

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kecemasan Berbicara di Depan Umum

1. Pengertian Kecemasan Berbicara di Depan Umum

Kecemasan adalah suatu perasaan emosi yang kompleks dan kronis yang diiringi kekhawatiran dan ketakutan sebagai komponen utamanya, dicirikan sebagai bentuk kegelisahan dan gangguan-gangguan kejiwaan (Drever dalam Wibisono, 1985: 21). Hawari (1997: 62) menyatakan bahwa kecemasan merupakan bentuk kegelisahan dan gangguan kejiwaan seseorang yang biasanya ditandai dengan rasa panik. Menurut Ramaiah (2003: 6) kecemasan adalah hasil dari proses psikologi dan fisiologi dalam tubuh manusia. Hal senada diungkapkan Kartono (1986: 139) bahwa kecemasan adalah semacam kegelisahan, kekhawatiran, dan ketakutan terhadap sesuatu yang belum pasti terjadi.

Adapun pengertian berbicara menurut Rumanti (2005: 159) adalah penyampaian informasi yang dilakukan secara lisan melalui ucapan kata-kata. Tan (2010: 118) menyatakan bahwa berbicara adalah mengeluarkan dan menyusun kata-kata lisan secara teratur sehingga dapat dimengerti oleh lawan bicaranya. Tarigan (1981:15) juga menyatakan bahwa berbicara adalah kemampuan untuk mengucapkan kata-kata untuk mengekspresikan, serta menyampaikan pikiran, gagasan, dan perasaan. Sejalan dengan pengertian tersebut, Devito dalam Ririn, Asmidir, dan Marjohan (2014: 273-274) menyatakan

bahwa berbicara di depan umum adalah suatu variasi seorang pembicara menghadapi pendengar dalam jumlah banyak yang bertujuan untuk mempublikasikan informasi dalam situasi tatap muka.

Dalam konteks dakwah, berbicara di depan umum merupakan hal yang sangat penting. Keduanya tidak dapat terpisah satu dan lainnya. Rasulullah SAW bersabda: “Barang siapa mengajak orang lain kepada petunjuk kebaikan maka baginya pahala seperti pahala-pahala dari orang yang mengikuti petunjuknya tanpa mengurangi sedikitpun pahala pengikutnya. Barang siapa menyerukan jalan kesesatan pada orang lain maka baginya dosa seperti dosa-dosa kesesatan yang dilakukan pengikutnya tanpa mengurangi sedikitpun dosa-dosa pengikutnya (HR. Muslim) (An Naisanburi: t.t.: 167).

Berangkat dari hadits tersebut, usaha mengajak dan menyeru bisa dilakukan dengan lisan. Usaha tersebut menurut Al Adawi (1935: 398) dinamakan dengan *dakwah bil lisan*. Hal senada diungkapkan Salmadani dalam Suparta dan Hefni (2003: xviii) bahwa *dakwah bil lisan* adalah cara mengajak dan menyeru kebaikan dengan ceramah memberi nasihat, *tabshir*, *tanzir*, dan *wasiyat*. Tentunya, *dakwah bil lisan* tersebut tidak bisa terlaksana kecuali dengan kemampuan berbicara di depan umum.

Hal senada diungkapkan Faizah dan Effendi (2006: 6) bahwa *dakwah bil lisan* merupakan kegiatan menyampaikan dan mengajarkan ajaran Islam. Sementara itu, Syihab (1994: 194) menyatakan bahwa *dakwah bil lisan* adalah seruan atau ajakan kepada keinsafan atau usaha

mengubah situasi kepada yang lebih baik dan sempurna terhadap individu dan masyarakat. Perwujudan dakwah bukan sekedar usaha peningkatan pemahaman keagamaan dalam tingkah laku dan pandangan hidup saja, tetapi untuk kemaslahatan dan kebahagiaan dunia akhirat.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kecemasan berbicara di depan umum adalah emosi yang tidak menyenangkan, yang dapat menimbulkan ketakutan ketika harus berbicara, berceramah, atau menyampaikan pendapatnya di muka umum, baik secara individual maupun kelompok, yang ditunjukkan dengan adanya ketidakmampuan menyampaikan pesan secara sempurna (reaksi psikologis), fisiologis, dan reaksi perilaku secara umum.

2. Aspek-Aspek Kecemasan Berbicara di Depan Umum

Ramaiah (2003: 27) menyatakan bahwa terdapat gejala-gejala kecemasan, yakni: 1). Kejengkelan umum seperti rasa gugup, jengkel, tegang, rasa panik, tidak dapat tidur, dan mudah merasa lelah. 2). Sakit kepala dengan ditandai tegangnya otot khususnya di kepala, di daerah tengkuk, dan di tulang punggung. Rasa sakitnya mungkin terdapat di belakang kepala, di atas kepala, atau di sebelah depan. 3). Gemeteran di sekujur tubuh, khususnya di lengan dan tangan. 4). Aktivitas sistem otonomik yang meningkat, seperti pernafasan, pencernaan makanan, denyut jantung, keringat bercucuran (khususnya di telapak tangan), serta memanas dan memerahnya wajah, dan terkadang mulut menjadi makin kering atau air liur makin banyak di mulut.

Menurut Greenberger dan Padesky (2004: 210) aspek-aspek kecemasan ditandai dengan empat keadaan. 1). Reaksi fisik yaitu telapak tangan berkeringat, otot tegang, jantung berdegup kencang, pipi merona, dan pusing-pusing. 2). Reaksi perilaku yaitu menghindari, meninggalkan, dan menjauhi hal yang menjadikan cemas. 3). Reaksi pemikiran yaitu memikirkan bahaya secara berlebihan, menganggap diri sendiri tidak mampu mengatasi masalah, dan khawatir keburukan akan terjadi. 4). Suasana hati yaitu gugup, jengkel, dan panik. Sejalan dengan pendapat tersebut, Daradjat (1993: 27) menyatakan bahwa gejala-gejala kecemasan meliputi dua kondisi, yakni kondisi fisik meliputi: ujung-ujung jari terasa dingin, pukulan jantung cepat, keringat bercucuran, nafsu makan hilang, kepala pusing, nafas sesak, dan sebagainya. Kondisi psikologis antara lain: sangat takut, merasa akan ditimpa bahaya atau kecelakaan, tidak dapat memusatkan perhatian, tidak berdaya/rendah diri, dan sebagainya.

Adapun Nevid dalam Rosma (2012: 5) menyatakan bahwa aspek-aspek kecemasan meliputi: 1). Simptom fisik adalah gangguan yang terjadi pada fisik, seperti badan gemetar, keluar banyak keringat, jantung berdetak kencang, sulit bernafas, pusing, tangan dingin, mual, panas dingin, lebih sensitif, kegelisahan, kegugupan, pingsan, merasa lemas, sering buang air kecil, dan diare. 2). Simptom perilaku adalah kecemasan yang mengakibatkan perilaku seseorang menjadi berbeda dan mengarah kepada hal yang kurang biasa, seperti perilaku menghindar, perilaku ketergantungan atau melekat, perilaku terguncang, dan

meninggalkan situasi yang menimbulkan kecemasan. 3). Simptom kognitif yaitu khawatir tentang sesuatu, keyakinan bahwa sesuatu yang mengerikan akan segera terjadi tanpa ada penjelasan yang jelas, merasa terancam oleh orang atau peristiwa, kebingungan, dan khawatir akan ditinggal sendiri.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik pemahaman bahwa aspek-aspek kecemasan bisa dilihat dari beberapa sisi yang saling berkaitan, yaitu: sisi psikologis berkaitan dengan fisiologis. Misalnya, tegang, bingung, khawatir, sulit berkonsentrasi; mengakibatkan keadaan yang berhubungan dengan fisik seperti sukar tidur, jantung berdebar, keringat berlebihan, sering gemetar, perut mual, dan sebagainya. Begitu juga, sisi kognitif berkaitan dengan sisi perilaku. Misalnya, memikirkan sesuatu yang buruk akan terjadi mengakibatkan menghindar dan meninggalkan hal yang dianggap sebagai sebuah ancaman.

