bersifat difus, kadang-kadang samar-samar yang disertai satu atau lebih perasaan-perasaan di tubuh misalnya perasaan kosong di ulu hati, tertekan dada, jantung berdebar keras, berkeringat banyak, sakit kepala dan tiba-tiba terasa ingin buang air kecil, rasa tidak bisa istirahat dan keinginan untuk berpindah-pindah. Kecemasan yang dirasakan mempengaruhi kondisi fisik seseorang.

Kecemasan adalah keadaan khawatir, gelisah, takut, tidak tenang dan sebagainya disertai berbagai keluhan fisik. Keadaan ini dapat terjadi atau menyertai berbagai kondisi atau situasi kehidupan, berbagai gangguan fisik ataupun mental (Wibisono dalam Kusningsih, 1994). Kecemasan ini diyakini menjadi penyebab berbagai gangguan situasi kehidupan.

Berdasarkan pengertian di atas kecemasan merupakan pengalaman emosi yang tidak menyenangkan dalam kadar bervariasi, mulai perasaan cemas ringan sampai hebat, berhubungan dengan ancaman bahaya. Keadaan ini biasanya diiringi oleh perubahan somatik, fisiologik, autonomik, biokimiawi, hormonal dan berilaku spesifik.

2. Aspek-Aspek Kecemasan

Kecemasan selalu melibatkan komponen psikis (afektif, kognitif, perilaku) dan biologis (somatik dan neurofisiologik). Gejala somatik sangat bervariasi pada masing-masing individu, tetapi pada dasarnya merupakan manifestasi keterlibatan saraf otonom dan sistem viseral, sistem kardiovaskular, sistem gastrointestinal, sistem respiratorik, sistem muskuloskeletal. Selain

komponen motorik dan visera, kecemasan juga menimbulkan gangguan pada proses pikir, konsentrasi belajar, persepsi sehingga dapat menimbulkan hendaya dalam kehidupan seseorang yang masih belajar (Kusningsih, 1994).

Greenberger & Padesky (dalam Carnegie, 2007) menyatakan bahwa kecemasan berasal dari dua aspek, yakni aspek kognitif dan aspek kepanikan yang terjadi pada seseorang. diantaranya adalah :

a. Aspek kognitif

1. Kecemasan disertai dengan persepsi bahwa seseorang sedang berada dalam bahaya atau terancam atau rentan dalam hal tertentu, sehingga gejala fisik kecemasan membuat seseorang siap merespon bahaya atau ancaman yang menurutnya akan terjadi,
2. Ancaman tersebut bersifat fisik, mental atau sosial, diantaranya adalah:
 - a) Ancaman fisik terjadi ketika seseorang percaya bahwa ia akan terluka secara fisik
 - b) Ancaman mental terjadi ketika sesuatu membuat khawatir bahwa dia akan menjadi gila atau hilang ingatan,
 - c) Ancaman sosial terjadi ketika seseorang percaya bahwa ia akan ditolak, dipermalukan, merasa malu atau dikecewakan.
3. Persepsi ancaman berbeda-beda untuk setiap orang,
4. Sebagian orang, karena pengalaman mereka bisa terancam dengan begitu mudahnya dan akan lebih sering cemas. Orang lain mungkin akan memiliki rasa aman dan keselamatan yang lebih besar. Tumbuh di lingkungan yang kacau dan tidak sabil bisa membuat seseorang menyimpulkan bahwa dunia dan orang lain selalu berbahaya,
5. Pemikiran tentang kecemasan berorientasi pada masa depan dan sering kali memprediksi malapetaka. Pemikiran tentang kecemasan sering dimulai dengan keragu-raguan dan berakhir dengan hal yang kacau. Pemikiran tentang kecemasan juga sering meliputi citra tentang bahaya. Pemikiran-pemikiran ini semua adalah masa depan dan semuanya memprediksi hasil yang buruk,

b. Aspek kepanikan

Panik merupakan perasaan cemas atau takut yang ekstrem. Rasa panik terdiri atas kombinasi emosi dan gejala fisik yang berbeda. Seringkali rasa panik ditandai dengan adanya perubahan sensasi fisik atau mental, dalam diri seseorang yang menderita gangguan panik, terjadi lingkaran setan saat gejala-gejala fisik, emosi, dan pemikiran saling berinteraksi dan meningkat dengan cepat. Pemikiran ini menimbulkan ketakutan dan kecemasan serta merangsang keluarnya adrenalin. Pemikiran yang

katastrofik dan reaksi fisik serta emosional yang lebih intens yang terjadi bisa menimbulkan dihindarinya aktivitas atau situasi saat kepanikan telah terjadi sebelumnya.

Menurut Haber dan Runyon (dalam Halim dan Atmoko, 2005) kecemasan termanifestasi melalui 4 dimensi, yaitu kognitif, motorik, somatis dan afektif. Dari uraian diatas kecemasan timbul dikarenakan atas hal-hal dasar yang membentuk perilaku kecemasan, aspek-aspek yang membentuk kecemasan beberapa diantaranya adalah aspek fisik dan psikis.

Berdasarkan paparan beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa peneliti akan menggunakan aspek-aspek kecemasan Taylor yang terdiri dari aspek fisiologis dan psikologis. Pertimbangan peneliti memilih aspek ini adalah karena kedua aspek ini dapat mengungkapkan gambaran kecemasan yang dimiliki oleh karyawan J&T Express Karangpilang.

