PERAN KECERDASAN EMOSIONAL DALAM MEMBANGUN KOMUNIKASI INTERPERSONAL YANG EFEKTIF: KAJIAN LITERATUR

A.Bulqis Safirah[1)]

[1)]Humas dan Komdigi, Fakultas Bahasa dan Sastra, Universitas Negeri Makassar, Makassar, Indonesia
Email: a.bulqis.safirah@unm.ac.id

Abstract
Interpersonal communication involves the exchange of messages through which individuals interpret meaning, manage relationships, and respond cognitively and emotionally. Emotional intelligence may support communication effectiveness by helping individuals perceive emotions, understand emotional information, regulate responses, and consider other people's emotional states. This article examines the role of emotional intelligence in developing effective interpersonal communication, focusing on emotional awareness, emotion regulation, empathy, social skills, and communication competence. The article uses a narrative literature review of foundational theoretical works, empirical studies, and relevant scholarly reviews. The literature suggests that emotional intelligence may contribute to communication through several mechanisms: emotional awareness helps individuals interpret interactional cues; emotion regulation supports impulse control and response selection; empathy increases sensitivity to the other person's perspective; and social skills facilitate message delivery and relationship maintenance. However, this relationship is neither automatic nor exclusive. Communication competence is also shaped by context, motivation, knowledge, skills, social norms, and relationship characteristics. Empirical findings generally support a positive association between emotional intelligence and interpersonal communication skills, although the contribution of specific emotional-intelligence dimensions may vary across populations and contexts. The article concludes that emotional intelligence is a psychological resource that can facilitate interpersonal communication when combined with listening skills, assertive communication, feedback, and contextual awareness.
Keywords: *emotional intelligence; interpersonal communication; empathy; emotion regulation; communication competence.*

Abstrak
Komunikasi interpersonal berlangsung melalui pertukaran pesan yang melibatkan penafsiran makna, pengelolaan hubungan, serta respons kognitif dan emosional. Dalam proses tersebut, kecerdasan emosional berpotensi mendukung efektivitas komunikasi karena membantu individu mengenali emosi, memahami informasi emosional, mengatur respons, dan mempertimbangkan keadaan emosional orang lain. Artikel ini bertujuan mengkaji secara konseptual peran kecerdasan emosional dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif, dengan menelaah hubungan antara kesadaran emosi, regulasi emosi, empati, keterampilan sosial, dan kompetensi komunikasi. Artikel disusun melalui kajian literatur naratif dengan menelaah karya teoretis utama tentang kecerdasan emosional dan regulasi emosi serta penelitian empiris dan tinjauan ilmiah yang relevan. Literatur menunjukkan bahwa kecerdasan emosional dapat berkontribusi terhadap komunikasi melalui beberapa mekanisme: pengenalan emosi membantu individu membaca situasi interaksi; regulasi emosi mendukung pengendalian impuls dan pemilihan respons; empati meningkatkan kepekaan terhadap perspektif lawan bicara; sedangkan keterampilan sosial membantu penyampaian pesan dan pemeliharaan hubungan. Meskipun demikian, hubungan tersebut tidak bersifat otomatis atau tunggal. Kompetensi komunikasi juga dipengaruhi konteks, motivasi, pengetahuan, keterampilan, norma sosial, dan karakteristik hubungan. Sejumlah temuan empiris mendukung hubungan positif kecerdasan emosional dengan keterampilan komunikasi interpersonal, tetapi hasil pada setiap dimensi kecerdasan emosional dapat berbeda menurut populasi dan konteks. Artikel ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional merupakan sumber daya psikologis yang dapat menunjang komunikasi interpersonal, terutama ketika diintegrasikan dengan keterampilan mendengarkan, komunikasi asertif, umpan balik, dan pemahaman konteks.
Kata Kunci: *kecerdasan emosional; komunikasi interpersonal; empati; regulasi emosi; kompetensi komunikasi.*

PENDAHULUAN

Komunikasi interpersonal merupakan bagian mendasar dari kehidupan sosial. Melalui interaksi langsung, individu menyampaikan informasi, mengungkapkan perasaan, membangun pemahaman bersama, menyelesaikan perbedaan, dan memelihara hubungan. Keberhasilan komunikasi tidak cukup ditentukan oleh kemampuan menyusun pesan secara jelas. Individu juga perlu memahami situasi, menafsirkan isyarat verbal maupun nonverbal, mengenali respons emosional, serta menyesuaikan perilaku komunikasinya dengan kebutuhan lawan bicara. Karena itu, komunikasi interpersonal memiliki dimensi psikologis yang kuat.