Dalam penelitian ini aspek-aspek kecemasan berbicara di depan umum adalah aspek-aspek kecemasan yang dikemukakan oleh Greenberger dan Padesky (2004: 210) yaitu: 1). Reaksi fisik. 2). Reaksi perilaku. 3). Reaksi pemikiran, dan 4). Suasana hati. Alasan aspek-aspek tersebut dipilih dengan pertimbangan bahwa aspek-aspek tersebut sudah mewakili aspek-aspek kecemasan menurut pendapat-pendapat lainnya dan mewakili kondisi kecemasan berbicara di depan umum.

3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kecemasan Berbicara di Depan Umum

Menurut Ramaiah (2003:10-12) bahwa terdapat empat faktor utama yang memengaruhi kecemasan, yakni: 1). Lingkungan; baik keluarga, sekolah, tempat kerja, atau lingkungan masyarakat. Kecemasan akan timbul jika individu merasa tidak aman terhadap lingkungannya. 2). Emosi yang tertekan, seperti menahan rasa marah atau frustrasi dalam menghadapi persoalan diri individu dengan keluarga, teman, atau sahabatnya. 3). Sebab-sebab fisik, misalnya kehamilan, pulih dari penyakit, masa transisi remaja, dan lain-lain. 4). Hereditas, yaitu gangguan emosi karena faktor keturunan. Hal senada diungkapkan El-Quussy (1975: 75) bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kecemasan seseorang adalah karena merasa tertekan dengan lingkungan baik keluarga, sekolah, atau lingkungan rumah. Seseorang yang tertekan, tidak mampu beradaptasi dengan lingkungan, tidak mendapatkan kenyamanan dan kebebasan; kemungkinan besar akan merasa menderita dan dilanda kecemasan yang luar biasa.

Daradjat (1993: 27) menyatakan bahwa kecemasan disebabkan oleh beberapa hal antara lain: *Pertama*, cemas timbul karena melihat atau mengetahui objek yang sumbernya jelas, terlihat, dan mengancam dirinya, seperti seorang mahasiswa yang gelisah atau cemas menghadapi ujian akhir. *Kedua*, cemas timbul karena takut benda-benda atau objek yang sebenarnya tidak membahayakan seperti takut melihat darah, serangga, binatang-binatang kecil, tempat yang tinggi, dan sejenisnya.¹ *Ketiga*, cemas muncul karena merasa bersalah atau berdosa

¹ Takut dan kecemasan adalah dua hal yang hampir sama. Perbedaannya adalah, ketakutan mempunyai jalan keluar yang jelas, bertujuan, dan efektif, sedangkan kecemasan jalan keluarnya

melakukan sesuatu yang tidak sesuai dengan norma, keyakinan, atau hati nurani. *Keempat*, cemas muncul karena tidak terpenuhinya keinginan-keinginan seksual, karena merasa diri (fisik) kurang, karena pengaruh pendidikan di waktu kecil, atau disebabkan seringnya frustrasi karena tidak tercapainya sesuatu yang diinginkan baik material maupun sosial.

Adapun LeDoux (2011: 329) menyatakan bahwa kecemasan muncul apabila seseorang takut akan suatu keadaan traumatis yang menciptakan memori-memori yang tidak menyenangkan. Keadaan atau pengalaman traumatis tersebut bisa bersifat psikologis maupun fisiologis. Sejalan dengan LeDoux, Grainger dalam Zulkifli (2012: 16) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kecemasan yaitu: *Pertama*, faktor eksternal yaitu faktor lingkungan seperti tuntutan dari rumah, sekolah, atau masyarakat. *Kedua*, faktor internal, yaitu faktor yang berkaitan dengan diri individu itu sendiri, termasuk sikap dan ciri kepribadian, misalnya seseorang yang memiliki pikiran-pikiran negatif, penilaian yang tidak realistis, atau karena pengalaman yang tidak menyenangkan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil pemahaman bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kecemasan adalah karena ketidakmampuan seseorang dalam menyesuaikan diri dengan dirinya sendiri (faktor internal), dengan orang lain, dan dengan lingkungan sekitarnya (faktor eksternal). Apabila seseorang bisa menyesuaikan diri

terfrustasi sehingga energi habis pada gerakan-gerakan yang tidak bertujuan dan berguna, seperti panik dan ngeri. Reaksi ketakutan bersifat objektif sedangkan reaksi kecemasan tidak menentu (Wibisono, 1985: 26).

dengan dirinya, orang lain, atau lingkungannya maka seseorang akan terhindar dari kecemasan.

Menurut Manz (1992: 18) salah satu cara yang bisa dilakukan untuk bisa menyesuaikan diri dengan cepat adalah memandang positif terhadap diri, orang lain, dan lingkungan yang dihadapi. Dengan cara ini maka seseorang akan mendapatkan diri yang menyenangkan, orang lain yang menyenangkan, dan lingkungan sekitar sebagai tempat yang menyenangkan. Selain itu, seseorang akan menanggapi keadaan dengan baik dari kemungkinan-kemungkinan yang menjadikan kecemasan dan hambatan. Burn (1993: 83) menyatakan bahwa kemampuan penyesuaian diri dengan memandang positif diri, orang lain, dan lingkungan tersebut merupakan sebuah konsep diri positif seseorang. Dengan demikian, kecemasan seseorang tidak bisa terlepas dari konsep dirinya. Konsep diri yang positif memudahkan seseorang menyesuaikan diri dan berinteraksi dengan lingkungannya.

Sejalan dengan Manz, Wulan (2011: 17) menyatakan bahwa penyesuaian diri dalam rangka mengurangi kecemasan, akan dicapai dengan menata emosi, memusatkan perhatian pada perasaan positif, dan mengesampingkan perasaan negatif. Pemusatan perhatian pada perasaan positif ini merupakan salah satu aspek dari kecerdasan emosional yakni motivasi diri (Goleman, 2000: 514). Dengan demikian, kecemasan seseorang tidak terlepas dengan kecerdasan emosional seseorang. Kecerdasan emosional seseorang yang tinggi akan menggiring seseorang pada motivasi diri yakni mampu menata emosi,

memusatkan perhatian positif pada lingkungan, dan akan menghasilkan penyesuaian diri dengan lingkungan yang dihadapinya. Penyesuaian diri tersebut akan menjadikan seseorang terhindar dari kecemasan dan hambatan berinteraksi.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik pemahaman bahwa kecemasan seseorang mempunyai korelasi dengan konsep diri dan kecerdasan emosionalnya.