3. Indikator Kecemasan

Taylor, dkk (2003) yang menyatakan bahwa kecemasan ialah suatu pengalaman subjektif mengenai ketegangan mental yang menggelisahkan sebagai reaksi umum akan ketidak mampuan dalam menghadapi masalah, konflik atau ancaman. Kecemasan dapat dilihat dari tiga aspek reaksi, diantaranya:

1. Aspek fisiologis; seperti peningkatan denyut nadi dan tekanan darah,debar jantung dan nafas tidak beraturan,keringat dingin, nafsu makan hilang, dsb
2. Aspek intelektual; seperti tidak mampu berkonsentrasi, sulit berpikir jernih,tidak mampu memecahkan masalah, dan penurunan perhatian.
3. Aspek emosional; seperti mudah merasa malu, mudah tersinggung, merasa tidak tenang, khawatir, tegang dsb.

Menurut Hamilton Anxiety Rating Scale kecemasan diukur melalui 14 indikator, yang meliputi:

a. Perasaan cemas.

Berupa cemas, firasat buruk, takut akan pikiran sendiri, dan mudah tersinggung.

b. Ketegangan.

Merasa tegang, lesu, tidak dapat beristirahat dengan tenang, mudah terkejut, mudah menangis, gemetar dan gelisah.

c. Ketakutan.

Ketakutan pada gelap, ketakutan ditinggal sendiri, ketakutan pada binatang besar, ketakutan pada kerumunan orang banyak, ketakutan pada orang asing, ketakutan pada keramaian lalu lintas.

d. Gangguan tidur.

Sukar memulai tidur, terbangun pada malam hari, tidak tidur nyenyak mimpi buruk, mimpi yang menakutkan.

e. Gangguan kecerdasan.

Daya ingat buruk, sulit konsentrasi, sering bingung.

f. Perasaan depresi.

Kehilangan minat, sedih, bangun dini hari, kurang senang pada hobi perasaan yang berubah sepanjang hari.

g. Gejala somatik.

Nyeri pada otot, kaku, kedutan otot, gigi gemertak, suara berubah.

h. Gejala sensorik.

Telinga berdengung penglihatan kabur, merasa lemah, perasaan ditusuk-tusuk, muka merah dan pucat.

i. Gejala kardiovaskuler.

Berdebar-debar, nadi cepat, nyeri pada dada, denyut nadi mengerut, rasa lemah seperti mau pingsan, detak jantung hilang sekejap.

j. Gejala pernafasan.

Rasa tertekan pada dada, perasaan tercekik, merasa nafas pendek atau sesak, sering menarik nafas panjang.

k. Gejala gastrointestinal.

Saat menelan, mual, muntah, perut melilit, gangguan pencernaan, nyeri lambung sebelum/sesudah makan, rasa panas pada perut, berat badan turun, sukar buang air besar, berat badan menurun.

l. Gejala urogenital.

Sering kencing, tidak dapat menahan kencing, anemorhea, menstruasi yang tidak teratur, frigiditas.

m. Gejala otonom.

Mulut kering, mudah berkeringat, pusing/sakit kepala, bulu roma berdiri, muka kering.

n. Penampilan saat wawancara.

Gelisah, tidak tenang, jari gemetar, mengerutkan dahi atau kening muka tegang, tonas otot meningkat, nafas pendek dan cepat, muka merah.

Kecemasan diartikan sebagai pengalaman yang bersifat subjektif, tidak menyenangkan dan mengkhawatirkan akan adanya kemungkinan bahaya dan seringkali disertai oleh reaksi fisik tertentu akibat peningkatan aktifitas otonomik. Kecemasan dapat diukur menggunakan HARS (Hamilton Anxiety Rating Scale).

Simtom-simtom somatis yang dapat menunjukkan ciri-ciri kecemasan menurut Stern (dalam Trismiati, 2004) adalah muntah-muntah, diare, denyut jantung yang bertambah keras, seringkali buang air, nafas sesak disertai tremor pada otot. Kartono (dalam Trismiati, 2004) menyebutkan bahwa kecemasan ditandai dengan emosi yang tidak stabil, sangat mudah tersinggung dan marah, sering dalam keadaan excited atau gelisah.

Daradjat (dalam Nugraheni, 2005) mengklasifikasikan gejala kecemasan sebagai berikut:

a. Gejala fisik (fisiologis)

Kecemasan yang sudah mempengaruhi atau terwujud pada gejala-gejala fisik, terutama pada fungsi sistem syaraf. Ciri-cirinya: ujung jari terasa dingin, pencernaan tidak teratur, detak jantung cepat, keringat bercucuran, tekanan darah meningkat, tidur tidak nyenyak, nafsu makan menghilang, kepala pusing, nafas sesak.

b. Gejala mental (psikologis)

Kecemasan sebagai gejala-gejala kejiwaan. Ciri-cirinya: takut, tegang, bingung, khawatir, tidak dapat memusatkan perhatian, tidak berdaya, rendah diri, tidak tenang, ingin lari dari kenyataan hidup, perubahan emosi, turunya kepercayaan diri, tidak ada motivasi.

Berdasarkan uraian diatas gejala kecemasan merupakan hal-hal yang nampak sebagai tanda-tanda orang yang mengalami kecemasan baik dari dalam maupun dari luar, baik gejala fisik maupun gejala psikis.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator kecemasan didapatkan dari tiga aspek kecemasan, yaitu aspek fisiologis seperti meningkatnya denyut nadi dan keringat dingin, aspek intelektual seperti tidak mampu berkonsentrasi dan juga aspek emosional yang cirinya mudah merasa malu, mudah tersinggung, merasa khawatir dan tegang.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecemasan

Blacburn & Davidson (dalam Annisa dan Ifdil, 2016) menyebutkan beberapa faktor yang mempengaruhi kecemasan, seperti pengetahuan yang dimiliki dalam menyikapi suatu situasi yang mengancam serta mampu mengetahui kemampuan mengendalikan diri dalam menghadapi kecemasan tersebut.