Dalam interaksi sehari-hari, emosi dapat memengaruhi cara seseorang memilih kata, mengatur intonasi, memperhatikan pesan, dan menanggapi perbedaan pendapat. Rasa marah, cemas, kecewa, atau takut dapat mendorong respons impulsif, defensif, maupun penghindaran. Sebaliknya, kemampuan mengenali dan mengelola emosi dapat memberi ruang bagi individu untuk mempertimbangkan pesan sebelum merespons. Regulasi emosi, menurut Gross (1998), mencakup proses ketika individu memengaruhi emosi yang dialami, waktu kemunculannya, serta cara emosi tersebut dialami dan diekspresikan. Kerangka ini relevan untuk memahami mengapa respons emosional menjadi bagian penting dalam interaksi.

Salah satu konsep yang kerap digunakan untuk menjelaskan kemampuan tersebut adalah kecerdasan emosional (emotional intelligence/EI). Dalam model kemampuan, Mayer, Salovey, dan Caruso (2004) memandang kecerdasan emosional sebagai kemampuan yang berkaitan dengan persepsi emosi, penggunaan emosi untuk memfasilitasi pemikiran, pemahaman emosi, dan pengelolaan emosi. Definisi ini menempatkan emosi sebagai informasi yang dapat diproses, bukan sekadar dorongan yang harus ditekan. Dengan demikian, kecerdasan emosional berpotensi membantu individu memahami keadaan diri dan orang lain selama komunikasi berlangsung.

Keterkaitan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal telah dibahas dalam berbagai konteks. Studi Klinkosz, Iskra, dan Artymiak (2021), misalnya, menempatkan kecerdasan emosional bersama kompetensi interpersonal dan relasi interpersonal mahasiswa. Penelitian Rachmi et al. (2024) pada 210 responden di Indonesia melaporkan hubungan positif kecerdasan emosional dan komunikasi efektif dengan kualitas hubungan interpersonal serta kepuasan hidup. Sementara itu, Ramli dan Azali (2025) melaporkan bahwa dimensi empati dan keterampilan sosial berhubungan signifikan dengan keterampilan komunikasi interpersonal mahasiswa dalam survei terhadap 379 responden. Temuan-temuan tersebut memberi dasar untuk menelaah bagaimana kemampuan emosional berkontribusi terhadap kualitas interaksi.

Namun, kecerdasan emosional bukan satu-satunya penentu komunikasi efektif. Kompetensi komunikasi juga berkaitan dengan kesesuaian perilaku terhadap konteks dan keberhasilan mencapai tujuan interaksi. Spitzberg (2013) menjelaskan kompetensi komunikasi sebagai penilaian atas perilaku komunikasi yang dianggap tepat dan efektif dalam konteks tertentu, yang berkaitan dengan motivasi, pengetahuan, keterampilan, serta faktor kontekstual. Oleh sebab itu, seseorang yang mampu mengelola emosi tetap perlu mengembangkan keterampilan menyimak, menyampaikan pesan, memberi umpan balik, dan memahami norma relasional.

Berdasarkan latar belakang tersebut, artikel ini bertujuan: (1) menjelaskan konsep kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal; (2) menguraikan mekanisme hubungan kecerdasan emosional dengan efektivitas komunikasi interpersonal; (3) mengidentifikasi implikasi kecerdasan emosional dalam interaksi sosial, pendidikan, dan lingkungan kerja; serta (4) membahas batasan dan arah pengembangan kajian. Pertanyaan utama yang dibahas ialah bagaimana kecerdasan emosional berperan dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan kajian literatur naratif (narrative literature review). Pendekatan ini dipilih untuk mengintegrasikan konsep teoretis dan temuan penelitian yang membahas kecerdasan emosional, regulasi emosi, empati, kompetensi komunikasi, dan komunikasi interpersonal. Kajian naratif memungkinkan penulis membangun sintesis konseptual lintas bidang, tetapi tidak dimaksudkan sebagai systematic review atau meta-analisis. Karena itu, artikel ini tidak mengklaim telah melakukan penyaringan sistematis seluruh publikasi yang tersedia.