B. Konsep Diri

1. Pengertian Konsep Diri

Konsep diri merupakan tema utama Psikologi Humanistik yang dapat dilacak munculnya pada masa William James pada tahun 1800-an (Epstein, 1973: 405). Menurut James konsep diri adalah upaya seseorang memahami diri dengan membedakan antara “*The I*” yang sadar dan aktif melakukan sesuatu (*subjective self*) dan “*The Me*” yang menjadi objek sesuatu (*objective self*) (Rakhmat, 1986: 124). Lebih lanjut James mengemukakan bahwa “*The I*” adalah diri sebagaimana dipersepsikan oleh orang lain, sedangkan “*The Me*” adalah inti dari diri aktif, mengamati, berpikir, dan berkehendak (Hutagalung, 2007: 34). Kemudian konsep diri dikembangkan dalam psikologi sosial oleh Cooley (1898-1929) dan Mead (1863-1931). Setelah masa Cooley, konsep diri dikembangkan oleh Maslow dan Rogers (1970) sebagai embrio dari psikologi humanistiknya (Rakhmat, 1986: 125).

Menurut Shamir, House, dan Arthur (1993: 580) konsep diri merupakan susunan dari identitas diri, penilaian diri, dan penilaian

sosial. Menurut Adler dalam Fudyartanta (2012: 221) bahwa konsep diri merupakan jembatan antara stimuli yang menerpa individu dan respons-respons yang diberikan kepada stimuli tersebut. Konsep diri memberi arti atau makna kehidupan, menciptakan tujuan dan sarana untuk mencapai tujuan tersebut, dan mentransformasikan fakta-fakta yang ada menjadi sebuah kepribadian yang bersifat subjektif, dinamik, menyatu, personal, dan unik. Sementara itu, menurut Argyle (1967: 117) konsep diri hampir sama dengan citra diri yaitu acuan seseorang dalam menyadari, memahami, dan menerima tentang dirinya sendiri.

Jung dalam Pervin, Cervon, dan John (2010: 147) memandang bahwa konsep diri sama dengan *psyche* kepribadian secara keseluruhan. Namun, setelah Jung mengajukan konsep arketipe,² maka ada salah satu arketipe yang mencerminkan perjuangan manusia ke arah kesatuan. Arketipe tersebut adalah diri (*self*). Diri (*the self*) atau konsep diri merupakan kekuatan bawah sadar seseorang yang berfungsi sebagai pusat pengorganisasi seluruh sistem psikologis seseorang. Atau dengan kata lain, diri adalah perjuangan ke arah kesatuan, integrasi, dan kebulatan dari semua kepribadian. Jika konsep diri berkembang positif maka seseorang akan merasa harmonis dengan dirinya dan lingkungannya. Namun, konsep diri yang tidak berkembang secara baik menyebabkan kepribadian terpotong-potong dan menghalangi tercapainya kesehatan psikologis yang penuh (Fudyartanta, 2012: 24).

² Arketipe (*archetypus*) adalah suatu bentuk pikiran atau ide universal yang mengandung unsur emosi besar. Arketipe tersebut menciptakan gambaran-gambaran atau visi-visi, yang dalam kehidupan sadar berhubungan dengan aspek tertentu dari situasi.

Rogers dalam Pervin, Cervon, dan John (2010: 173) menyatakan bahwa konsep diri adalah persepsi-persepsi seseorang terhadap subjek yang dihadapinya. Diri atau konsep diri mempresentasikan pola persepsi yang terorganisasi dan konsisten. Artinya, diri terorganisir terus bertahan dari waktu ke waktu dan menjadi karakteristik seseorang. Karakteristik tersebut akan berkembang dengan baik jika terjadi kongruensi atau keselarasan antara diri ideal (*self-ideal*) dan diri yang nyata (*real-self*) (Hartono dan Soedarmadji, 2012: 153). Jika *real-self* kongruen atau sesuai dengan *ideal-self* maka seseorang dikatakan mempunyai konsep diri yang positif. Namun, jika keduanya tidak kongruen dan konsisten maka seseorang cenderung akan mengalami ketegangan dan kebingungan batin (Pervin, Cervon, dan John, 2010: 181).

Hampir sama dengan Rogers, Horney dalam Koratno (2013: 154) menyatakan bahwa konsep diri adalah pemahaman dan pemaknaan tentang diri yang meliputi diri real (*real-self*) yaitu inti sejati dari seseorang yang mengandung potensi untuk pertumbuhan, kebahagiaan, kekuatan, kemauan, kapasitas, dan bakat-bakat khusus untuk realisasi diri. Kemudian juga mencakup diri aktual (*actual-self*) yaitu diri yang ada secara objektif baik secara fisik maupun mental yang tidak tergantung pada persepsi-persepsi siapapun. Terakhir adalah diri ideal (*ideal-self*) yaitu diri seseorang yang berusaha untuk memecahkan konflik-konflik dengan melukiskan suatu gambaran diri.

Hal senada diungkapkan Taylor dalam Rakhmat (1986: 125) bahwa konsep diri meliputi apa yang seseorang pikirkan dan apa yang dirasakan seseorang tentang dirinya. Jika apa yang dipikirkan seseorang kongruen dengan apa yang dirasakan, maka seseorang akan mempunyai konsep diri yang positif dan sebaliknya. Dengan demikian Taylor membagi konsep diri menjadi dua, yaitu komponen kognitif berupa “Saya ini bodoh”, dan komponen afektif seperti perasaan seseorang “Saya senang atau malu sekali menjadi orang bodoh”.

Menurut Mappare (2006: 293) konsep diri adalah persepsi dan pemahaman seseorang tentang dirinya sendiri atau pemaknaan seseorang mengenai hal yang berkaitan dengan dirinya sendiri. Konsep diri tersebut mencakup diri sebagaimana dilihat oleh diri sendiri dan diri sebagaimana dilihat oleh orang lain. Hal senada diungkapkan oleh Jatman (2000: 51) bahwa dalam Psikologi Jawa konsep diri diartikan dengan *pengawikan pribadi* yaitu memahami rasa yang ada dalam diri pribadi dan orang lain ketika berinteraksi. Hal senada diungkapkan McGraw (2001: 69) bahwa konsep diri merupakan kemampuan memahami diri dengan menyatukan keyakinan, fakta, opini, dan persepsi tentang diri seseorang dalam mengatasi berbagai persoalan hidupnya.

Dalam Islam konsep diri merupakan jalan untuk menuju keberhasilan dan kebaikan. Dengan memahami diri sendiri akan muncul sebuah kepercayaan diri yang mampu melihat manusia sebagai seorang manusia dan meyakini akan kebesaran *Rabb*-nya karena memiliki

prinsip kepada Yang Esa, Tuhan pusat keyakinan dan kepercayaan dirinya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Al-Munajjid (2011: 47) bahwa ketika seseorang mengetahui dirinya sendiri dan mengimani bahwa Allah Maha Kuasa atas segala sesuatu, maka ia tidak bisa maju atau mundur satu langkahpun dari pengaturan-Nya. Ia akan menyingkurkan diri ke haribaan-Nya dan menyerahkan segala urusannya kepada-Nya setelah berusaha.

Hal senada diungkapkan an-Nawâwi (t.t.: 41) yang mengutip sabda Rasulullah kepada Abu Dzar tentang kandungan yang ada dalam lembaran Nabi Ibrahim dan Musa. Rasulullah SAW bersabda: “Saya berwasiat kepadamu (Abi Dzar), bertakwalah kepada Allah, seringlah mengingat Allah SWT, diamlah jika tidak ada pembicaraan yang bermanfaat, berkatalah benar walaupun pahit, jagalah tali persaudaraan walaupun kepada orang yang memutuskannya, dan cukup bagi seseorang kebodohan dan keburukannya jika tidak mengetahui hakikat dirinya dan melakukan sesuatu yang tidak memberi kemanfaatan.”