Menurut Ancok (dalam Nugraheni, 2005), kecemasan timbul karena adanya pikiran yang keliru tentang suatu hal dan bereaksi yang berlebihan terhadap hal-hal tersebut. Kecemasan muncul karena terdapat beberapa situasi yang mengancam manusia sebagai makhluk sosial. Ancaman ini

berasal dari adanya konflik, ancaman terhadap harga diri dan adanya tekanan untuk melaksanakan sesuatu diluar kemampuannya.

Page (dalam Nugraheni, 2005) menyatakan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan adalah sebagai berikut:

- a. Faktor fisik,
- b. Trauma dan konflik, pengalaman emosional atau konflik mental yang terjadi pada individu akan memudahkan timbulnya gejala-gejala kecemasan,
- c. Conditioning, emosi-emosi, impuls-impuls yang dialami dalam suatu kondisi tertentu dapat menjadi kuat apabila berhubungan dengan kejadiankejadian yang hampir sama yang pernah dialami individu sebelumnya,
- d. Konstitusi, hereditas, lingkungan awal dan latihan adalah faktor-faktor utama yang dapat mempengaruhi kecemasan individu,

Sebab-sebab munculnya kecemasan, menurut Freud (dalam Trismiyati, 2004) mengemukakan bahwa lemahnya ego akan menyebabkan ancaman yang memicu munculnya kecemasan. Freud berpendapat bahwa sumber ancaman terhadap ego tersebut berasal dari dorongan yang bersifat insting dari id dan tuntutan-tuntutan dari superego. Ego disebut sebagai eksekutif kepribadian, karena ego mengontrol pintu-pintu ke arah tindakan, memilih segi-segi lingkungan kemana ia akan memberikan respon, dan memutuskan insting-insting manakah yang akan dipuaskan dan bagaimana caranya. Dalam melaksanakan fungsi-fungsi eksekutif ini, ego harus berusaha mengintegrasikan tuntutan id, superego, dan dunia luar yang sering bertentangan. Hal ini sering menimbulkan tegangan berat pada ego dan menyebabkan timbulnya kecemasan

Faktor penyebab timbulnya kecemasan menurut Carnegie (2007) dapat digolongkan menjadi 3, yaitu:

- a. Faktor Kognitif.

Kecemasan dapat timbul sebagai akibat dariantisipasi harapan akan situasi yang menakutkan dan pernah menimbulkan situasi yang menimbulkan rasa sakit, maka apabila ia dihadapkan pada peristiwa yang sama ia akan merasakan kecemasan sebagai reaksi atas adanya bahaya.

- b. Faktor Lingkungan.

Salah satu penyebab munculnya kecemasan adalah dari hubunganhubungan dan ditentukan langsung oleh kondisi-kondisi, adat-istiadat, dan nilai-nilai dalam masyarakat. Kecemasan dalam kadar terberat dirasakan sebagai akibat dari perubahan sosial yang amat cepat, dimana

tanpa persiapan yang cukup, seseorang tiba-tiba saja sudah dilanda perubahan dan terbenam dalam situasi-situasi baru yang terus menerus berubah, dimana perubahan ini merupakan peristiwa yang mengenai seluruh lingkungan kehidupan, sehingga seseorang akan sulit membebaskan dirinya dari pengalaman yang mencemaskan ini.

c. Faktor Proses Belajar

Kecemasan timbul sebagai akibat dari proses belajar. Manusia mempelajari respon terhadap stimulus yang memperingatkan adanya peristiwa berbahaya dan menyakitkan yang akan segera terjadi.

Speilberger (dalam Purboningsih, 2004) mengemukakan bahwa kecemasan dasar terbentuk dari pengalaman-pengalaman di masa lalu dan dari hasil pemikiran individu tentang kecemasan tersebut. Setiap orang akan memiliki pengalaman dan pemikiran akan kecemasan yang berbeda-beda tergantung bagaimana kecenderungan persepsinya mengenai situasi disekitarnya, apakah situasi di sekitar dipersepsi sebagai situasi mengancam atau tidak. Pengalaman-pengalaman tersebut berisi stimulus-stimulus yang dapat mengancam bagi dirinya dan menempatkan individu pada kecenderungan untuk bereaksi cemas, sehingga setiap orang memiliki rentang kecemasan yang berbeda-beda.

Berdasarkan uraian diatas kecemasan timbul dikarenakan beberapa hal yang mempengaruhinya, baik dari dalam maupun dari luar individu. Faktor-faktor yang mempengaruhi kecemasan membentuk perilaku terhadap tingkat kecemasan yang berbeda-beda.

5. Klasifikasi Tingkat Kecemasan

Menurut Setyonegoro dan Iskandar (dalam Sudyanto, 2005) kecemasan dapat bersifat positif dan negatif.

- a. Kecemasan bersifat positif terjadi apabila disalurkan secara sehat melalui mekanisme koping (*coping mechanism*), yaitu usaha mengatasi perasaan cemas yang tidak menyenangkan tersebut dengan melakukan secara sadar hal-hal konstruktif, misalnya giat belajar agar lulus ujian, latihan intensif agar menang pertandingan dan sebagainya.
- b. Kecemasan yang bersifat negatif terjadi apabila perasaan cemas yang ada sampai mengganggu keseimbangan emosi, konsentrasi, dan aktifitas harian yang bersangkutan. Dalam hal ini kecemasan dapat berderajat ringan, sedang, sampai berat yang selanjutnya disebut gangguan kecemasan.

Townsend (dalam Sudyanto, 2005) mengemukakan ada empat tingkat kecemasan yaitu kecemasan ringan, kecemasan sedang, kecemasan berat dan panik.

