

Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Kemampuan Berkomunikasi Sekretaris

Dyah Widowati

Abstrak: Mengingat pentingnya komunikasi didalam setiap aspek kehidupan terutama dalam dunia kerja pada umumnya dan sekretaris sebagai pemegang peran utama dalam menjembatani komunikasi didalam perusahaan tersebut. Sehubungan dengan pekerjaan sekretaris yang banyak berkomunikasi dalam dunia kerjanya, dan diketahui pula sekretaris merupakan pusat informasi sehingga dalam kinerjanya lebih banyak berinteraksi dengan lingkungan dan orang-orang sekitarnya dan sehubungan dengan ilmunya sekretaris memiliki fungsi sebagai PR internal. Kecakapan seseorang dalam berkomunikasi secara verbal yang jelas tidak dipengaruhi oleh IQ (kecerdasan intelegensi) tetapi salah satunya mendapat pengaruh dari EQ (kecerdasan emosional). Kecerdasan emosional (EQ) banyak berpengaruh pada setiap aspek kehidupan, bahkan para ahli mengemukakan bahwa keberhasilan dalam hidup terdiri dari 50% kecerdasan emosional, 20 % kecerdasan intelegensi, sisanya untuk kerja keras dan ketekunan. Untuk itu akan dikupas pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap komunikasi, dalam hal ini komunikasi verbal sekretaris sehingga akan memudahkan hubungan kerjasama diantara rekan sekerja dan meminimalkan salah paham yang mungkin timbul karena adanya penangkapan yang kurang tepat terhadap apa yang disampaikan.

Kata kunci : Kecerdasan emosional, kemampuan berkomunikasi sekretaris

PENDAHULUAN

Berkomunikasi secara verbal merupakan hal penting dan terutama merupakan kunci sukses dalam menjalin hubungan kerja, baik dengan atasan maupun dengan rekan kerja yang lain baik selevel ataupun yang berada di bawah level. Sukses disini berarti dapat menyampaikan pesan atau hal-hal yang dimaksud kepada pendengar dengan benar dan tepat. Tepat dan benar yang dimaksud adalah sesuai dengan maksud hati dan pikiran.

Pada kenyataannya banyak terjadi komunikasi yang sering “miss”, karena apa yang ingin disampaikan tidak dapat ditangkap secara tepat dan benar oleh si penerima pesan. Hal itu dapat dipengaruhi oleh dua hal, yaitu:

- Ketidak cakapan sipembicara menyampaikan pesan atau hal yang dimaksud.
- Adanya perbedaan daya tangkap dan daya pikir antara orang yang satu dengan yang lain, dalam hal ini yang dimaksud adalah si pendengar.

Namun semua itu kembali lagi kepada pembicara; bagaimana agar apa yang ingin disampaikan dapat ditangkap oleh si pendengar secara tepat dan benar. Perlu diingat bahwa kemampuan menangkap setiap orang berbeda. Dan setiap orang dapat menjadi pembicara yang piawai dalam menyampaikan hal-hal yang ingin disampaikannya.

Untuk itu perlu dilihat kembali hal apa yang mempengaruhi kecakapan seseorang dalam berkomunikasi secara verbal. Yang jelas kecerdasan intellegensi (IQ) seseorang tidak mempunyai pengaruh kecakapan berkomunikasi secara verbal. Seperti yang telah dikemukakan oleh para ahli bahwa keberhasilan dalam hidup dipengaruhi oleh kecerdasan Emosional atau yang dalam bahasa Inggris "Emotional Question" atau yang biasa disingkat dengan EQ, dan kecerdasan emosional (EQ) ini mempengaruhi salah satu diantaranya kemampuan berkomunikasi secara verbal.

Oleh karena itu, akan dibahas bagaimana pengaruh kecerdasan emosional (EQ) terhadap kemampuan berkomunikasi secara verbal. Mengingat pentingnya komunikasi didalam setiap aspek kehidupan dunia kerja terutama dari seorang sekretaris yang setiap harinya harus selalu bertemu dan berkomunikasi dengan orang-orang lain. Sekretaris diketahui banyak berkomunikasi serta merupakan pusat informasi, sehingga dalam kinerjanya lebih banyak berinteraksi dengan lingkungan dan orang-orang sekitarnya dan juga berfungsi sebagai PR internal sehingga tidak salah apabila seorang sekretaris diharapkan dapat menjembatani komunikasi di dalam perusahaan.