Penelusuran literatur dilakukan melalui penelusuran web akademik dan laman penerbit/jurnal, dengan memprioritaskan artikel jurnal yang memiliki DOI atau rekam bibliografis yang dapat diperiksa. Kata kunci yang digunakan mencakup “emotional intelligence”, “interpersonal communication”, “communication competence”, “empathy”, “emotion regulation”, “supportive communication”, serta padanan bahasa Indonesia dan Melayu. Literatur dipilih berdasarkan relevansi langsung terhadap fokus artikel, kejelasan identitas bibliografis, dan kontribusinya terhadap kerangka konseptual atau bukti empiris. Karya teoretis klasik tetap disertakan apabila menjadi rujukan utama dalam pengembangan konsep.

Analisis dilakukan secara tematik-konseptual. Pertama, sumber dikelompokkan ke dalam tema definisi dan model kecerdasan emosional, konsep efektivitas komunikasi interpersonal, mekanisme psikologis yang menghubungkan keduanya, serta implikasi praktis. Kedua, gagasan dan hasil penelitian dibandingkan untuk mengidentifikasi pola yang konsisten maupun perbedaan temuan. Ketiga, sintesis disusun dengan membedakan argumen teoretis dari hasil empiris. Karena strategi

penelusuran ini bersifat naratif dan tidak menggunakan protokol seleksi PRISMA, jumlah total rekaman, duplikasi, dan artikel yang dieliminasi tidak dilaporkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Kecerdasan emosional: konsep dan dimensi

Kecerdasan emosional merujuk pada kapasitas individu untuk memproses informasi yang berkaitan dengan emosi. Model kemampuan yang dikembangkan dalam tradisi Mayer dan Salovey menekankan empat kemampuan yang saling berkaitan: (1) mempersepsi emosi secara akurat; (2) menggunakan emosi untuk membantu proses berpikir; (3) memahami emosi, termasuk perubahan dan kombinasi emosi; serta (4) mengelola emosi secara reflektif untuk mendukung perkembangan emosional dan intelektual (Mayer et al., 2004). Model ini penting karena membedakan kecerdasan emosional sebagai kemampuan pengolahan informasi emosional dari konsep kepribadian atau kompetensi sosial yang lebih luas.

Dalam literatur terapan, kecerdasan emosional juga sering dijelaskan melalui istilah kesadaran diri, pengelolaan emosi, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Dimensi-dimensi ini berguna untuk membahas perilaku dalam kehidupan sehari-hari, tetapi tidak seluruhnya identik dengan model kemampuan Mayer et al. (2004). Oleh karena itu, penulis perlu menjelaskan model yang digunakan agar tidak mencampurkan definisi dan alat ukur yang berbeda. Dalam artikel ini, dimensi tersebut digunakan sebagai kategori pembahasan praktis, sedangkan kerangka teoretis utama tetap merujuk pada kemampuan mempersepsi, memahami, menggunakan, dan mengelola emosi.

Kesadaran emosi merupakan kemampuan mengenali keadaan emosional diri dan membaca petunjuk emosional orang lain. Dalam komunikasi, kesadaran ini membantu individu mengidentifikasi apakah dirinya sedang tersinggung, cemas, atau frustrasi sebelum menyampaikan tanggapan. Pengelolaan emosi mengacu pada kemampuan memilih respons yang sesuai tanpa meniadakan pengalaman emosional. Individu dapat mengakui rasa kecewa, tetapi menunda respons yang berpotensi melukai pihak lain. Pemahaman emosi membantu individu mengenali penyebab, intensitas, dan kemungkinan perubahan emosi. Sementara itu, empati berkaitan dengan kemampuan memahami atau merespons keadaan orang lain, meskipun empati tidak boleh disamakan begitu saja dengan persetujuan terhadap semua pandangan lawan bicara.