- a. Kecemasan ringan berhubungan dengan ketegangan dalam kehidupan sehari-hari dan menyebabkan seseorang menjadi waspada dan meningkatkan lahan persepsinya. Kecemasan ringan dapat memotivasi belajar dan menghasilkan pertumbuhan dan kreatifitas. Manifestasi yang muncul pada tingkat ini adalah kelelahan, iritabel, lapang persepsi meningkat, kesadaran tinggi, mampu untuk belajar, motivasi meningkat dan tingkah laku sesuai situasi,
- b. Kecemasan sedang memungkinkan seseorang untuk memusatkan pada masalah yang penting dan mengesampingkan yang lain sehingga seseorang mengalami perhatian yang selektif, namun dapat melakukan sesuatu yang terarah. Manifestasi yang terjadi pada tingkat ini yaitu kelelahan meningkat, kecepatan denyut jantung dan pernapasan meningkat, ketegangan otot meningkat, bicara cepat dengan volume tinggi, lahan persepsi menyempit, mampu untuk belajar namun tidak optimal, kemampuan konsentrasi menurun, perhatian selektif dan terfokus pada rangsangan yang tidak menambah ansietas, mudah tersinggung, tidak sabar, mudah lupa, marah dan menangis,
- c. Kecemasan berat sangat mengurangi lahan persepsi seseorang. Seseorang dengan kecemasan berat cenderung untuk memusatkan pada sesuatu yang terinci dan spesifik, serta tidak dapat berpikir tentang hal lain. Orang tersebut memerlukan banyak pengarahan untuk dapat memusatkan pada suatu area yang lain. Manifestasi yang muncul pada tingkat ini adalah mengeluh pusing, sakit kepala, mual, tidak dapat tidur (insomnia), sering kencing, diare, palpitasi, lahan persepsi menyempit, tidak mau belajar secara efektif, berfokus pada dirinya sendiri dan keinginan untuk menghilangkan kecemasan tinggi, perasaan tidak berdaya, bingung, disorientasi,
- d. Panik berhubungan dengan terperangah, ketakutan dan teror karena mengalami kehilangan kendali. Orang yang sedang panik tidak mampu melakukan sesuatu walaupun dengan pengarahan. Tanda dan gejala yang terjadi pada keadaan ini adalah susah bernapas, dilatasi pupil, palpitasi, pucat, diaphoresis, pembicaraan inkoheren, tidak dapat berespon terhadap perintah yang sederhana, berteriak, menjerit, mengalami halusinasi dan delusi. Menurut Atwater (dalam Halim dan atmoko, 2005), bahwa kecemasan pada tingkat rendah sampai menengah akan

membuat individu waspada dan responsif terhadap situasi, tetapi pada tingkat tinggi akan menyita kesadaran dan mengganggu kemampuannya.

Berdasarkan uraian klasifikasi tingkat kecemasan diatas kecemasan bisa bersifat positif ataupun negatif yang dibagi menjadi tiga tingkatan, yaitu rendah, sedang, dan tinggi, dimana di setiap tingkatan mengidentifikasi perilaku yang berbeda-beda.

B. Kecerdasan Emosi

1. Pengertian Kecerdasan Emosi

Berdasarkan segi etimologi, emosi berasal dari akar bahasa latin “movere” yang berarti “menggerakkan, bergerak. Kemudian awalan e- untuk memberi arti bergerak menjauh. Makna ini menyiratkan kesan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi. Emosi dalam makna paling harfiah menurut Oxford, English Dictionary yang mendefinisikan sebagai setiap kegiatan atau pergolakan pikiran, perasaan, nafsu dan setiap keadaan mental yang hebat atau meluap-luap. Emosi merujuk pada suatu perasaan dan pikiran-pikiran khasnya, suatu keadaan biologis dan psikologis, dan serangkaian kecenderungan untuk bertindak (Goleman, 2007).

Kata emosi bisa secara sederhana didefinisikan sebagai “gerakan” baik secara metafora maupun harfiah untuk mengeluarkan perasaan. Sedangkan dalam bahasa latin emosi dapat dijelaskan sebagai motus anima yang arti harfiahnya “jiwa yang menggerakkan kita (Cooper dan Sowaf, 2002). Selanjutnya menurut Suryabrata (2004), emosi didefinisikan sebagai gejala psikis yang bersifat subjektif yang umumnya berhubungan dengan gejala-gejala mengenali, dan dialami dalam kualitas senang atau tidak senang dalam berbagai taraf. Menurut Albin (dalam Fauziah dan Hery, 2006), emosi adalah perasaan yang kita alami. Kemampuan untuk memikirkan emosi kita juga membantu meningkatkan kemampuan untuk menguasainya. Mengetahui latar belakang mengapa terjadi emosi hingga pada cara untuk menanggapi emosi tersebut. Emosi-emosi dapat merangsang pikiran baru, khayalan baru, dan tingkah laku baru.

Goleman dan Steiner (dalam Suryanti dkk, 2002), mendefinisikan emosi sebagai kekuatan pribadi (personal power) yang memungkinkan manusia untuk berpikir secara keseluruhan, mampu mengenali emosi diri sendiri dan orang lain serta tahu bagaimana mengekspresikannya secara tepat.

Albin (dalam Rostiana, 1997) mengartikan emosi sebagai perasaan yang kita alami, misalnya: rasa senang, sedih, marah, cemas, cinta dan sebagainya.

Goleman (2007) mengelompokkan emosi dalam golongan-golongan besar, yaitu:

- a. Amarah : beringas, mengamuk, benci, marah, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, dan barangkali yang paling hebat, tindak kekerasan dan kebencian patologis,
- b. Kesedihan : pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri sendiri, kesepian, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis, depresi berat,
- c. Rasa takut : cemas, takut, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, kecut; sebagai patologi, fobia dan panik,
- d. Kenikmatan : bahagia, gembira, ringan, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan inderawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang, senang sekali dan, batas ujungnya manja,
- 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.

Kecerdasan emosi diciptakan dan secara resmi didefinisikan oleh Jack Mayer dari Universitas New Hampshire dan Peter Salovey dari Universitas Yale pada tahun 1990. Mereka mengembangkan konsep Profesor Gardner yang menetapkan 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 (Stein dan Book, 2002).