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengaruh Kecerdasan Emosional (EQ)

1. Pengertian

Kecerdasan emosional atau yang biasa disebut EQ memiliki arti Serangkaian kecakapan yang memungkinkan untuk melapangkan jalan di dunia yang rumit-aspek pribadi, sosial, dan pertahanan dari seluruh kecerdasan, akal sehat yang penuh misteri, kemampuan berkomunikasi dan kepekaan yang penting untuk berfungsi secara efektif setiap hari dalam kehidupan. Dalam bahasa sehari-hari kecerdasan emosional biasanya disebut "*Street Smart*". Hal ini terkait dengan kemampuan membaca lingkungan politik dan sosial, dan menatanya kembali, kemampuan memahami dengan spontan apa yang diinginkan dan dibutuhkan orang lain, kelebihan dan kekurangan mereka, kemampuan untuk tidak terpengaruh oleh tekanan, dan kemampuan untuk menjadi orang yang menyenangkan, yang kehadirannya didambakan orang lain, kemampuan mengendalikan emosi dan pengumbaran emosi, kemampuan untuk berkomunikasi dan menyampaikan sesuatu hal kepada orang lain.

Berikut ini adalah grafik menurut Reuven Bar-On, dimana berfungsi untuk merangkum kecerdasan emosional dengan cara membagi EQ kedalam lima area atau ranah yang menyeluruh

Ranah intrapribadi terkait dengan kemampuan untuk mengenal dan mengendalikan diri sendiri . ini melingkupi *kesadaran diri* - kemampuan untuk mengenali perasaan dan mengapa kita merasakan seperti itu dan pengaruh perilaku kita terhadap orang lain ; sikap *asertif* - kemampuan menyampaikan secara jelas pikiran kita dan perasaan kita, membela diri dan mempertahankan pendapat; *Kemandirian*-kemampuan untuk mengarahkan dan mendarikan diri, berdiri dengan kaki sendiri ; *penghargaan diri* – kemampuan untuk mengenali kekuatan dan kelemahan kita, dan menyenangkan diri sendiri meskipun kita memiliki kelemahan ; dan *Aktualisasi diri* -kemampuan mewujudkan potensi yang kita miliki dan merasa senang (puas) dengan prestasi kita raih di tempat kerja maupun dalam kehidupan pribadi.

Ranah Antarpribadi berkaitan dengan ketrampilan bergaul dan berinteraksi dengan orang lain. Wilayah initerdiri dari tiga hal : *Empati* adalah kemampuan untuk memahami perasaan orang lain. *Tanggung jawab social* adalah kemampuan untuk menjadi anggota masyarakat yang dapat bekerja sama dan yang bermanfaat bagi kelompok masyarakatnya. *Hubungan antar pribadi*

mengacu pada kemampuan untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan.

Ranah Penyesuaian Diri berkaitan dengan kemampuan untuk bersikap lentur dan realitis, dan untuk memecahkan aneka masalah yang muncul. Hal-hal yang berkaitan antara lain: Uji Realitas adalah kemampuan untuk melihat sesuatu sesuai dengan kenyataannya, bukan seperti yang kita inginkan atau takut; Sikap fleksibel adalah kemampuan untuk menyesuaikan perasaan, pikiran dan tindakan yang berhubungan dengan keadaan yang berubah-ubah; dan Pemecahan masalah merupakan kemampuan untuk mendefinisikan pemasalahan, kemudian bertindak untuk mencari dan menerapkan pemecahan tepat dan mengena pada sasaran.

Ranah Pengendalian Stress terkait dengan kemampuan untuk tahan menghadapi stress dan mengendalikan impuls. Adapun hal yang berkaitan antara lain: Ketahanan Menerima Stress merupakan kemampuan untuk tetap tenang dan berkonsentrasi, dan secara konstruktif bertahan menghadapi konflik emosi, dan Pengendalian Impuls juga merupakan kemampuan untuk menahan atau menunda keinginan untuk bertindak.

Ranah Suasana Hati Umum juga memiliki dua hal yang terkait didalamnya, yaitu Optimisme adalah kemampuan untuk mempertahankan sikap positif yang realitis, terutama dalam menghadapi masa-masa sulit, Kebahagiaan dalam hal ini merupakan kemampuan untuk mensyukuri kehidupan, menyukai diri sendiri dan orang lain, dan untuk bersemangat serta bergairah dalam melakukan setiap kegiatan.

2. Hubungan antara EQ dan IQ

Tak ada seorang ahlipun yang berpendapat bahwa EQ dapat menggantikan IQ atau mengungguli EQ. Kedua hal tersebut adalah satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan erat sekali hubungannya. IQ dan EQ berfungsi untuk saling melengkapi satu sama lain, keduanya saling berdampingan dan saling mendukung. Yang jelas seseorang harus memilih IQ tertentu yang cukup memadai untuk memahami manfaat EQ bagi kehidupan itu sendiri, dan untuk meningkatkan ketrampilan dibutuhkan waktu dan usaha. Dengan demikian IQ merupakan dasar penting karena tanpa IQ tidak akan ada harapan untuk meningkatkan EQ.