Perlu dicatat bahwa pengukuran kecerdasan emosional memiliki beragam pendekatan dan instrumen. Tinjauan sistematis tentang pengukuran kecerdasan emosional menunjukkan adanya variasi instrumen dan karakteristik psikometrik yang perlu dipertimbangkan ketika hasil penelitian dibandingkan (Emotional Intelligence Measures: A Systematic Review, 2021). Perbedaan konseptual dan pengukuran tersebut menjadi salah satu alasan mengapa hubungan kecerdasan emosional dan komunikasi perlu dibaca secara cermat.

4.2. Komunikasi interpersonal yang efektif

Komunikasi interpersonal dapat dipahami sebagai proses pertukaran pesan antara individu yang saling memengaruhi dalam suatu hubungan dan konteks tertentu. Proses ini berlangsung melalui pesan verbal, nonverbal, umpan balik, dan penafsiran makna. Efektivitas komunikasi tidak semata-mata berarti pesan telah disampaikan, melainkan sejauh mana tujuan interaksi tercapai dan pemahaman yang terbentuk sesuai dengan maksud yang dikomunikasikan.

Spitzberg (2013) menekankan bahwa kompetensi komunikasi mencakup dua ukuran penting, yaitu efektivitas dan kepatutan (appropriateness). Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana komunikasi mencapai tujuan, sedangkan kepatutan merujuk pada kesesuaian perilaku dengan norma dan tuntutan konteks. Pesan yang jelas tetapi disampaikan dengan merendahkan lawan bicara mungkin mencapai tujuan informasional, tetapi tidak tepat secara relasional. Sebaliknya, komunikasi yang sangat berhati-hati dapat menjaga kesopanan, tetapi gagal menyampaikan kebutuhan secara jelas. Komunikasi kompeten membutuhkan pertimbangan keduanya.

Dalam kerangka tersebut, komunikasi interpersonal yang efektif dapat dikenali melalui beberapa indikator: kejelasan pesan, kemampuan mendengarkan, empati, keterbukaan yang proporsional, umpan balik, pengelolaan konflik, dan kesesuaian perilaku dengan konteks. Indikator tersebut tidak berdiri sendiri. Misalnya, mendengarkan aktif mencakup perhatian terhadap isi pesan dan isyarat emosional, sedangkan umpan balik yang konstruktif membutuhkan pemilihan kata dan waktu yang tepat. Kecerdasan emosional dapat menjadi sumber daya yang mendukung keterampilan tersebut, tetapi tidak menggantikannya.

4.3. Mekanisme kecerdasan emosional dalam komunikasi interpersonal

Kesadaran emosi membantu komunikator mengenali keadaan internal dan menangkap isyarat emosional yang muncul dalam interaksi. Individu yang menyadari perubahan emosinya lebih berpeluang membedakan antara isi pesan yang disampaikan lawan bicara dan reaksi emosional pribadinya. Pembedaan ini penting karena kesalahpahaman sering terjadi ketika seseorang menafsirkan pesan melalui prasangka atau suasana hati sesaat. Sebagai contoh, kritik terhadap hasil kerja dapat ditafsirkan sebagai serangan pribadi apabila penerima sedang merasa terancam. Kesadaran terhadap reaksi tersebut membuka kesempatan untuk meminta klarifikasi sebelum merespons.

Kemampuan mempersepsi emosi juga berperan dalam membaca ekspresi wajah, intonasi, jeda, dan bahasa tubuh. Namun, isyarat nonverbal tidak selalu memiliki makna yang sama pada setiap individu atau budaya. Karena itu, pembacaan emosi sebaiknya diperlakukan

sebagai dugaan yang perlu dikonfirmasi, bukan kepastian. Pertanyaan klarifikasi seperti "Apakah maksud Anda…?" dapat mengurangi risiko atribusi yang keliru.

4.4. Regulasi emosi dan pengendalian respons

Regulasi emosi berhubungan langsung dengan kemampuan mempertahankan komunikasi ketika muncul tekanan atau perbedaan pendapat. Gross (1998) menjelaskan bahwa regulasi dapat berlangsung pada beberapa tahap proses emosi, antara lain melalui pemilihan situasi, modifikasi situasi, pengalihan perhatian, perubahan penilaian kognitif, dan pengaturan respons. Dalam interaksi interpersonal, strategi tersebut dapat terlihat ketika seseorang mengambil jeda sebelum menjawab, mengubah cara menafsirkan kritik, atau memilih waktu yang lebih tepat untuk membicarakan masalah.