Maslow dalam Wilcox (2013: 289) menyatakan bahwa konsep diri seseorang akan menjadikannya mampu menilai secara akurat dan jujur tentang dirinya. Dalam Islam, menilai diri sendiri diawali dengan evaluasi diri, mengoreksi diri, atau *mahasabah*. Hal itu sesuai dengan firman Allah dalam QS. Al-Hasyr [59: 18] yang berbunyi:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ ۗ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۗ اِنَّ اللّٰهَ
خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ

Artinya:

“Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah SWT dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha Mengetahui sesuatu yang kamu kerjakan” (Depag, 1995: 919).

Ayat tersebut menjelaskan bahwa orang yang bertakwa hendaknya memerhatikan dan meneliti apa yang akan dikerjakan. Apakah yang dikerjakannya mempunyai nilai manfaat untuk dirinya, orang lain, atau bahkan tidak ada manfaatnya. Di samping itu, hendaklah orang yang bertakwa memperhitungkan, mengevaluasi, atau introspeksi terhadap perbuatannya sendiri, apakah sudah sesuai dengan ajaran agama atau belum. Hal itu dilakukan untuk mengembangkan dirinya menjadi lebih baik dari sebelumnya (Kemenag RI, 2012: 75).

Berdasarkan uraian di atas, konsep diri adalah pemahaman seseorang terhadap dirinya sendiri sehingga seseorang akan mengerti makna dan tujuan kehidupan. Konsep diri seseorang terkadang positif jika terjadi keserasian antara pikiran dan perasaan, kongruen antara alam ide dan alam kenyataan. Namun, akan negatif jika terjadi sebaliknya. Konsep diri positif akan mampu menjadikan seseorang berkembang lebih baik dan lebih bermanfaat bagi dirinya, orang lain, dan lingkungan. Selain itu, konsep diri juga akan menjadikan seseorang lebih bertakwa kepada Allah SWT.

2. Aspek-Aspek Konsep Diri

Aspek-aspek konsep diri menurut Mappare (2013: 293) meliputi konsep diri skolastik, sosial, fisik, dan religius. Burn (1993: 209) menyatakan bahwa konsep diri bersifat multi aspek yaitu meliputi

empat aspek. *Pertama*, aspek fisiologis yaitu berkaitan dengan unsur-unsur fisik, seperti warna kulit, bentuk, berat atau tinggi badan, raut muka dan lain-lain. *Kedua*, aspek psikologis meliputi kognisi (kecerdasan, minat dan bakat, kreativitas, kemampuan konsentrasi), afeksi (ketahanan, ketekunan, keuletan, dan motivasi), konasi (kecepatan dan ketelitian kerja, dan *coping stress*). *Ketiga*, aspek psiko-sosiologis yaitu berkaitan dengan hubungan terhadap lingkungan sosialnya. *Keempat*, aspek psikoetika dan moral yaitu kemampuan memahami dan melakukan perbuatan berdasarkan nilai-nilai etika dan moralitas.

Maslow dalam Wilcox (2013: 289) menyatakan bahwa konsep diri yang positif memiliki beberapa aspek, yaitu: 1). Persepsi efisien tentang realitas. Seseorang akan menilai secara akurat dan jujur tentang dirinya. 2). Penerimaan terhadap diri, orang lain, dan lingkungan. 3). Otonomi, yaitu seseorang relatif bebas dari ikatan budaya, banyak akal, dan tidak tergantung pada orang lain. 4). Selalu menghargai kehidupan. 5). Hubungan interpersonal yang dalam, yaitu memiliki ikatan-ikatan yang dalam, mencintai, dengan sedikit yang terpilih, dan selera humor yang efektif.

Sejalan dengan Maslow, Brooks dan Emmert dalam Rakhmat (1986: 132) menyatakan bahwa konsep diri yang positif dapat dilihat dengan lima aspek, yaitu: 1). Keyakinan untuk mampu mengatasi masalah. 2). Perasaan setara dengan orang lain. 3). Menerima pujian tanpa rasa malu. 4). Menyadari, bahwa setiap orang mempunyai

berbagai perasaan, keinginan, dan perilaku yang tidak sepenuhnya disetujui masyarakat. 5). Mampu memperbaiki diri dengan mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak disenangi dan berusaha mengubahnya.

Surna dan Pandeiro (2014: 151) menyatakan bahwa konsep diri ditandai dengan tiga aspek, yaitu: 1). *Subjective self*, yaitu pandangan, pikiran, dan perasaan mengenai diri sendiri baik aspek fisik maupun perilakunya. 2). *Objective self* atau *social self*, yaitu pendapat dan pandangan orang lain tentang diri individu. 3). *Ideal self*, yaitu konsep berpikir seseorang tentang dirinya yang mengarah pada cita-cita, keinginan, dan harapan seseorang sebagai tujuan utama kehidupan. Tujuan hidup ini menjadi penggerak dan motivasi dalam menjalani proses kehidupannya.

Dalam penelitian ini aspek yang digunakan adalah aspek-aspek yang dikemukakan oleh Surna dan Pandeiro. Alasan memilih aspek tersebut dikarenakan aspek-aspek yang dikemukakan Surna dan Pandeiro sederhana namun telah mewakili dari aspek-aspek yang telah dikemukakan para ahli di atas.

3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Konsep Diri

Menurut Rakhmat (1986: 126) faktor-faktor yang memengaruhi konsep diri adalah: *Pertama*, orang lain. Orang lain berperan penting terhadap pembentukan konsep diri. Pujian dan penghargaan orang lain terhadap seseorang akan membentuk konsep diri yang baik dan mampu menumbuhkan semangat hidup dalam meraih prestasi. Jika

seseorang diterima orang lain, dihormati, dan disenangi karena keadaan dirinya, maka orang tersebut akan cenderung bersikap menghormati dan menerima dirinya. Dari sinilah konsep diri terbentuk dan akan berkembang baik. Namun sebaliknya, bila orang lain selalu meremehkan seseorang, menyalahkannya, dan menolaknya, maka orang tersebut akan cenderung tidak menyenangi dirinya. Dengan demikian konsep diri terbentuk dengan pujian atau celaan orang lain.

Kedua, kelompok rujukan (*reference group*). Seseorang yang berkumpul dengan suatu kelompok atau organisasi tertentu pasti akan terikat dengan norma yang berlaku dalam kelompok atau organisasi tersebut. Berumpul dengan remaja masjid, maka akan terbentuk konsep diri sesuai dengan norma dan aturan dalam remaja masjid. Berumpul dengan penjahat maka akan terbentuk konsep diri yang buruk (Rakhmat, 1986: 127). Dengan demikian, kelompok rujukan akan mengarahkan ke dalam perilaku dan konsep diri yang sesuai dengan norma atau nilai yang dianut suatu kelompok atau organisasi tertentu.

Azwar (2003: 30) menyatakan bahwa di samping lingkungan, faktor lain yang memengaruhi konsep diri adalah: pengaruh pribadi, kebudayaan, media massa, lembaga pendidikan, dan lembaga agama. *Pertama*, pengaruh pribadi bisa memengaruhi konsep diri seseorang. Hal ini muncul karena pengalaman-pengalaman pribadi yang diterima seseorang dalam lingkungan sosial. *Kedua*, kebudayaan mempunyai andil besar dalam pembentukan konsep diri seseorang. Seseorang yang hidup dalam budaya yang memiliki norma longgar bagi pergaulan

bebas, sangat mungkin akan membentuk konsep diri yang mendukung terhadap pergaulan bebas. Seseorang yang hidup dalam budaya sosial yang mengutamakan kasih sayang dan tolong-menolong akan membentuk konsep diri yang mendukung saling tolong menolong.