Ditempat kerja, penelitian menunjukkan bahwa faktor IQ dalam menentukan keberhasilan sebesar 6% sedangkan faktor EQ berpengaruh sebesar 27%-45%, hal tersebut juga tergantung kembali kepada pekerjaan yang ditelitinya. Perbedaan IQ dan EQ terdapat pada perubahannya. Kecerdasan kognitif (IQ) sudah terpatok, cenderung mencapai puncaknya pada usia 17 tahun dan tetap konstan sepanjang masa dewasa. Kecerdasan emosional (EQ) tidak tetap. Dapat meningkat seiring dengan bertambahnya usia, namun bukan merupakan jaminan karena ada juga orang yang semakin tua tetapi tidak bertambah bijak baik dalam mengendalikan emosi, cara mengkomunikasikan sesuatu, dan lain-lain

Ada juga beberapa kekeliruan yang sering muncul, salah satunya mencampur adukkan EQ dengan konsep psiko-sosial lainnya yang telah diterima sebagai uji dan penelitian lainnya mengenai potensi manusia.

Pertama-tama, EQ bukanlah bakat yang terkait dengan kemampuan seseorang untuk berhasil dalam suatu ketrampilan atau kegiatan atau disiplin tertentu. EQ bukanlah suatu prestasi yang berhubungan dengan jenis kinerja tertentu dalam hal ini bukan seperti raport sekolah.

B. Kecerdasan Kognitif

1. Pengertian

Istilah Intelegensi dalam Hand Book of Psychological Team (1963) ditulis "Intelligence From the latin: Intelligence the relate or organize" yang kemudian diterjemahkan menjadi intelengensi yang berarti kecerdasan (Poerwodaminto, 1984)

Lebih jauh lagi intelegensi diartikan lebih luas sebagai aktifitas jiwa tingkat tinggi dari seseorang yang merupakan proses jiwa secara keseluruhan. Berikut beberapa pendapat psikolog tentang intelegensi:

Adapun Waltimena, merumuskan perbuatan intelegensi itu didasarkan pada faktor-faktor :

- a. Intelegensi berhubungan dengan pembahasan yang cepat. Individu yang dapat memecahkan persoalan dengan lebih cepat daripada individu lain, dengan demikian dikatakan lebih intelegensi.
- b. Intelegensi berhubungan dengan dalam atau kedangkalan pembahasan yang diberikan. Individu yang dapat memberikan pembahasan pada suatu masalah dari banyak segi yang penting.
- c. Intelegensi berhubungan dengan luas atau tidaknya pembahasan yang diberikan.

2. Klasifikasi Taraf Intelegensi

Untuk diketahui suatu intelegensi yang dimiliki oleh seseorang terbagi atau dapat diklasifikasikan menurut kelasnya.

Menurut Crow and Crow:

| | |
|---------------|--------------------------------------|
| IQ 140 keatas | : Genius (Near Genius) |
| IQ 130 – 139 | : Very Superior |
| IQ 120 – 129 | : Superior |
| IQ 110 – 119 | : Above Avarage |
| IQ 90 – 109 | : Avarage |
| IQ 80 – 89 | : Below Avarage |
| IQ 70 – 79 | : Dull / bonderline |
| IQ 50 – 69 | : Feeble – minded – moron |
| IQ 40 kebawah | : Feeble – minded - imbecile – idiot |

Menurut Munn NL :

| | |
|---------------|------------------------|
| IQ 140 keatas | : Very Superior |
| IQ 120 – 140 | : Superior |
| IQ 110 – 120 | : High Avarage |
| IQ 90 – 110 | : Normal / avarage |
| IQ 80 – 90 | : Low a normal |
| IQ 60 – 70 | : Borderline defective |
| IQ 50 – 60 | : Moron / debil |
| IQ 40 – 30 | : Imbecile |
| IQ 25 kebawah | : Idiot |

Menurut Terman dan Meril:

| | |
|--------------|-----------------------|
| IQ 140 – 169 | : Sangat superior |
| IQ 120 – 139 | : Superior |
| IQ 110 – 119 | : Rata-rata tinggi |
| IQ 90 – 109 | : Normal |
| IQ 80 – 89 | : Rata-rata rendah |
| IQ 70 – 79 | : Batas lemah pikiran |
| IQ 30 – 69 | : Gangguan mental |

C. Komunikasi

1. Pengertian

Dalam “Speech Communication” (komunikasi verbal/lisan) yang terutama dijumpai dalam komunikasi antar pribadi, yang terjadi adanya peralihan pesan-pesan verbal dalam bentuk kata-kata. Unsur-unsur penting dari komunikasi tercakup didalamnya, yaitu: sumber, saluran pesan, code (tanda/symbol), penerima dan kerangka rujukan.