Kecerdasan emosi 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 hubungan dengan orang lain. (Goleman 2007)

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, dan memilah-milah perasaan untuk dapat memandu pikiran dan tindakan (Goleman 2005). Bukti-bukti yang memperlihatkan bahwa orang dengan emosi yang cakap, dapat mengetahui dan menangani perasaannya sendiri dengan baik, serta mampu membaca dan menghadapi perasaan orang lain, tentu memiliki keuntungan pada kehidupannya baik dalam hubungan asmara, hubungan kerja, pendidikan ataupun persahabatan(Goleman, 2000). Menjaga agar emosi dapat terkendali

merupakan kunci menuju emosi yang baik, jika seseorang mengalami reaksi emosi yang berlebihan dengan intensitas terlampaui tinggi selama waktu yang lama tentu akan mengganggu kestabilan. Bila emosi berlangsung dengan intensitas yang tinggi dan melampaui titik yang wajar, emosi tersebut akan beralih menjadi hal-hal yang ekstrem seperti kecemasan kronis, amarah yang tidak terkendali, dan depresi.

Berdasarkan pengertian diatas kecerdasan emosi merupakan kemampuan untuk membedakan dan menanggapi dengan tepat suasana hati, tempramen, motivasi dan hasrat orang lain, yang merupakan kunci pengetahuan diri dan akan menuntun pada tingkah laku yang tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari. Tiga unsur penting kecerdasan emosional terdiri dari : kecakapan pribadi (mengelola diri sendiri), kecakapan sosial (menangani suatu hubungan) dan keterampilan sosial (kepandaian menggugah tanggapan yang dikehendaki pada orang lain).

2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosi

Menurut Bar-On (dalam Stein dan Book, 2002) kecerdasan emosi merupakan sekumpulan kecakapan dan sikap yang jelas perbedaannya namun saling tumpang tindih. Kumpulan tersebut dikelompokkan ke dalam lima ranah, yaitu:

a. Intra pribadi

Terkait dengan kemampuan untuk mengenal dan mengendalikan diri sendiri yaitu melingkupi:

1) Kesadaran diri

Kemampuan untuk mengenali perasaan dan mengapa individu merasakanya seperti itu dan pengaruh individu tersebut terhadap orang lain,

2) Sikap asertif

Kemampuan menyampaikan secara jelas pikiran dan perasaan individu, membela diri dan mempertahankan pendapat,

3) Kemandirian

Kemampuan untuk mengarahkan dan mengendalikan diri, berdiri dengan kaki sendiri,

4) Aktualisasi diri Kemampuan mewujudkan potensi yang individu miliki dan merasa senang dengan prestasi yang di raih di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi,

b. Antar pribadi

Ranah antar pribadi berkaitan dengan ketrampilan bergaul yang dimiliki individu yaitu kemampuan untuk berinteraksi dan bergaul baik dengan orang lain. Wilayah ini dibagi menjadi tiga skala, yaitu:

1) Empati

Kemampuan untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain, kemampuan untuk melihat dunia dari sudut pandang orang lain,

2) Tanggung jawab

Kemampuan untuk menjadi anggota masyarakat yang dapat bekerja sama dan bermanfaat bagi kelompok masyarakatnya,

3) Hubungan antar pribadi

Kemampuan untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan, dan ditandai oleh saling memberi dan menerima serta rasa kedekatan emosional,

c. Penyesuaian diri

Kemampuan untuk bersikap lentur dan realistis, dan untuk memecahkan aneka masalah yang muncul. Wilayah ini dibagi menjadi tiga skala, yaitu:

1) Uji realitas

Kemampuan untuk melihat sesuatu sesuai dengan kenyataannya, bukan seperti yang individu inginkan atau takuti,

2) Sikap fleksibel

Kemampuan untuk menyesuaikan perasaan, pikiran dan tindakan individu dengan keadaan yang berubah-ubah,

3) Pemecahan masalah

Kemampuan untuk mendefinisikan permasalahan, kemudian bertindak untuk mencari dan menerapkan permasalahan yang jitu dan tepat,

d. Pengendalian stres

Ranah pengendalian stres berkaitan dengan kemampuan individu untuk menghadapi stress dan mengendalikan impuls. Wilayah ini dibagi menjadi dua skala, yaitu:

1) Ketahanan menanggung stres

Kemampuan untuk tetap tenang dan berkonsentrasi, dan secara konstruktif bertahan menghadapi kejadian yang gawat dan tetap tegar menghadapi konflik emosi,

2) Pengendalian impuls

Kemampuan untuk menahan atau menunda keinginan untuk bertindak,

e. Suasana hati

Ranah suasana hati memiliki dua skala, yaitu:

1) Optimisme

Kemampuan untuk mempertahankan sikap positif yang realistis, terutama dalam menghadapi masa-masa sulit,

2) Kebahagiaan

Kemampuan untuk bersyukur kehidupan, menyukai diri sendiri dan orang lain, dan untuk bersemangat serta bergairah dalam melakukan setiap kegiatan.

Goleman (2007) mengemukakan aspek-aspek kecerdasan emosional sebagai berikut:

a. Mengenali emosi sendiri

Kemampuan individu untuk mengenali perasaan sesuai dengan apa yang terjadi, mampu memantau perasaan dari waktu ke waktu dan merasa selaras terhadap apa yang dirasakan,

b. Mengelola emosi

Kemampuan untuk menangani perasaan sehingga perasaan dapat diungkap dengan tepat, kemampuan untuk menenangkan diri, melepaskan diri dari kemarahan yang menjadi-jadi,

c. Memotivasi diri sendiri

Kemampuan untuk mengatur emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan, menunda kepuasan dan merenggangkan dorongan hati, mampu berada dalam tahap flow,

d. Mengenali emosi orang lain

Kemampuan mengetahui perasaan orang lain (kesadaran empatik), menyesuaikan diri terhadap apa yang diinginkan orang lain,

e. Membina hubungan

Kemampuan mengelola emosi orang lain dan berinteraksi secara mulus dengan orang lain.