Ketiga, media massa mempunyai pengaruh dalam pembentukan konsep diri seseorang. Walaupun tidak mempunyai pengaruh yang besar, namun media massa mampu memberi informasi sugestif dan persuasif dalam pembentukan konsep diri. *Keempat*, lembaga pendidikan dan lembaga agama. Kedua lembaga tersebut berperan dalam menentukan kepercayaan dan konsep moral seseorang. Kegiatan belajar mengajar di lembaga pendidikan dan lembaga agama tidak hanya mengarahkan seseorang pada pendidikan kognitif, namun lebih dari itu pendidikan afektif dan budi pekerti juga menjadi hal yang tidak terlepas dalam kedua lembaga tersebut. Artinya, lembaga pendidikan dan agama bukan hanya berfungsi sebagai *transfer of knowledge* tetapi juga *transfer of value*. Dengan demikian, tidak mengherankan jika konsep diri terbentuk dari lembaga pendidikan dan lembaga agama tersebut.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik pemahaman bahwa konsep diri seseorang terbentuk dari faktor dari dalam yaitu pengalaman-pengalaman pribadi dan faktor dari luar yang meliputi orang lain, lingkungan, kebudayaan, media massa, lembaga pendidikan, dan lembaga agama.

C. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosional

Kecerdasan berasal dari bahasa latin “*intelligence*” yang berarti melakukan perbuatan disertai dengan pemahaman atau pengertian (Husaini dan Noor, 1978: 73). Kecerdasan adalah kemampuan menghadapi dan menyesuaikan diri terhadap situasi baru dengan cepat (Kartono, 2011: 253). Menurut Suharsono (2001: 34) kecerdasan adalah kemampuan untuk menyelesaikan problem dengan benar dengan waktu yang relatif singkat. Kecerdasan (*Intelligence*) adalah daya reaksi penyesuaian yang cepat dan tepat baik secara fisik atau mental terhadap pengalaman-pengalaman baru dan membuat pengalaman serta pengetahuan yang telah dimiliki untuk menghadapi fakta-fakta atau kondisi baru (Tanu, 2012: 35).

Menurut Stern dalam Shaleh (2004: 253), kecerdasan adalah kesanggupan jiwa untuk dapat menyesuaikan diri dengan cepat dan tepat dalam situasi apapun dengan menggunakan pikiran yang sesuai dengan sasaran dan tujuannya. Menurut Binet (1857-1911) inteligensi merupakan sebuah tindakan yang terdiri atas tiga komponen yaitu kemampuan untuk mengarahkan pikiran, kemampuan untuk mengubah arah tindakan bila tindakan tersebut telah dilaksanakan, dan kemampuan untuk mengkritik diri sendiri (Azwar, 1996: 6).

Sementara itu, menurut Shaleh (2004: 251) *intelligence* (kecerdasan) adalah kemampuan yang dibawa sejak lahir yang memiliki lima karakteristik umum yaitu kemampuan untuk belajar, mengambil

manfaat dari pengalaman, berfikir secara abstrak, beradaptasi, dan memotivasi diri sendiri dalam menyelesaikan masalah secara tepat. Semantara itu, Wood, Wood, & Boyd (2012: 371) menyatakan bahwa kecerdasan merupakan kemampuan seseorang dalam memahami ide-ide yang kompleks untuk beradaptasi secara efektif dengan lingkungannya serta belajar dari pengalaman masa lalu untuk terlibat dalam berbagai bentuk aktivitas dan mengatasi hambatan-hambatan kehidupan.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui bahwa *intelligence* (kecerdasan) merupakan suatu kemampuan untuk mengarahkan, memahami, dan menyesuaikan jiwa, pikiran, tindakan, serta menyelesaikan masalah yang dihadapi secara tepat dan akurat, serta bisa mengambil pelajaran pengalaman masa lalu dengan pengetahuan di masa depan untuk mencapai tujuan yang lebih baik. Hal ini sebagaimana yang dikemukakan Ali bin Abi Thalib bahwa kecerdasan merupakan karunia tertinggi yang diberikan Tuhan kepada manusia, dan akan mencapai puncak aktualisasi dan keberhasilan jika dimanfaatkan sesuai dengan visi yang ditetapkan oleh Tuhan (Suharsono, 2001: 41).

Adapun emosi menurut Jahja (2011: 59) merupakan suatu keadaan pada diri organisme ataupun individu pada suatu waktu tertentu yang diwarnai dengan adanya gradasi afektif mulai dari tingkatan yang lemah sampai pada tingkatan yang kuat (mendalam), seperti tidak terlalu kecewa dan sangat kecewa. Emosi adalah satu keadaan yang melibatkan gairah psikologis dan pemikiran dalam

menghadapi suatu kejadian atau stimulus yang menyebabkan perilaku lahiriah seperti takut, marah, cinta, dan sejenisnya (Wood, Wood, & Boyd, 2012: 541). Sementara itu, Salovey dan Mayer (1993: 437) menyatakan bahwa emosi merupakan perasaan seseorang yang memiliki kontribusi dalam mengarahkan kemampuan khususnya dan berpengaruh terhadap daya penangkapan informasi dari luar.

Home dalam Richard (2010: 86) membedakan antara emosi (*emotion*) dan hasrat (*passion*). Emosi merupakan sebuah ekspresi atau gerakan yang diarahkan keluar dan nampak pada diri seseorang, sedangkan hasrat merupakan sesuatu yang dialami dan ditanggung seseorang secara pasif. Dengan demikian "*passion*" merupakan salah satu dari bagian emosi. Salovey dan Mayer (1990: 199) menyatakan bahwa emosi (*emotion*) dan perasaan (*mood*) memiliki keterkaitan dan tidak bisa dipisahkan satu dengan yang lainnya. Perasaan merupakan komponen dari emosi yang bisa digunakan manusia untuk memecahkan berbagai persoalan. Hal senada diungkapkan Maslow (1970: 173) yang menyatakan bahwa emosi merupakan hal yang nampak pada diri seseorang. Emosi yang nampak tersebut bisa positif seperti senang, bahagia, santai, dan sejenisnya; dan kadang bisa negatif seperti marah, khawatir, dan sejenisnya.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik pemahaman bahwa emosi merupakan perasaan yang kompleks yang bisa diekspresikan seseorang ketika dihadapkan dengan suatu pengalaman atau kejadian. Emosi ini bisa positif dan tampak dengan kebahagiaan dan senyuman

dan juga bisa negatif dengan marah dan kekhawatiran (Maslow, 1970: 173).

Istilah kecerdasan emosional pertama kali dilontarkan pada tahun 1990 oleh Psikolog Salovey dari Harvard University dan Mayer dari University of New Hampshire (Shapiro, 2003: 5). Namun, sebenarnya kajian kecerdasan emosional sudah mendapatkan perhatian pada tahun 1920-an oleh seorang psikolog berkebangsaan Amerika, yaitu Thorndike. Dia memperkenalkan apa yang disebutnya sebagai *Emotional-Social Intelligence* (ESI) atau kecerdasan emosional-sosial (Bar-On, 2006: 14).

Kecerdasan emosional menurut Goleman (2003: 512) adalah kemampuan memahami perasaan diri sendiri dan kemampuan memahami perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri, dan kemampuan mengelola emosi yang baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. Hal senada diungkapkan Weisinger dalam Masaong dan Tilomi (2011: 69) bahwa kecerdasan emosional adalah suatu instrumen kecerdasan untuk menyelesaikan masalah dengan orang lain, baik keluarga, teman, sahabat, dan relasi kerja.