Menurut De Vito (1978); Victoria dan Robert (1983), ada 6 jenis komunikasi lisan (verbal), antara lain:

1. *Emotive speech*
Merupakan gaya bicara yang lebih mementingkan aspek psikologis, terutama lebih mengutamakan pilihan “kata” yang didukung oleh pesan non verbal.
2. *Phatic speech*
Merupakan gaya komunikasi verbal yang berusaha menciptakan hubungan sosial, sebagaimana dikatakan oleh Bronislaw Malinowski dengan phatic communication. Phatic speech ini tidak dapat diterjemahkan secara tepat karena harus dilihat dalam kaitannya dengan konteks disaat “kata” diucapkan dalam suatu tatanan sosial suatu masyarakat.
3. *Cognitive speech*
Merupakan jenis komunikasi verbal yang mengacu pada kerangka berpikir atau rujukan yang secara tegas mengartikan suatu kata secara denotative dan bersifat informative.
4. *Restorical speech*
Mengacu pada komunikasi verbal yang menekankan sifat konatif. Gaya bicara ini mengarahkan pilihan ucapan yang mendorong terbentuknya perilaku. Cara ini biasa digunakan oleh para politisi, salesman yang bersifat persuasi.
5. *Metalingual speech*
Komunikasi lisan secara verbal, tema pembicaraannya tidak mengacu pada obyek dan peristiwa dalam dunia nyata melainkan tentang pembicaraan itu sendiri. Tipe pembicaraan ini sangat berbeda dari yang lain, bersifat sangat abstrak dan berorientasi pada code/tanda-tanda komunikasi.
6. *Poetic speech*
Komunikasi lisan secara verbal berputar pada struktur penggunaan “kata” yang tepat melalui perindahan pilihan “kata” ketepatan ungkapan yang biasanya menggambarkan rasa seni dan pandangan serta gaya-gaya lain yang khas.

2. Fungsi bahasa dan kata sebagai wahana interaksi

2.1. Fungsi bahasa

Bahasa sebagai alat komunikasi mempunyai fungsi-fungsi yang dapat dipahami penuturnya atau untuk dipahami penuturnya. Menurut Almqvist dan Hirsch (1997) ada empat fungsi bahasa yang utama, yaitu:

1. Sebagai pengenalan (identifies)
Pada saat kita berhadapan dengan seseorang yang sedang berbicara atau kita membaca suatu slogan yang tertulis dalam bahasa tertentu, maka orang atau tulisan yang sedang dihadapi adalah bahasa yang telah dikenal. Tetapi pada saat seorang mengatakan : Kumaha bapa, damang! atau waktu membaca tulisan tersebut, akan disimpulkan bahasa itu merupakan bahasa Sunda.
2. Sebagai wahana interaksi sosial
Manusia mempunyai naluri hidup bersama dan berinteraksi sosial dengan orang lain. Tanpa bahasa bagaimana mungkin seseorang dapat berinteraksi sosial secara lisan maupun tulisan? Dalam komunikasi verbal bahasa merupakan kunci dimulainya interaksi sosial, misalnya pindah tempat dari suatu tempat ketempat lain maka rasa keasingan dan sendirian akan terasa. Sela beberapa waktu kemudian akan mulai terjadi interaksi sosial yang didahului oleh kontak dan komunikasi lazimnya melewati bahasa sebagai wahananya.
3. Sebagai wahana katarsis
Katarsis merupakan suatu konsep dalam psikologi yang menjelaskan proses pembebasan manusia dari setiap tekanan. Dengan pemilihan “kata-kata” tertentu maka “kata-kata” tersebut telah berfungsi untuk menyalurkan atau membebaskan perasaan yang ada dalam diri manusia.

4. Sebagai alat manipulatif

Bahasa sebagai alat yang bersifat manipulatif terlihat dalam fungsinya untuk mencegah agar suatu tindakan tidak disalahgunakan. Tanpa disadari terkadang pemilihan suatu kata dapat mencegah terjadi suatu tindakan, lebih jelas fungsi

bahasa yang manipulatif itu menganjurkan seseorang untuk mengubah perilakunya.

2.2. Fungsi kata

Jika bahasa harus dipahami sebagai wahana komunikasi verbal, maka:

- a. Adanya pemikiran tentang bagaimana berbicara untuk menyampaikan suatu hal atau maksud sesuai dengan kemampuan si pendengar, bukannya menuntut agar si pendengar menyesuaikan dengan pembicara.
- b. Memberikan tekanan tentang pemaknaan maupun implikasi sosial yang diakibatkan oleh bahasa.
- c. Mengajarkan orang berbicara secara benar karena ia berasal dari dialek yang berbeda.
- d. Menjelaskan dan mempelajari suatu standar berbahasa yang diperlukan.

Dengan demikian jika orang ingin sukses dalam berkomunikasi maka hendaklah memahami fungsi “kata”. Ada lima fungsi “kata” yang menunjukkan hubungan antar “kata” dengan suatu rujukannya, yaitu:

- a. Semantik
Menyamakan arti kata oleh para penuturnya, pengirim dengan penerima.
- b. Sintaksis
Meliputi hubungan antara kata dengan kata yang lain (suatu kalimat)
- c. Pragmatis
Kata menjadi alat penulis dan pembicara yang memakainya secara kreatif
- d. Simbolik
Meliputi hubungan antar kata dengan penerima karena fungsi tertentu.

5. Performatif

Menghubungkan kata dengan maksud dan tujuan, karena kata mewakili suatu nama atau ciri penampilan suatu obyek, orang, dan peristiwa.