Bradberry dan Graves (2009) mengemukakan bahwa terdapat empat komponen yang secara bersama-sama membentuk kecerdasan emosi, yaitu kesadaran diri, manajemen diri, kesadaran sosial, dan manajemen hubungan sosial. Kesadaran diri dan manajemen diri lebih mengenai diri seseorang, dua skill ini membentuk kompetensi seseorang dalam menyadari keberadaan emosi serta mengelola perilaku kecenderungan dirinya. Sedangkan kesadaran sosial dan manajemen hubungan sosial adalah lebih mengenai bagaimana seseorang berinteraksi dengan orang lain dalam memahami perilaku dan alasan orang lain, keduanya akan membentuk kompetensi seseorang dalam memahami perilaku

dan alasan orang lain serta kemampuannya dalam mengelola konflik antarpersonal.

Jack Block menemukan bahwa tanda-tanda kecerdasan emosi adalah keyakinan diri, optimisme, dan keseimbangan sosial. Kecerdasan emosi memiliki kontrol diri yang lebih unggul dan kemampuan untuk memotivasi diri sendiri. Mereka mengatur dan mengekspresikan emosi dengan wajar, bersikap terbuka tapi simpatik dan peduli dalam suatu hubungan. Kehidupan emosional menjadi kaya tetapi seimbang; nyaman terhadap diri sendiri, orang lain, dan kehidupan sosial. Dapat mengatur stress tidak ada perasaan khawatir yang berlebihan, cenderung mudah berteman, spontan, suka bermain, dan terbuka dengan pengalaman sensual (Kaplan dan Sadock, 1994).

Berdasarkan uraian aspek-aspek diatas kecerdasan emosi timbul dikarenakan atas hal-hal dasar yang membentuknya, aspek-aspek yang membentuk kecerdasan emosi beberapa diantaranya adalah aspek dari dalam maupun dari luar.

3. Indikator Kecerdasan Emosi

Daniel Goleman (dalam Risma,2012:89) mengadaptasi lima indikator yang tercakup dalam kecerdasan emosional dari model salovey dan meyer yaitu;

a. Kesadaran diri

Kesadaran diri adalah mengetahui apa yang kita rasakan pda suatu saat, dan menggunakan untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis atas kemampuan diri dan kepercayaan diri yang kuat.

b. Penguasaan diri

Penguasaan diri adalah menangani emosi sedemikian rupa sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas, peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya sasaran.

c. Motivasi diri

Motivasi diri adalah menggunakan harat diri yang palling dalam untuk menggerakkan dan menuntun diri menuju sasaran, membantu individu mengambil inisiatif dan bertindak sangat efektif untuk bertahan menghadapi kegagalan dan frustasi.

d. Empati

Empati merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, mampu mengetahui perspektif mereka, menumbuhkan hubungan saling percaya dan menyelaraskan diri dengan bermacam-macam orang.

e. Keterampilan sosial

Mengenali emosi dengan baik ketika berhubungan dengan orang lain, dengan cermat membaca situasi dan jaringan social, berinteraksi dengan lancar, menggunakan keterampilan ini untuk mempengaruhi dan memimpin dan bekerja sama dalam tim.

Menurut Petrides dan Furnham dalam King (2011), adapun indikator dari kecerdasan emosional adalah :

a. Pengaturan mood

Adalah pengelolaan emosi yang memudahkan untuk mencapai sasaran dengan cara mengelola kondisi, impuls, dan sumber daya sendiri.

b. Keterampilan sosial

Kepintaran dalam merespons tanggapan yang dikehendaki orang lain.

c. Pemanfaatan emosi

Kecenderungan emosi yang mengantarkan atau memudahkan peraih sasaran dan tujuan.

d. Penilaian emosi

Mengetahui kondisi sendiri, kesukaan, sumber daya, dan intuisi.

Berdasarkan uraian diatas dapat diketahui indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kecerdasan emosi seseorang, yaitu melalui kesadaran diri, penguasaan diri, motivasi diri, empati, dan keterampilan sosial. Indikator tersebut mampu untuk mengukur kecerdasan emosi seseorang dimana orang tersebut mampu mengontrol emosi dirinya sendiri dan bagaimana seseorang berinteraksi sosial dengan orang lain.

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosi

Menurut Solovey dan Meyer (dalam Goleman, 2007) ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi seseorang antara lain :

a. Fisik

Secara fisik menurut Le Doux bagian yang paling menentukan atau berpengaruh terhadap perkembangan kecerdasan emosi seseorang adalah anatomi syaraf emosinya atau bagian otaknya. Bagian otak yang berpikir adalah korteksnya.

b. Korteks.

Secara harfiah berarti tudung berpikir otak yang membuat seseorang berada di puncak tangga evolusi. Memahami korteks dan perkembangan membantu individu menghayati mengapa sebagian individu sangat cerdas sedangkan yang lain sulit belajar. Korteks berperan penting dalam memahami kecerdasan emosi, korteks berperan penting dalam memahami sesuatu secara mendalam, menganalisis mengapa seseorang

mengalami perasaan tertentu, selanjutnya berbuat sesuatu untuk mengatasinya. Korteks khususnya lobus prefrontalis dapat bertindak sebagai saklar peredam yang memberi arti terhadap situasi emosi sebelum berbuat sesuatu.

c. Sistem Limbik.