Regulasi emosi tidak identik dengan menekan atau menyembunyikan seluruh emosi. Penekanan ekspresi secara kaku dapat membuat pesan menjadi tidak autentik atau menghambat penyelesaian masalah. Yang dibutuhkan adalah kemampuan mengelola intensitas dan bentuk ekspresi agar tetap sesuai dengan tujuan dan konteks. Ketika marah, misalnya, individu dapat menyatakan ketidaksetujuan secara tegas tanpa menggunakan penghinaan. Dengan demikian, regulasi emosi mendukung komunikasi asertif: jujur terhadap kebutuhan diri, menghargai pihak lain, dan menjaga batas perilaku.

Kajian Zaki (2020) memperluas pemahaman regulasi emosi dari ranah intrapersonal ke ranah interpersonal. Dalam hubungan sosial, individu dapat berusaha memengaruhi keadaan emosional orang lain melalui respons empatik, dukungan, atau percakapan. Nozaki dan Gross (2025) juga mengintegrasikan riset komunikasi suportif dengan regulasi emosi interpersonal. Mereka menjelaskan bahwa pesan suportif dapat membantu penerima mengelola emosi negatif, antara lain melalui proses penilaian ulang terhadap situasi. Temuan konseptual ini menunjukkan bahwa pengelolaan emosi tidak hanya berlangsung di dalam diri, tetapi dapat dibentuk melalui interaksi.

4.5. Empati dan pengambilan perspektif

Empati memungkinkan individu berusaha memahami pengalaman dan sudut pandang orang lain. Dalam komunikasi, empati mendorong komunikator memperhatikan kebutuhan emosional penerima pesan, tidak terburu-buru memberi penilaian, dan menyesuaikan tanggapan dengan keadaan yang sedang dihadapi. Empati dapat ditunjukkan melalui mendengarkan tanpa memotong pembicaraan, mengakui perasaan lawan bicara, mengajukan pertanyaan terbuka, serta memeriksa apakah pemahaman yang terbentuk sudah tepat.

Empati tidak berarti menyetujui semua tindakan atau pendapat. Seseorang dapat memahami alasan orang lain merasa marah tanpa membenarkan perilaku agresif. Pembedaan ini penting agar empati tidak berubah menjadi pengabaian batas pribadi. Kajian meta-analitik Yavuz et al. (2024) menemukan bahwa hubungan regulasi emosi dengan empati dan simpati perlu ditafsirkan secara hati-hati karena hasilnya berbeda ketika konstruk empati dan simpati dibedakan secara konseptual. Hal ini mengingatkan bahwa istilah empati dalam penelitian tidak selalu diukur dengan cara yang sama.

Dalam konteks komunikasi suportif, empati membantu komunikator memilih bentuk dukungan yang dibutuhkan. Orang yang sedang menghadapi masalah mungkin membutuhkan kesempatan bercerita, bukan nasihat langsung. Respons seperti "Kedengarannya situasi itu berat bagi Anda; bagian mana yang paling mengganggu?" dapat memberi ruang bagi penerima untuk menguraikan pengalaman. Nozaki dan Gross (2025) menunjukkan relevansi integrasi komunikasi suportif dan regulasi emosi interpersonal dalam menjelaskan bagaimana pesan membantu penerima mengelola emosi.

4.6. Keterampilan sosial dan pemeliharaan hubungan

Keterampilan sosial berkaitan dengan kemampuan menerapkan pemahaman emosional dalam perilaku komunikasi. Kemampuan ini tampak dalam penyampaian pesan yang jelas, pengelolaan giliran bicara, pemberian umpan balik, negosiasi, dan penyelesaian konflik. Kecerdasan emosional dapat membantu individu menentukan cara menyampaikan pesan, tetapi keberhasilan tetap memerlukan pengetahuan tentang norma interaksi dan latihan keterampilan komunikasi.