Agustian (2001: 57) mengemukakan bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan untuk mendengar bisikan emosional dan menjadikannya sebagai sumber informasi maha penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai sebuah tujuan. Cooper dan Sawaf dalam Masaong dan Tilomi (2011: 69) menyatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan,

memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi, informasi, koneksi, dan pengaruh manusiawi. Hal senada diungkapkan Ciarrochi, Deane, & Anderson (2002: 197) bahwa kecerdasan emosional merupakan prediktor terbaik yang menentukan keberhasilan seseorang.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik pemahaman bahwa kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang merasakan, memahami, memotivasi, dan mengelola emosi diri sehingga mendorong individu untuk mencapai potensi dan tujuan yang baik dan unik yang ada pada diri individu serta menggerakkan nilai-nilai aspirasi yang terpendam dalam berinteraksi kepada orang lain dan memecahkan masalah dalam interaksi sosial secara tepat dan akurat.

2. Aspek-Aspek Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2003: 42) aspek-aspek kecerdasan emosional meliputi: 1). Kesadaran diri, yaitu mengetahui apa yang dirasakan pada suatu saat dan menggunakannya untuk memandu pengambilan keputusan diri sendiri. 2). Pengaturan diri, yaitu menangani emosi sehingga berdampak positif kepada pelaksanaan tugas; peka terhadap kata hati dan sanggup menunda kenikmatan sebelum tercapainya suatu sasaran. 3). Motivasi, yaitu kecenderungan emosi yang mengantar atau memudahkan pencapaian tujuan atau sasaran. 4). Empati yaitu kesadaran terhadap perasaan, kebutuhan, dan kepentingan orang lain. 5). Keterampilan sosial, yaitu keterampilan dalam menggugah tanggapan yang dikehendaki orang lain sehingga

memiliki pengaruh positif terhadap orang lain, mempunyai komunikasi yang baik, mempunyai jiwa kepemimpinan, dan bisa mengelola konflik.

Sejalan dengan Goleman, Anthony (2004: 17) menyatakan bahwa kecerdasan emosional ditandai dengan lima hal. Kelima hal tersebut terkumpul dalam kata ARROW, yaitu: 1). *Awareness* (kesadaran diri), yaitu melihat diri sendiri dari sisi luar dari persepsi orang lain. 2). *Restraint* (pengekangan diri) yaitu keterampilan emosional seseorang dengan mengendalikan emosi yang merusak dan menjaga diri agar tidak maju terus dalam situasi yang memerlukan kesabaran. 3). *Resilience* (daya pemulihan) yaitu kemampuan untuk bertahan dan kembali tersenyum dan bangkit dari keterpurukan dan kekecewaan. 4). *Others (emphaty)* yaitu memahami dan merasakan yang dikehendaki orang lain dan memahami situasi. 5). *Working with others* (membina hubungan dengan orang lain).

Adapun Salovey, Mayer, Caruso, dan Sitarenios (2001: 234) menyatakan bahwa kecerdasan emosional memiliki empat aspek yaitu pengenalan emosi, pemahaman emosi, pengaturan emosi, dan penggunaan emosi. Agustian (2008: 123) menyatakan bahwa bila dikaitkan dengan Rukun Iman maka kecerdasan emosional mempunyai komponen-komponennya sebagai berikut. 1). Rasa aman yaitu memiliki keyakinan penuh bahwa yang memiliki kemuliaan dan yang menghendaki kegagalan adalah Tuhan. Dengan demikian dengan rasa aman ini seseorang akan bersyukur ketika mendapat nikmat dan akan bersabar ketika diberikan ujian. 2). Kepercayaan diri, yaitu kemampuan

untuk mengendalikan serta menjaga keyakinan diri untuk membuat perubahan. 3). Integritas yaitu bekerja secara total, sepenuh hati, dan dengan semangat yang tinggi. 4). Kebijaksanaan yaitu mampu mengambil keputusan dengan akurat dan tidak gegabah. 5). Mempunyai motivasi tinggi.

Menurut Tridonanto dan Agency (2009: 20) kecerdasan emosional ditandai dengan beberapa aspek, yaitu: 1). Mampu mengenal dan memahami dirinya dengan baik. 2). Mampu mengenal dan memahami orang lain atau lingkungannya dengan baik. 3). Bisa berkomunikasi dan berinteraksi dengan lingkungan sosial dengan baik. 4). Mampu mengekspresikan dirinya dengan benar dan baik. 5). Mampu mengembangkan dirinya sebagai manusia yang bertanggung jawab, dewasa, dan mandiri. Hal senada diungkapkan Petrides & Furnham (2001: 428) bahwa kecerdasan emosional dapat diukur dengan empat aspek, yaitu: 1). Penyesuaian diri. 2). Ketegasan dalam mengambil keputusan. 3). Memahami emosi diri dan orang lain. 4). Ekspresi emosi, dan 5). Mengelola emosi.

Berdasarkan pendapat di atas peneliti mengambil aspek-aspek kecerdasan emosional yang dikemukakan oleh Goleman, Anthony, dan Agustian yaitu: 1). Kesadaran diri. 2). Pengekangan diri. 3). Integritas. 4). Empati, dan 5). Membina hubungan dengan orang lain. Alasan aspek-aspek kecerdasan emosional tersebut dipilih dengan pertimbangan bahwa aspek-aspek yang dikemukakan Goleman dan Anthony memiliki kesamaan, karena Anthony mengadopsi beberapa

pendapat yang telah dikemukakan oleh Goleman. Sementara itu, aspek integritas yang dikemukakan Agustian juga dipilih dalam penelitian ini sebagai pengganti aspek motivasi yang dikemukakan Goleman dan Anthony. Aspek integritas mempunyai cakupan yang lebih luas daripada motivasi, karena motivasi masuk di dalam aspek integritas.

3. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut Woodworth dan Marguis (1998: 165) faktor-faktor yang memengaruhi kecerdasan emosional adalah: 1). Faktor hereditas/keturunan yaitu proses penurunan sifat-sifat atau ciri-ciri dari satu generasi ke generasi berikutnya melalui plasma benih. 2). Faktor lingkungan yaitu segala sesuatu yang ada di sekeliling individu yang memengaruhi perkembangan kecerdasan emosional, seperti kadar gizi yang terkandung dalam makanan dan faktor pendidikan.

Adapun menurut Suharsono (2001: 26), di samping faktor di atas, hal penting yang tidak boleh terlupakan dalam kecerdasan emosional adalah peran seorang ibu. Dalam sebuah hadits disebutkan bahwa “surga di bawah telapak kaki ibu”, sang ibulah yang membangun surga bagi anak-anaknya di masa depan. Karena ibu adalah lingkungan pendidikan yang dini, yang membentuk kepribadian dan kecerdasan seseorang.

Menurut LeDoux dalam Goleman (2003: 537) kecerdasan emosional juga dipengaruhi oleh kesehatan atau normalnya fungsi otak seseorang. Seseorang yang mengalami kerusakan pada korteks otak akan berakibat berkurangnya kemampuan berpikir dan menghayati

sesuatu; kerusakan pada bagian subkorteks merusak kemampuan seseorang merekam emosi. Hal ini senada dengan pendapat Damasio dalam Goleman (2003: 538) sebagai berikut:

“Semua kecakapan itu akan rusak bila orang mengalami cedera otak yang menyebabkan terputusnya hubungan antara pusat-pusat eksekusi di lobus prefrontal dan pusat-pusat emosi. Menurut logika neurologi, kemampuan-kemampuan yang rusak pada orang yang mengalami cedera pada bagian otak tertentu menunjukkan bahwa bagian tertentu pada otak itu mengatur kemampuan yang sama pada orang yang otaknya normal. Dengan kata lain, rangkaian saraf yang mendukung kecakapan emosi adalah rangkaian yang menghubungkan lobus prefrontal dengan pusat-pusat emosi. Dengan demikian cedera pada bagian otak merusak kemampuan-kemampuan pribadi dan sosial yang memungkinkan diraihinya tingkat kinerja yang efektif.”