Kata yang ditulis dan dibaca dapat berdampak terhadap manusia. Dalam berkomunikasi verbal, strategi memilih kata yang tepat dari periklanan, propaganda politik, dan kehumasan membuktikan adanya pengaruh kata dalam komunikasi verbal manusia.

2.3. Sembilan prinsip komunikasi verbal

De Vito (1978) mengemukakan ada sembilan prinsip komunikasi verbal. Prinsip tersebut merupakan prinsip universal yang diambil dari studi dari tiga peneliti dan ahli bahasa: Robert Pittenger, Charles Hockett, dan John Danehy. Adapun perumusan itu sebagai berikut:

1. Rujukan yang tetap (*Immanent Reference*)

Pada hakekatnya manusia menggunakan bahasa sebagai suatu kerangka rujukan tetap untuk membuktikan kepada orang bahwa ia bisa melakukan percakapan timbal balik. Kerangka rujukan itu selalu menempatkan bahasa untuk menggagas tema pembicaraan yang abstrak maupun yang konkret, masa lalu/kini/yang akan datang. Bahwa manusia dapat berbicara tentang apa yang tidak ada disini namun ada disana

2. Determinisme

Semua verbalisasi umumnya mempunyai syarat yang diarahkan untuk memenuhi tujuan tertentu. Pada waktu seorang mengucapkan suatu kata maka terkandung pula apa yang dimaksudkannya. “Kata” dapat digunakan untuk mengkomunikasikan sesuatu, jika orang yang diampun mempunyai arti apalagi orang tersebut berbicara.

3. Keadaan yang berulang (*recurrence*)
Dalam komunikasi antar pribadi ada sesuatu yang ditunjukkan pada orang yang diajak berkomunikasi. Orang lain dapat menunjukkan beberapa hal, misalnya tentang keadaannya sepanjang suatu waktu, serta reaksi pribadi apa yang ia sukai/tidak sukai, apa yang diinginkan dan dibutuhkan untuk dipenuhi.
4. Perbedaan prinsip kerja dan alternative kelayakan
Untuk setiap tanda bagi suatu pesan ketika terjadi komunikasi perlu diperhatikan dua hal:
 - a. Seorang penerima harus mengetahui dengan pasti jenis maupun bentuk tanda yang telah dikomunikasikan.
 - b. Penerima sebaiknya mengakui dan memahami tanda yang telah diterimanya.Dapat disimpulkan bahwa sebuah tanda sangat bergantung pada kemampuan pembicara untuk melihat apakah tanda itu memang ada atau memang tidak perlu ada, maka harus disadari bahwa informasi itu benar-benar baik sebaik penampilan tanda itu sendiri.
5. Tanda dan gangguan relative
Apa yang dimaksudkan dengan tanda dan gangguan dalam komunikasi memiliki batas yang sangat relative. Seorang pembicara sedang berbicara dengan seseorang yang sedang batuk dan pilek. Mungkin sekali tanda bahasa yang diucapkan oleh sipendengar kurang memuaskan sipembicara.
6. Peneguhan/pengemasan
Dalam sebagian besar kasus interaksi, pesan ditransmisikan secara simultan melalui sejumlah saluran yang berbeda. Seringkali di saat berbicara dengan orang lain, akan terucap kata-kata dengan nada, vokal, irama, dan kecepatan. Untuk itu kata-kata terasa belum cukup sebagai pilihan komunikasi secara verbal, masih dibutuhkan peneguhan, pengemasan agar kata-kata yang diucapkan lebih bermakna.
7. Penyesuaian
Pada tahap pertama komunikasi hanya memperluas pertukaran sistem tanda. Tanda dalam hal ini mewakili suatu isyarat terhadap konsep. Jika tanda mengacu secara denotative dan simbol pada konotative maka setiap bahasa mempunyai sistem pengaturan yang berbeda.
Prinsip penyesuaian ini sangat diperlukan untuk menemukan relevansi terutama bagi dua orang yang mempunyai perbedaan dalam sistem tanda bahasa. Jarak tersebut terjadi karena pemilihan kata-kata, karena itu dalam komunikasi verbal terjadi penyesuaian.
8. Memprioritaskan interaksi
Salah satu prinsip memahami dan menganalisis interaksi verbal adalah melihat hakekat interaksi melalui perilaku nyata, bahkan tidak hanya sampai pada tingkat interaksi, malah menuju ke relasi yang bersifat transaksional. Disini terbentuk proses mental, artinya kita akan menaruh harapan, motivasi terhadap orang lain .
9. Paham analogi hutan dan pohon
Prinsip terakhir ini merupakan suatu catatan yang perlu diperhatikan. Prinsip-prinsip terdahulu telah memusatkan perhatiannya pada kajian yang mikroskopik atas komunikasi verbal. Satu hal yang tidak boleh dilupakan bahwa setiap interaksi yang dilakukan berulang-ulang hasilnya akan lebih bermutu daripada sekedar satuan interaksi yang lepas

2.4. Masalah-masalah dalam komunikasi verbal

Semua komunikasi dapat dilihat dalam proses pertukaran pesan dari pembicara kepada pendengar. Yang menentukan adalah teramati yang lainnya, verbal tidak teramati. Kadang-kadang pernyataan seperti ini mengundang kesulitan dimana terjadi suatu kebingungan untuk menarik suatu kesimpulan atas suatu fakta.