Bagian ini sering disebut sebagai bagian emosi yang letaknya jauh dalam hemisfer otak besar terutama bertanggung jawab atas peraturan emosi dan impuls. Sistem limbik meliputi hippocampus, tempat berlangsungnya proses pembelajaran emosi, selain itu ada amigdala yang dipandang sebagai pusat pengendalian emosi pada otak.

d. Psikis

Faktor psikis kecerdasan emosi berupa pengalaman, perasaan, kemampuan berfikir dan motivasi. Kecerdasan emosi selalu berpengaruh pada kepribadian individu dan dapat diperkuat dalam diri individu baik dalam lingkungan keluarga maupun non-keluarga.

1) Lingkungan Keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Disini peran orang tua sangatlah dibutuhkan. Orang tua adalah subjek pertama yang perilakunya diidentifikasi oleh anak kemudian diinternalisasi akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian yang sangat menguntungkan bagi anak. Orang tua yang mempunyai kecerdasan emosi yang tinggi akan sangat menguntungkan bagi anak, orangtua yang demikian dapat menyesuaikan dan mengerti perasaan anak yang baik. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari. Sebagai contoh : kebiasaan dan mendapatkan disiplin dan bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian dan kehangatan sikap dan sebagainya. Anak yang secara emosi cakap akan mempunyai pergaulan yang lebih baik, lebih hangat, dan mempunyai sedikit kontra dengan orang lain, mempunyai kadar stres yang rendah, dan tidak mempunyai banyak masalah.

2) Lingkungan Non-keluarga.

Hal ini berkaitan dengan lingkungan masyarakat dan lingkungan sekolah. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak misalnya dengan bermain peran sebagai orang lain di luar dirinya dengan emosi yang menyertai, dengan anak akan belajar mengerti keadaan orang lain. Selain itu juga dapat

meningkatkan sikap asertivitas, empati, dan lainlain. Dari uraian faktor diatas kecerdasan emosi timbul dikarenakan beberapa hal yang mempengaruhinya, baik faktor fisik maupun psikis. Faktor-faktor tersebut membentuk perilaku yang timbul akibat kecerdasan emosi yang berbeda-beda.

Solovey dan Meyer (1990) membagi faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi menjadi 2, yaitu faktor fisik dan psikis. Faktor fisik yang lebih dipengaruhi oleh kinerja otak seseorang dan juga faktor psikis yang dipengaruhi oleh lingkungan seseorang tersebut.

Kecerdasan emosi tidak ditentukan sejak lahir tetapi dapat dilakukan melalui proses pembelajaran. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosi individu menurut Goleman (2009:267-282), yaitu:

a. Lingkungan keluarga.

Kehidupan keluarga merupakan sekolah pertama dalam mempelajari emosi. Peran serta orang tua sangat dibutuhkan karena orang tua adalah subyek pertama yang perilakunya diidentifikasi, diinternalisasi yang pada akhirnya akan menjadi bagian dari kepribadian anak. Kecerdasan emosi ini dapat diajarkan pada saat anak masih bayi dengan contoh-contoh ekspresi. Kehidupan emosi yang dipupuk dalam keluarga sangat berguna bagi anak kelak di kemudian hari, sebagai contoh: melatih kebiasaan hidup disiplin dan 17 bertanggung jawab, kemampuan berempati, kepedulian, dan sebagainya. Hal ini akan menjadikan anak menjadi lebih mudah untuk menangan dan menenangkan diri dalam menghadapi permasalahan, sehingga anak-anak dapat berkonsentrasi dengan baik dan tidak memiliki banyak masalah tingkah laku seperti tingkah laku kasar dan negatif.

b. Lingkungan non keluarga.

Dalam hal ini adalah lingkungan masyarakat dan lingkungan penduduk. Kecerdasan emosi ini berkembang sejalan dengan perkembangan fisik dan mental anak. Pembelajaran ini biasanya ditunjukkan dalam aktivitas bermain anak seperti bermain peran. Anak berperan sebagai individu di luar dirinya dengan emosi yang menyertainya sehingga anak akan mulai belajar mengerti keadaan orang lain. Pengembangan kecerdasan emosi dapat ditingkatkan melalui berbagai macam bentuk pelatihan diantaranya adalah pelatihan asertivitas, empati dan masih banyak lagi bentuk pelatihan yang lainnya.

C. Penyakit Menular

1. Pengertian

Penyakit adalah suatu keadaan abnormal dari tubuh atau pikiran yang menyebabkan ketidaknyamanan, disfungsi atau kesukaran terhadap orang yang dipengaruhinya. Untuk menyembuhkan penyakit, orang-orang bisa berkonsultasi dengan dokter. Penyakit menular adalah penyakit yang disebabkan oleh bibit penyakit tertentu atau oleh produk toxin yang diproduksi oleh bibit penyakit tersebut dari orang yang terinfeksi, dari binatang atau reservoir kepada orang yang rentan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui tumbuh-tumbuhan atau binatang pejamu, melalui vector atau melalui lingkungan. (Budi, Santoso 2008). Penyakit dapat disebabkan oleh kuman yang menyerang tubuh manusia, kuman dapat berupa virus, bakteri, amuba atau jamur.

2. Cara Penularan

a. Direct transmission

Perpindahan sejumlah unsur penyebab dari reservoir langsung ke pejamu potensial melalui portal of entry. Direct transmission terbagi menjadi 3 unsur yaitu

1. Penularan langsung ke orang, misalnya : sifilis, GO, hepatitis B, AIDS, dll
2. Penularan langsung dari hewan ke orang : kelompok zoonosis
3. Penularan langsung dari tumbuhan ke orang: penakit jamur

b. Airborne disease

1. Penularan sebagian besar melalui udara, atau kontak langsung. Terdapat dua bentuk yaitu droplet dan dust(debu). Penyakit ini misalnya TBC, virus smallpox, difteri dsb

c. Vehicle borne disease

Melalui benda mati seperti makanan, minuman, susu, alat dapur, dll.