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik pemahaman bahwa kecerdasan emosional dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. *Pertama*, faktor internal meliputi kondisi kesehatan, normalnya fungsi otak, dan faktor hereditas. *Kedua*, faktor eksternal meliputi kondisi lingkungan seseorang tinggal, baik lingkungan keluarga yaitu dengan dukungan seorang ibu, ayah, dan kerabat; lingkungan sekolah, atau lingkungan rumah kediaman seseorang.

D. Korelasi antara Konsep Diri dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum

Sebagaimana dalam uraian terdahulu bahwa konsep diri berkaitan dengan kecemasan berbicara di depan umum. Menurut Ningsih (2003: 1) kecemasan berbicara di depan umum merupakan salah satu akibat gagalnya seseorang menemukan konsep diri yang mantap. Hal senada diungkapkan Burn (1993: 362) bahwa konsep diri memainkan sebuah bagian yang penting dalam menghadapi segala tantangan dan hambatan

untuk mencapai sebuah keberhasilan atau prestasi. Dengan demikian, konsep diri positif akan membawa seseorang pada keberhasilan atau prestasi, salah satunya adalah terhindar dari kecemasan dalam berdakwah.

Adapun Al-Munajjid (2011: 32) menyatakan bahwa konsep diri merupakan pondasi dalam menentukan perilaku seseorang. Menurut Rakhmat (1986: 131) seseorang akan berperilaku sesuai dengan konsep diri yang dimiliki. Bila seseorang termasuk orang yang memiliki konsep diri positif maka ia akan mudah membuka diri dan berkomunikasi dengan orang lain. Konsep diri positif tersebut menurut Brooks dan Emmert dalam Rakhmat (1986: 132) dapat dilihat dengan beberapa tanda yaitu: keyakinan untuk mampu mengatasi masalah, perasaan setara dengan orang lain, menerima pujian tanpa rasa malu, menyadari bahwa setiap orang mempunyai berbagai perasaan, keinginan, dan perilaku yang tidak sepenuhnya disetujui masyarakat, mampu memperbaiki diri dengan mengungkapkan aspek-aspek kepribadian yang tidak disenangi dan berusaha mengubahnya.

Dari tanda-tanda tersebut maka konsep diri positif seseorang akan membawanya pada perilaku positif dan mengantarkan pada ketenangan dan kepercayaan diri dalam berinteraksi dan hidup bermasyarakat. Menurut Az-Zahrani (2005: 515) Islam juga sudah menyeru dan memerintahkan manusia agar mempunyai konsep diri yang positif supaya bisa memberikan manfaat bagi orang lain dalam kehidupan bermasyarakat, bisa memberikan nasihat dalam kebenaran, dan bisa memberikan sikap tolong-menolong dalam kebaikan dan ketakwaan.

Berbeda dengan seseorang yang memiliki konsep diri positif, seseorang yang mempunyai konsep diri negatif akan cenderung mengalami ketakutan dan kecemasan dalam berkomunikasi (*communication apprehension*) karena ia merasa tidak disenangi dan menganggap orang lain sebagai musuh. Brooks dan Emmert dalam Rakhmat (1986: 131) menyatakan bahwa konsep diri negatif akan membawa seseorang dalam perilaku-perilaku sebagai berikut: peka pada kritik sehingga tidak tahan kritik yang diterimanya, mudah marah, dan naik pitam, responsif terhadap pujian sehingga tidak dapat menyembunyikan antusiasmenya pada waktu menerima pujian, memiliki sikap hiperkritis terhadap orang lain dengan selalu mengeluh, mencela, atau meremehkan apapun dan siapapun, merasa tidak disenangi dan diperhatikan orang lain sehingga tidak dapat melahirkan kehangatan dan keakraban persahabatan, serta bersikap pesimis terhadap kompetisi sehingga enggan untuk bersaing dengan orang lain dalam membuat prestasi dan merasa tidak akan berdaya melawan persaingan yang merugikan dirinya.

Berdasarkan uraian di atas dapat diperoleh pemahaman bahwa konsep diri berkaitan dengan kecemasan seseorang termasuk kecemasan berbicara di depan umum. Dengan demikian, konsep diri seseorang harus dibangun sebaik-baiknya agar tumbuh dan berkembang positif sebagai acuan dan pondasi hidup yang lebih baik dan bermanfaat bagi orang lain. Bagaimana seseorang akan memberikan manfaat pada orang lain kalau dirinya sendiri masih punya persoalan memahami diri dan diliputi oleh kegelisahan dan kecemasan dalam memberikan kemanfaatan.

E. Korelasi antara Kecerdasan Emosional dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum

Menurut Goleman (2003: 11) kecerdasan emosional juga berkaitan dengan kecemasan dan pengendalian diri seseorang. Orang yang mempunyai kecerdasan emosional, maka ia memiliki sikap yang tenang dalam menghadapi sesuatu, tidak cemas, tidak khawatir, tidak mudah takut, dan tidak cepat bertindak melakukan sesuatu. Kecerdasan emosional juga menjadikan seseorang akan lebih bisa mengendalikan emosinya dan menahan diri, tabah dalam menghadapi kesulitan, dapat menyesuaikan diri dengan lingkungannya, dapat mengembangkan potensi, dan tidak cemas dalam mengatasi berbagai gangguan.

Korelasi kecerdasan emosional dengan kecemasan juga diungkapkan Goleman (2003: 514) dalam lima komponen kecerdasan emosional yaitu: *Pertama*, mengenali emosi diri, yaitu mengenali perasaan sendiri baik sedih, bahagia, marah, cemas, dan lain-lain, memperhatikan suara hati, dan menyesuaikan dengan perasaan saat pengambilan keputusan. Dengan demikian, kemampuan mengenali emosi diri berkaitan dengan kecemasan. *Kedua*, mengelola emosi, yaitu kemampuan untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, dan amarah serta mengetahui akibat-akibat yang timbul karena kegagalan mengelola emosi.

Ketiga, memotivasi diri sendiri, yaitu menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan dengan sifat optimis dan berpikir positif (*positive thinking*) agar tidak mengalami kegelisahan dan kecemasan, menahan diri

dari tindakan gegabah, dan menyesuaikan diri untuk mencapai kinerja yang efektif. *Keempat*, mengenali emosi orang lain (empati) yaitu, mampu memahami dan membaca pesan nonverbal orang lain seperti gerak gerik, ekspresi wajah, dan nada suara, mengetahui kebutuhan orang lain, tergerak hatinya membantu orang lain, dan tidak melakukan perbuatan yang buruk pada orang lain. *Kelima*, membangun hubungan dengan orang lain artinya kemampuan untuk berinteraksi, bekerjasama, mencegah konflik, dan menyelesaikan masalah yang berhubungan dengan orang lain.