Dapat disimpulkan pernyataan factual bersifat tetap, tidak dapat berubah, polanya berdasarkan fakta yang tidak dapat dirubah atau dirombak lagi. Sedangkan pernyataan inferensial dalam ungkapan yang verbal baik lisan maupun tulisan merupakan sesuatu pernyataan yang bersifat sementara. Adapun masalah-masalah yang timbul dari hal ini sebagai berikut:

2.4.1. Kesemuaan

Masalah allness atau kesemuaan merupakan masalah dimana manusia menghadapi pelbagai masalah di dunia ini, kompleksitas masalah yang tinggi menyebabkan seseorang tidak dapat dikatakan bahwa mengetahui segala hal. Seseorang dikatakan dapat mengetahui, mengenal seseorang yang lain tetapi tidak semua hal mengenai diri orang itu

2.4.2. Evaluasi yang statis

Contoh paling nyata dari evaluasi yang bersifat statis dapat dilihat dalam komunikasi verbal bahasa Inggris. Untuk mengevaluasi suatu konsep yang berkaitan langsung dengan sebuah obyek maka dalam bahasa Inggris sifat statis langsung terlihat dalam perubahan waktu (tense). Hal ini tidak terlihat dalam bahasa Indonesia, waktu dalam bahasa Inggris menentukan pengelompokkan suatu makna kalimat yang ada hubungannya dengan masa lalu, sekarang, dan yang akan datang. Karena sistem kata kerja dalam bahasa Inggris harus dibentuk dengan cara yang sama sekali tidak boleh tidak memperhatikan waktu

2.4.3. Sikap indiskriminasi

De Vito (1978) mengemukakan secara ilmiah pada kita bahwa semua yang dilihat di bumi ini semua sama saja. Padahal segala sesuatu mempunyai keunikan yang belum tentu disukai semua orang. Beberapa kata benda diubah bentuknya mengandung arti yang lain. Pengelompokan kata benda berdasarkan sifat-sifat tertentu.

3. SEKRETARIS

3.1. Pengertian sekretaris

Pada dasarnya sekretaris berasal dari bahasa Latin "secretum" yang artinya rahasia dan sekretarium yang artinya seseorang yang dipercaya untuk menyimpan rahasia. Dalam bahasa Inggris disebut "secretary" yang berasal dari kata secret yang artinya rahasia. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa sekretaris adalah orang yang dapat dipercaya untuk menyimpan rahasia dengan baik dan tanggung jawab.

Sekretaris terbagi dalam sekretaris organisasi dan sekretaris pribadi, yang masing-masing harus mempunyai persyaratan-persyaratan antara lain: syarat pengetahuan, syarat keterampilan, dan syarat kepribadian.

3.2. Peranan Sekretaris

Pada dasarnya semua sekretaris mempunyai peranan yang sama dalam membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugas pimpinan. Pekerjaan sekretaris secara langsung berhubungan dengan pimpinan dengan dasar saling percaya, dengan demikian sekretaris dapat melakukan segala tindakan yang akan menunjang rencana dan langkah-langkah pimpinan demi suksesnya misi dan visi perusahaan.

PEMBAHASAN

Didalam dunia kerja seringkali masalah timbul karena kurang adanya kecakapan dalam menyampaikan sesuatu hal terhadap rekan kerja ataupun orang lain, sehingga tanda yang ditangkap menjadi salah dan menimbulkan kesalahpahaman. Tentunya kesalahpahaman yang berkelanjutan akan mengakibatkan masing-masing orang mengerjakan tugas-tugasnya masing-masing, padahal bagi sekretaris dalam setiap pekerjaan memiliki keterkaitan satu sama lain.

Untuk memahami kecerdasan emosional dibutuhkan kecerdasan kognitif untuk mempelajarinya. Seperti manusia berbeda dengan hewan karena adanya perbedaan yang mencolok yaitu akal budi atau kemampuan untuk berpikir. Dalam hal ini kecerdasan kognitif menduduki posisi sebagai kemampuan berpikir manusia. Sehingga akan terdapat perbedaan yang mencolok antara perilaku mereka yang mengenyam bangku pendidikan sekolah dan mereka yang tidak pernah bersekolah. Ibarat orang primitif dengan orang beradab. Merupakan penjelasan yang paling mendasar tentang kecerdasan emosional, manusia primitif tidak mempunyai ranah intrapribadi dan ranah antarpribadi. Hal yang paling menjelaskan situasi ini adalah kelarian dan etiket.