Temuan Ramli dan Azali (2025) memberi dukungan empiris terhadap keterkaitan tersebut. Dalam survei terhadap 379 mahasiswa, kecerdasan emosional berhubungan signifikan dengan keterampilan komunikasi interpersonal, terutama pada dimensi empati dan keterampilan sosial. Penulis juga melaporkan bahwa kesadaran diri, pengelolaan emosi diri, dan motivasi diri tidak menunjukkan pengaruh signifikan dalam konteks sampel yang diteliti. Hasil ini penting karena menunjukkan bahwa kontribusi setiap dimensi tidak selalu seragam. Temuan dari satu populasi mahasiswa tidak dapat langsung digeneralisasikan ke kelompok usia, budaya, atau konteks hubungan yang berbeda.

Klinkosz et al. (2021) turut mengkaji kompetensi interpersonal, relasi interpersonal, dan kecerdasan emosional pada mahasiswa. Sementara itu, Rachmi et al. (2024) melaporkan bahwa kecerdasan emosional dan komunikasi efektif berkaitan positif dengan kualitas hubungan interpersonal dan kepuasan hidup pada sampel 210 responden Indonesia. Secara bersama, penelitian tersebut mendukung relevansi kecerdasan emosional dalam kualitas relasi, tetapi desain korelasional atau survei tidak dengan sendirinya membuktikan hubungan sebab-akibat.

4.7. Sintesis hubungan kecerdasan emosional dan efektivitas komunikasi

Berdasarkan literatur yang ditelaah, hubungan kecerdasan emosional dengan komunikasi interpersonal

 ISSN 3063-864X (E)

dapat diringkas melalui alur konseptual berikut. Pertama, individu mempersepsi dan mengenali emosi diri maupun orang lain. Kedua, individu memahami sumber dan makna emosi dalam konteks interaksi. Ketiga, individu mengelola respons emosional agar tidak menghambat tujuan komunikasi. Keempat, pemahaman tersebut diwujudkan dalam perilaku komunikatif, seperti mendengarkan aktif, empati, asertivitas, dan pemberian umpan balik. Kelima, perilaku tersebut berpotensi meningkatkan persepsi atas efektivitas dan kepatutan komunikasi serta mendukung kualitas hubungan.

Tabel 1. *Sintesis konseptual peran kecerdasan emosional dalam komunikasi interpersonal.*

Komponen kecerdasan emosional	Mekanisme dalam interaksi	Kontribusi potensial
Persepsi/kesadaran emosi	Mengenali emosi diri dan isyarat emosional lawan bicara	Mengurangi salah tafsir dan meningkatkan ketepatan respons
Pemahaman emosi	Menafsirkan penyebab, perubahan, dan kompleksitas emosi	Membantu klarifikasi dan pemilihan pesan
Regulasi emosi	Mengelola impuls dan memilih waktu/cara merespons	Menekan respons reaktif dan mendukung komunikasi asertif
Empati/pengambilan perspektif	Memahami pengalaman serta kebutuhan emosional pihak lain	Mendorong mendengarkan aktif dan dukungan yang relevan
Keterampilan sosial	Menerapkan pemahaman emosional dalam perilaku komunikasi	Mendukung umpan balik, negosiasi, dan pemeliharaan relasi

Sintesis tersebut perlu dipahami sebagai hubungan yang bersifat probabilistik, bukan formula yang menjamin komunikasi selalu berhasil. Individu dengan kecerdasan emosional tinggi tetap dapat mengalami kesalahpahaman, terutama ketika informasi tidak lengkap, terdapat ketimpangan kuasa, konflik kepentingan, atau perbedaan norma budaya. Sebaliknya, seseorang dengan kemampuan emosional yang belum berkembang dapat berkomunikasi secara efektif dalam situasi tertentu karena memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan komunikasi yang baik. Dengan demikian, kecerdasan emosional lebih tepat diposisikan sebagai salah satu sumber daya yang mendukung kompetensi komunikasi.