Dari lima komponen tersebut korelasi kecerdasan emosional dan kecemasan berbicara di depan umum terdapat dalam komponen mengenali emosi diri, mengelola emosi, dan motivasi tinggi. Dengan mengenali emosi diri, seseorang akan bisa mengontrol perasaan diri sendiri seperti sedih, marah, cemas, bahagia, dan sejenisnya. Pengaturan atau pengelolaan emosi juga akan mengurangi kecemasan seseorang. Seseorang yang bisa mengelola emosinya maka dia akan bertindak secara efektif, mengetahui dampak dari emosi yang tidak diatur, dan melepaskan segala sesuatu yang tidak menguntungkan dirinya seperti kegelisahan, kecemasan, dan amarah. Selain itu, motivasi tinggi juga akan menjadikan seseorang optimis dan berpikir positif yang akan mengurangi kecemasan seseorang.

Menurut Al Munajjid (2011: 34) bahwa memotivasi diri dengan senantiasa berpikir positif juga berhubungan dengan kecemasan seseorang. Dalam konsep Islam seseorang yang berpikir positif dalam menghadapi sebuah halangan ataupun cobaan akan mendapatkan kesucian dan ketenangan hati (termasuk di dalamnya kecemasan) dan peningkatan

derajat kemuliaan. Hal ini sebagaimana sabda Rasulullah SAW yaitu: “Tiada kelelahan, penyakit, kesedihan, kekhawatiran, kebimbangan, atau rasa cemas dan sakit menimpa seorang Muslim, bahkan duri yang mengenainya, melainkan Allah akan menjadikannya sebagai penghapus dari dosa-dosanya (Al-Asqalâny: 2000, 127). Lebih lanjut Rasulullah SAW bersabda, “Semua hal yang berkaitan dengan orang Mukmin itu bagus, ketika diberi kenikmatan dan kebahagiaan dia bersyukur dan ketika ditimpa ujian, kegelisahan, dan kecemasan dia akan bersabar.” (Annaisâburi, t.t.: 596).

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik pemahaman bahwa kecerdasan emosional berkorelasi dengan kecemasan. Dengan demikian, semakin tinggi kecerdasan emosional seseorang maka semakin rendah kecemasannya. Sebaliknya, semakin rendah kecerdasan emosional seseorang, maka semakin tinggi kecemasannya.

F. Korelasi antara Konsep Diri dan Kecerdasan Emosional dengan Kecemasan Berbicara di Depan Umum

Sebagaimana uraian yang terdahulu bahwa menurut Ramaiah (2003: 10) faktor-faktor utama yang memengaruhi kecemasan di antaranya adalah faktor lingkungan dan emosi yang tertekan. Lingkungan yang kurang mendukung dan sesuai dengan harapan seseorang akan menimbulkan ketidaknyamanan. Hal ini bisa terjadi dalam lingkungan keluarga, sekolah, sahabat, rekan kerja, dan lain-lain. Selain faktor lingkungan, emosi yang tertekan juga merupakan penyebab kecemasan. Seseorang yang tidak mampu menemukan solusi perasaannya dalam

hubungan personal maka akan menekan marah dan frustrasi yang luar bisa. Hal ini akan mengakibatkan kecemasan seseorang dalam berinteraksi sosialnya. Dengan demikian, kecemasan dapat terjadi jika individu tidak merasa nyaman dengan lingkungannya dan tekanan emosi yang tidak bisa dikendalikannya.

Menurut Jung dalam Fudyartanta (2012: 24) seseorang merasakan tidak nyaman dengan lingkungan karena konsep dirinya tidak berkembang atau kurang berkembang baik. Jika konsep diri berkembang positif atau baik maka seseorang akan merasa harmonis dengan dirinya dan lingkungannya. Namun, konsep diri yang tidak berkembang atau berkembang secara kurang baik menyebabkan kepribadian terpotong-potong dan menghalangi tercapainya kesehatan psikologis yang penuh, termasuk di antaranya adalah munculnya kecemasan. Dengan demikian, menurut Jung konsep diri mempersatukan sistem-sistem dan memberikan kesatuan keseimbangan dan kestabilan dalam kepribadian.

Goleman (2003: 514) menyatakan bahwa emosi yang tertekan yang membuat seseorang merasakan kecemasan merupakan gagalannya seseorang mengelola emosi diri (aspek kecerdasan emosional). Seseorang yang mampu mengelola emosinya maka dia mampu untuk menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, dan amarah serta mengetahui akibat-akibat yang timbul karena kegagalan mengelola emosi. Sebaliknya, jika seseorang tidak bisa mengelola emosinya, maka dia akan merasa tertekan dengan kondisi sekitarnya, tidak mampu menyesuaikan dirinya, bahkan tidak mampu untuk meredam kegelisahan dan kecemasan

yang dialaminya. Dengan demikian, kondisi lingkungan dan tekanan emosi yang merupakan penyebab kecemasan bisa dikurangi dengan kemampuan menyesuaikan diri dengan lingkungan yang merupakan aspek konsep diri dan kemampuan mengelola emosi yang merupakan aspek kecerdasan emosional.

Penelitian Olfson dkk. dalam Dewi dan Andrianto (2006: 8) menemukan bahwa salah satu hal yang menyebabkan kecemasan adalah berpikir negatif (*negative thinking*). Seseorang yang selalu berpikir negatif maka dia merasa panik, khawatir, dan merasa terancam dengan sesuatu yang belum tentu terjadi. Salah satu cara mengurangi kecemasan tersebut adalah senantiasa berpikir positif yang merupakan salah satu aktualisasi konsep diri positif seseorang. Menurut Rakhmat (1986: 131) berpikir positif (*positive thinking*) merupakan perwujudan seseorang dalam menilai dan menghargai dirinya, orang lain, dan lingkungannya (konsep diri positif). Sebaliknya, berpikir negatif (*negative thinking*) merupakan sikap *hiperkritis* terhadap dirinya, orang lain, dan lingkungannya (konsep diri negatif). Dengan sikap hiperkritis ini seseorang akan mengeluh, mencela, atau meremehkan dirinya, orang lain, atau lingkungan sekitarnya.

Sejalan dengan Olfson dkk., Anthony (2004: 17) menyatakan bahwa di samping berpikir positif merupakan perwujudan dari konsep diri, berpikir positif juga merupakan aktualisasi dari aspek kecerdasan emosional, yaitu membina hubungan dan kerjasama dengan orang lain (*working with others*). Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional akan mampu membangun relasi, jaringan, dan partner dalam pekerjaannya;

mampu menggerakkan, memengaruhi, mengkoordinasi, dan memberi arti kebaikan bagi kehidupan orang lain. Tentunya, berpikir positif tersebut merupakan elemen penting bagi terwujudnya hubungan dan kerjasama harmonis dengan orang lain. Dengan demikian, berpikir positif yang merupakan perwujudan konsep diri dan kecerdasan emosional merupakan hal penting dalam mengurangi kecemasan seseorang.

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik pemahaman bahwa konsep diri dan kecerdasan emosional mempunyai korelasi yang signifikan dengan kecemasan berbicara di depan umum. Semakin tinggi konsep diri dan kecerdasan emosional seseorang maka semakin rendah kecemasan berbicara di depan umum. Sebaliknya, semakin rendah konsep diri dan kecerdasan emosional seseorang maka semakin tinggi kecemasan berbicara di depan umum.

G. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori yang telah dijelaskan di atas dapat diajukan hipotesis yaitu:

1. Terdapat pengaruh konsep diri terhadap kecemasan berbicara di depan umum.
2. Terdapat pengaruh kecerdasan emosional terhadap kecemasan berbicara di depan umum.
3. Terdapat pengaruh konsep diri dan kecerdasan emosional secara simultan terhadap kecemasan berbicara di depan umum.