Dalam bisnis/pekerjaan dibutuhkan etika bisnis sehingga tercipta etiket kerja. Seperti halnya salam atau ucapan kepada rekan kerja, atasan, maupun bawahan, merupakan etiket kerja yang didapat dari pendalaman terhadap kecerdasan emosional itu

sendiri. Selain daripada itu, hal ini menjelaskan untuk menyikapi suasana yang kurang enak di tempat kerja karena ada kesalahpahaman.

Hal-hal yang harus dapat diatasi seorang sekretaris terhadap kemampuan berkomunikasinya berdasar pada pengaruh kecerdasan emosional maka:

1. Apabila terdapat kesulitan dalam berkomunikasi dengan rekan kerja sejawat, dikarenakan kurangnya daya tangkap, daya pikir, dan daya cerna terhadap materi yang disampaikan. Perbedaan ini bukan dikembalikan kepada si pendengar tetapi kembali lagi pada si pembicara atau penyampai materi, bagaimana agar penyampaian materi tersebut dapat diterima oleh rekan kerja yang memiliki beragam kemampuan mulai dari yang sangat mampu sampai pada yang kurang mampu. Singkat kata kemampuan menyesuaikan diri dalam penyampaian materi yang bersangkutan pada tiap orang yang berbeda tergantung pada sejauh mana kita mampu mengendalikan kecerdasan emosi kita, mengaturnya, memilah-milahnya, dan menggunakannya pada tempatnya sesuai dengan kondisi yang ada.
2. Ranah intrapribadi menunjukkan seberapa dalam perasaan kita, seberapa puas kita terhadap diri sendiri. Ranah intrapribadi ini dihubungkan dengan kecerdasan emosional mengandung arti bahwa kita dapat mengungkapkan perasaan kita, dapat hidup dan bekerja secara mandiri, tegar dan memiliki rasa percaya diri dalam mengemukakan gagasan dan keyakinan. Ranah ini meliputi 5 hal ,yaitu:

a. Kesadaran diri emosional

Kesadaran diri emosional adalah fondasi tempat dibangunnya hampir semua kecerdasan emosional, merupakan langkah awal yang penting untuk menjelajahi dan memahami diri dan untuk berubah. Orang yang naluri kesadaran dirinya kuat dapat mengetahui saat mereka kurang bersemangat, mudah kesal, sedih, ataupun bergairah, dan menyadari bagaimana berbagai perasaan tersebut dapat mengubah perilaku mereka sehingga menyebabkan orang lain menjauhi mereka. Kemampuan seseorang untuk mengenali perasaannya dan caranya menyikapi membuatnya mampu mengendalikan perilaku yang berpotensi membuat dirinya dijauhi orang lain.

b. Sikap Asertif

Sikap asertif atau yang dapat juga diartikan keberanian, ketegasan dalam menyampaikan pendapat meliputi tiga komponen dasar:

- Kemampuan mengungkapkan perasaan (mengungkapkan kemarahan, kejengkelan, kehangatan, dan lain-lain)
- Kemampuan mengungkapkan keyakinan dan pemikiran secara terbuka (menyuarakan pendapat, menyatakan ketidaksetujuan, dan lain-lain)

- Kemampuan untuk mempertahankan hak-hak pribadi (tidak membiarkan orang lain mengganggu dan memanfaatkan)
- c. Kemandirian
Kemampuan untuk mengarahkan dan mengendalikan diri sendiri dalam berpikir dan bertindak, serta tidak merasa tergantung pada orang lain secara emosional. Orang yang mandiri dapat merencanakan dan membuat keputusan yang penting. Kendati demikian, mereka tidak mengabaikan pendapat dan pertimbangan orang lain. Kemampuan untuk mandiri bergantung pada tingkat kepercayaan diri dan kekuatan batin seseorang.
 - d. Penghargaan diri
Kemampuan untuk menghormati dan menerima diri sendiri sebagai pribadi yang pada dasarnya baik adanya. Menghormati diri sendiri intinya adalah menyukai diri sendiri apa adanya. Penghargaan diri merupakan kemampuan mensyukuri berbagai aspek negatif dan keterbatasan yang ada pada diri kita dan tetap menyukai diri sendiri. Ini berarti memahami kelebihan dan kekurangan kita, dan menerima diri apa adanya.
Unsur dasar dari kecerdasan emosional ini dikaitkan dengan berbagai perasaan umum, seperti rasa aman, kekuatan batin, rasa percaya diri, dan rasa kesanggupan untuk hidup mandiri.
 - e. Aktualisasi diri
Merupakan kemampuan untuk memunculkan kemampuan yang potensial dari diri. Unsur kecerdasan emosional ini diwujudkan dalam perjuangan untuk meraih kehidupan yang bermakna, kaya, dan utuh. Berjuang untuk mewujudkan potensi yang ada pada diri sendiri memiliki arti mengembangkan aneka kegiatan yang dapat menyenangkan dan bermakna, dan dapat juga diartikan sebagai perjuangan seumur hidup dan kebulatan tekad untuk meraih sasaran jangka panjang.
3. Ranah antar pribadi merupakan ranah kecerdasan emosional yang berkaitan dengan ketrampilan berinteraksi dengan lingkungan sekitar. Ranah ini berbicara kecerdasan emosional yang bertanggung jawab dan dapat diandalkan. Pemahaman interaksi dan bergaul dengan baik dalam berbagai situasi juga membangkitkan kepercayaan dan menjalankan peran dengan baik sebagai bagian dari suatu kelompok atau tim. Ranah ini meliputi tiga hal:
 - a. Empati
Kemampuan untuk menyadari, memahami, dan menghargai perasaan dan pemikiran orang lain. Empati adalah menyelaraskan diri (peka) terhadap apa, bagaimana, dan latar belakang perasaan dan pikiran orang lain sebagaimana orang tersebut merasakan dan memikirkannya. Pada dasarnya empati adalah kemampuan untuk melihat dunia dari sudut pandang orang lain, kemampuan untuk menyelaraskan diri dengan yang mungkin dirasakan dan dipikirkan orang lain tentang situasi-betapun berbedanya pandangan itu dengan pandangan kita.
 - b. Tanggung jawab sosial
Kemampuan untuk menunjukkan bahwa kita adalah anggota kelompok masyarakat yang dapat bekerja sama, berperan, dan konstruktif. Unsur kecerdasan emosional ini meliputi bertindak secara bertanggung jawab, meskipun mungkin tidak mendapatkan keuntungan apapun secara pribadi.
 - c. Hubungan antar pribadi
Kemampuan untuk membina dan memelihara hubungan yang saling memuaskan yang ditandai dengan keakraban dan saling memberi serta menerima kasih sayang. Kepuasan bersama ini mencakup interaksi sosial bermakna yang berpotensi memberikan kepuasan serta ditandai dengan saling memberi dan menerima. Keterampilan menjalin hubungan antar pribadi yang positif dicirikan oleh kepedulian terhadap