3. Tiga sifat utama aspek penularan penyakit dari orang ke orang

a. Waktu Generasi

Masa antara masuknya penyakit pada pejamu tertentu sampai masa kemampuan maksimal pejamu tersebut untuk dapat menularkan penyakit. Hal ini sangat penting dalam mempelajari proses penularan. Perbedaan masa tunas dengan masa generasi yaitu masa tunas ditentukan oleh masuknya unsur penyebab sampai timbulnya gejala penyakit sehingga tidak dapat ditentukan pada penyakit dengan gejala yang terselubung. Waktu generasi adalah waktu masuknya unsur penyebab penyakit hingga timbulnya

kemampuan penyakit tersebut untuk menularkan kepada pejamu lain walau tanpa gejala klinik atau terselubung.

b. Kekebalan Kelompok Herd Immunity

Kekebalan adalah tingkat kemampuan atau daya tahan suatu kelompok penduduk tertentu terhadap serangan atau penyebaran unsur penyebab penyakit menular tertentu berdasarkan tingkat kekebalan sejumlah tertentu anggota kelompok tersebut.

Herd immunity merupakan factor utama dalam proses kejadian wabah di masyarakat serta kelangsungan penyakit pada suatu kelompok penduduk tertentu. Wabah terjadi karena 2 keadaan :

1. Keadaan kekebalan populasi yaitu suatu wabah besar dapat terjadi jika agent penyakit infeksi masuk ke dalam suatu populasi yang tidak pernah terpapar oleh agen tersebut atau kemasukan sesuatu agen penyakit menular yang sudah lama absen dalam populasi tersebut.
2. Bila suatu populasi tertutup seperti asrama, barak dimana keadaan sangat tertutup dan mudah terjadi kontak langsung, masuknya sejumlah orang – orang yang peka terhadap penyakit tertentu dalam populasi tersebut.

c. Angka Serangan

Angka serangan adalah sejumlah kaus yang berkembang atau muncul dalam satu satuan waktu tertentu di kalangan anggota kelompok yang mengalami kontak serta memiliki resiko atau kerentanan terhadap penyakit tersebut. Formula angka serangan ini adalah banyaknya kasus baru dibagi banyaknya orang yang peka terhadap satu waktu tertentu. Angka serangan ini bertujuan untuk menganalisis tingkat penularan dan tingkat keterancaman dalam keluarga, dimana tata cara dan konsep keluarga, system masyarakat sehari-hari pada kelompok populasi tertentu merupakan unit epidemiologi tempat penularan penyakit berlangsung.

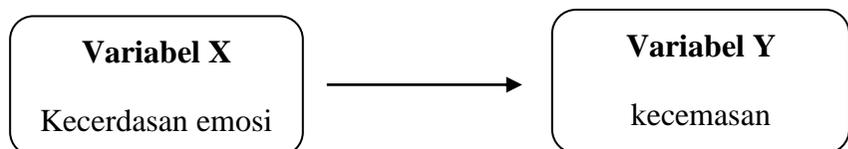
D. Kerangka Berpikir

Seorang yang memiliki kecerdasan emosi yang baik mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan lingkungan. Seseorang yang tidak memiliki kecerdasan emosi yang baik akan mempengaruhi sumber kemampuan jiwa yang lain seperti menjadi cemas sehingga akan mengganggu kehidupannya. Kecerdasan emosi yang dimiliki seseorang karyawan J&T Express dapat membantunya untuk keluar dari tekanan atau situasi yang tidak menyenangkan terutama dalam kondisi pandemi.

Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi akan tahu apa yang sedang dirasakan. Karyawan tersebut akan mampu mengetahui kekuatan dan kelemahan yang ada dalam dirinya. Seseorang tersebut bukan hanya mampu mengenali perasaan yang muncul, tetapi juga mengetahui siapa dirinya sesungguhnya dan mampu memanfaatkan kemampuannya dalam kehidupan sehari-hari. Kecerdasan emosi yang tinggi pada seorang karyawan dapat memotivasinya untuk mengantar kepada tujuan yang ingin dicapai. Kecerdasan ini akan meningkatkan empati dan keterampilan seseorang untuk berinteraksi sosial dengan orang lain.

Seorang karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang baik mempengaruhi kemampuan seseorang untuk berhasil dalam mengatasi tuntutan dan tekanan kerja, sehingga dalam pekerjaan tersebut karyawan merasa tenang dengan pekerjaan yang sedang dilakukan. Seorang karyawan yang tidak memiliki kecerdasan emosi yang baik akan mudah terpecah perhatiannya, karena emosi sebagai sumber kemampuan jiwa manusia akan mempengaruhi sumber kemampuan jiwa yang lain seperti karyawan tersebut akan menjadi cemas sehingga kinerjanya menjadi kacau dan pada akhirnya karyawan tersebut tidak dapat memenuhi target pekerjaannya.

Kecerdasan emosi yang dimiliki membantu karyawan keluar dari tekanan atau situasi yang tidak menyenangkan. Kecerdasan emosi yang baik dapat meminimalisir ketakutan dan kekhawatiran yang timbul pada karyawan. Kecemasan bila dalam taraf wajar dapat meningkatkan prestasi. Besar kecilnya masalah tergantung bagaimana kita melihat masalah tersebut. Masalah yang ada bisa dianggap sebagai tantangan dan bencana. Kecemasan yang dialami oleh karyawan dalam menghadapi pekerjaan dapat dijadikan sebagai motivasi maupun beban.



Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir

A. Hipotesis

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah dibuat di atas, maka hipotesis penelitian yang muncul adalah ada hubungan negatif antara tingkat kecerdasan emosi dengan tingkat kecemasan terhadap penyakit menular.