Konteks budaya juga perlu diperhatikan. Ekspresi emosi, keterusterangan, kontak mata, dan cara menyampaikan ketidaksetujuan memiliki norma yang dapat berbeda. Perilaku yang dinilai asertif dalam satu konteks mungkin dianggap terlalu langsung dalam konteks lain. Karena kompetensi komunikasi melibatkan kepatutan kontekstual, pengembangan kecerdasan emosional perlu disertai kepekaan budaya dan kemampuan menyesuaikan pesan tanpa menghilangkan kejelasan.

4.8. Implikasi praktis

Dalam lingkungan pendidikan, kecerdasan emosional dapat diintegrasikan ke dalam pembelajaran komunikasi melalui refleksi emosi, latihan mendengarkan aktif, simulasi percakapan sulit, diskusi kasus, dan umpan balik antarmahasiswa. Pada kegiatan presentasi atau diskusi kelompok, mahasiswa dapat dilatih mengenali kecemasan dan frustrasi, mengelola respons terhadap kritik, serta menyampaikan ketidaksetujuan dengan bahasa yang menghargai orang lain. Program semacam ini sebaiknya tidak hanya mengukur pengetahuan tentang emosi, tetapi memberi kesempatan untuk mempraktikkan perilaku komunikasi.

Dalam lingkungan kerja, kecerdasan emosional relevan untuk komunikasi tim, kepemimpinan, pelayanan, dan penyelesaian konflik. Atasan yang mampu membaca kondisi emosional anggota tim dapat memilih pendekatan komunikasi yang lebih sesuai, sementara anggota tim yang mampu mengelola emosi dapat menyampaikan masalah secara lebih konstruktif. Meski demikian, tanggung jawab komunikasi tidak boleh dibebankan hanya kepada individu. Organisasi juga perlu membangun iklim yang aman untuk menyampaikan pendapat, prosedur penyelesaian konflik yang adil, dan budaya umpan balik yang menghargai.

Dalam hubungan personal, kecerdasan emosional dapat dilatih melalui kebiasaan memberi jeda sebelum merespons, mengungkapkan perasaan dengan pernyataan berpusat pada diri sendiri, mengajukan pertanyaan klarifikasi, dan merangkum pesan lawan bicara. Contohnya, alih-alih mengatakan “Kamu selalu mengabaikan saya”, seseorang dapat menyampaikan “Saya merasa tidak didengarkan ketika pembicaraan terhenti; saya ingin kita menyelesaikannya bersama.” Bentuk komunikasi tersebut mengurangi generalisasi dan membuka ruang dialog.

Bukti intervensi juga mulai tersedia pada konteks profesi kesehatan. Tinjauan sistematis dan meta-analisis Kawashima et al. (2025) mengenai pelatihan kecerdasan emosional pada perawat dan mahasiswa keperawatan melaporkan peningkatan kecerdasan emosional dan keterampilan komunikasi, serta penurunan stres, meskipun tidak menemukan efek signifikan pada resiliensi dalam analisis yang dilaporkan (Effectiveness of Emotional Intelligence Training..., 2025). Temuan ini menjanjikan, tetapi penerapannya pada profesi dan populasi lain tetap membutuhkan evaluasi tersendiri.

4.9. Keterbatasan kajian dan agenda penelitian

Kajian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, pendekatan yang digunakan adalah kajian naratif, sehingga

proses penelusuran dan pemilihan literatur tidak setara dengan systematic review yang menggunakan protokol pencarian, penyaringan, dan penilaian risiko bias secara eksplisit. Kedua, literatur yang dibahas berasal dari konteks populasi dan bidang yang beragam, sehingga temuan tidak dapat diperlakukan sebagai estimasi efek universal. Ketiga, sebagian bukti empiris menggunakan survei dan analisis hubungan, yang membatasi kesimpulan kausal. Keempat, variasi model dan instrumen kecerdasan emosional menyulitkan perbandingan langsung antarpenelitian.

Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan systematic review dengan protokol yang transparan, misalnya menetapkan basis data, rentang tahun, kata kunci, kriteria inklusi-eksklusi, serta penilaian mutu studi. Penelitian empiris juga dapat menguji peran mediasi regulasi emosi atau empati dalam hubungan kecerdasan emosional dan kompetensi komunikasi. Studi longitudinal dan eksperimen pelatihan dibutuhkan untuk menguji apakah peningkatan kecerdasan emosional diikuti perubahan perilaku komunikasi dalam jangka panjang. Selain itu, penelitian lintas budaya dan lintas kelompok usia penting untuk menguji bagaimana norma sosial membentuk ekspresi emosi dan penilaian atas komunikasi yang efektif.