PENUTUP

1. Kesimpulan

Dari uraian diatas ternyata ada hubungan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh dalam kemampuan berkomunikasi. Dengan demikian didapat suatu kesimpulan akhir bahwa kecerdasan emosional merupakan fondasi atau dasar dari hubungan komunikasi.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan kendala-kendala atau hambatan pada suatu hubungan komunikasi adalah:

- a. Kemampuan penangkapan tiap orang yang berbeda sehingga tidak dapat disamaratakan.
- b. Kemampuan berpikir dan daya cerna tiap orang berbeda yang akan berpengaruh terhadap langkah selanjutnya.
- c. Pemilihan waktu dan situasi yang tepat.
- d. Intonasi dan volume suara sebagai tanda bagi pendengar.

Untuk mengatasi kendala-kendala atau hambatan yang timbul dibutuhkan pembelajaran lagi terhadap hubungan komunikasi itu sendiri. Pembelajaran dapat diperoleh dari perbandingan terhadap lingkungan sekitar, dari pembacaan buku, aktualisasi diri, dan sebagainya.

Untuk diketahui bahwa kecerdasan emosional dapat ditingkatkan dan tidak terpatok atau dengan kata lain nilai dari EQ (kecerdasan emosional) tidak tetap, dikarenakan dengan semakin bertambahnya usia maka akan semakin banyak pembelajaran yang dapat dipelajari yang termasuk didalamnya menyeimbangkan akal dan emosi.

2. Saran

Untuk meningkatkan kecerdasan emosional adalah melalui belajar baik dari buku, masyarakat dan lingkungan kerja. Termasuk didalamnya meliputi tentang bagaimana membuat keseimbangan emosi, dimana kita belajar untuk mengendalikan emosi dalam segala situasi.

Akhir kata tidak ada hubungan komunikasi yang sempurna, disini diharapkan ada perbaikan agar hubungan komunikasi menjadi lebih baik dan semakin lebih baik. Kesemuanya itu bergantung kembali kepada intropeksi masing-masing pribadi untuk memotivasi munculnya keinginan memperbaiki hubungan komunikasi dengan sesama manusia baik itu dilingkungan kerja maupun dilingkungan rumah.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariska, Nita, 2000, *Pengetahuan Kesekretarisan*, Jakarta, Mondial Nusa Grafika.
- , 2000. *Praktek Kesekretarisan*, Jakarta, Mondial Nusa Grafika.
- Farid Muhammad, 2003, *Mengenal Intelegensi*, Jember, Sains.
- Katz, Bernand, 1994, *Komunikasi Bisnis Praktis*, Jakarta, PT Pustaka Binaman Pressindo.
- M.S., Alo Liliwari, 1994, *Komunikasi Verbal dan Nonverbal*, Bandung, PT Citra Aditya Bakti.
- Suparman. M, 1999, *Metode Penelitian Praktis*, Yogyakarta, BPFE.
- Stein, Steven J., Howard E. Book, Ledakan EQ, 2002, 15 *Prinsip dasar kecerdasan emosional meraih sukses*, Bandung, Kaifa.
- Stuart, Cristina, 1992, *Berbicara Efektif*, Jakarta, PT Pustaka Binaman Pressindo.