KESIMPULAN

Kajian literatur ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai sumber daya psikologis yang dapat mendukung komunikasi interpersonal yang efektif. Peran tersebut berlangsung melalui kemampuan mengenali emosi, memahami informasi emosional, mengelola respons, mengambil perspektif orang lain, dan menerapkan keterampilan sosial. Kemampuan-kemampuan tersebut dapat memperkuat mendengarkan aktif, empati, komunikasi asertif, pemberian umpan balik, serta pengelolaan konflik.

Meskipun demikian, kecerdasan emosional bukan satu-satunya faktor penentu keberhasilan komunikasi dan tidak secara otomatis menjamin hubungan interpersonal yang baik. Efektivitas komunikasi juga ditentukan oleh motivasi, pengetahuan, keterampilan, tujuan interaksi, norma budaya, dan kondisi relasional. Oleh karena itu, pengembangan kecerdasan emosional perlu dilakukan bersama pelatihan keterampilan komunikasi dan penciptaan lingkungan interaksi yang aman serta saling menghargai. Kajian lanjutan dengan metode sistematis dan desain empiris yang lebih kuat diperlukan untuk memperjelas mekanisme dan batas keberlakuan hubungan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

Bru-Luna, L. M., Martí-Vilar, M., Merino-Soto, C., & Cervera-Santiago, J. L. (2021). Emotional intelligence measures: A systematic review. Healthcare, 9(12), 1696. https://doi.org/10.3390/healthcare9121696

Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. Review of General Psychology, 2(3), 271–299. https://doi.org/10.1037/1089-2680.2.3.271

Kawashima, T., Ota, Y., Aikawa, G., Watanabe, M., Ashida, K., & Sakuramoto, H. (2025). Effectiveness of emotional intelligence training on nurses' and nursing students' emotional intelligence, resilience, stress, and communication skills: A systematic review and meta-analysis. Nurse Education Today, 151, 106743. https://doi.org/10.1016/j.nedt.2025.106743

Klinkosz, W., Iskra, J., & Artymiak, M. (2021). Interpersonal competences of students, their interpersonal relations, and emotional intelligence. Current Issues in Personality Psychology, 9(2), 125–134. https://doi.org/10.5114/cipp.2021.105733

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2004). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. Psychological Inquiry, 15(3), 197–215. https://doi.org/10.1207/s15327965pli1503_02

Nozaki, Y., & Gross, J. J. (2025). Bridging supportive communication and interpersonal emotion regulation: An integrative review. Journal of Social and Personal Relationships, 42(8). https://doi.org/10.1177/02654075251335816

Rachmi, R., Asri, A., Sa'diyah, S., Nuswantoro, P., & Mokodenseho, S. (2024). The influence of emotional intelligence and effective communication on interpersonal relationship quality and life satisfaction in Indonesia. The Eastasouth Journal of Social Science and Humanities, 1(2), 68–83. https://doi.org/10.58812/esssh.v1i02.213

Ramli, R., & Azali, N. S. (2025). Pengaruh dimensi kecerdasan emosi terhadap kemahiran komunikasi interpersonal dalam kalangan mahasiswa [Emotional intelligence effect towards interpersonal communication skills among undergraduate students]. Asian People Journal. https://doi.org/10.37231/apj.2025.8.SI1.800

Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. Journal of Business Research, 104, 333–339. https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039

Spitzberg, B. H. (2013). (Re)Introducing communication competence to the health professions. Journal of Public Health Research, 2(3), e23. https://doi.org/10.4081/jphr.2013.e23

Yavuz, H. M., Colasante, T., Galarneau, E., & Malti, T. (2024). Empathy, sympathy, and emotion regulation: A meta-analytic review. Psychological Bulletin, 150(1), 27–44. https://doi.org/10.1037/bul0000426

Zaki, J. (2020). Integrating empathy and interpersonal emotion regulation. Annual Review of Psychology, 71, 517–540. https://doi.org/10.1146/annurev-psych-010419-050830