

## **Pengaruh IQ, EQ dan SQ Terhadap Pengembangan Potensi Diri**

**Oleh : Stevanus Thane**

### **Abstrak**

Keberhasilan seorang pemimpin dalam mengembangkan potensi diri bukanlah semata-mata dipengaruhi oleh peran besar kecerdasan intelegensi atau IQ. Akan tetapi perlu ditunjang dengan kemampuan dalam mengelola kecerdasan emosional yang merupakan pemahaman yang impulsive terhadap hubungan pribadi dan antar pribadi, yang bertanggung jawab atas harga diri, kesadaran diri, kepekaan social dan kemampuan adaptasi social pribadi, serta di dukung dengan SQ sebagai bentuk dari wujud terhadap keyakinan akan adanya Allah yang menolong dalam pembentukan karakter dan pekerjaannya. Peran dari kecerdasan intelaktual, emosional dan spiritual akan sangat berpotensi bagi pengembangan diri seorang pemimpin dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat, jika ke tiga faktor yaitu IQ, EQ dan SQ terus diterapkan dalam bentuk program pengembangan SDM bagi aparatur di daerah.

Kata kunci : Kecerdasan Intelektual (IQ), EQ dan SQ

## A. Latar Belakang

Pengembangan potensi diri adalah suatu usaha atau proses yang terus menerus kearah personal mastery (penguasaan pribadi), sehingga dapat mendorong dan meningkatkan pertumbuhan pribadi demi kemajuan belajar, yang akhirnya membentuk pribadi yang mantap dan sukses. Pribadi yang mantap dalam artian pribadi yang dewasa secara mental. Adapun ciri-ciri kedewasaan menurut Kartini Kartono dan Jenny Andari adalah sebagai berikut :

- Dia menerima dirinya sendiri dalam artian menerima kelebihan dan kekurangan yang ada pada dirinya. Mengembangkan kelebihan/kekuatan dan meminimalisasi kekurangan yang ada pada dirinya.
- Dia menerima orang lain, dalam artian menerima dan memahami bahwa setiap orang memiliki potensi yang berbeda antara yang satu dengan yang lain.
- Memiliki rasa humor tinggi.
- Menerima kritik dengan lapang dada.
- Ada keyakinan bahwa konsep hidup dan falsafah hidup yang dipakai adalah baik dan benar. Juga memiliki kemampuan untuk bersikap dan bertindak berdasarkan konsep dan falsafah hidup tersebut.
- Dia tidak mudah merasa bersalah dan tidak mudah menyerah, sebab itu ia memiliki kemampuan untuk mengatasi setiap persoalan, kesulitan serta kegagalan.
- Dapat menerima dan menempatkan dirinya sebagai manusia yang bernilai dan dibutuhkan orang lain, mampu menikmati sukses serta kelebihan dirinya dengan rasa syukur kepada Tuhan.

Sedangkan pribadi yang sukses dalam artian mampu tampil sebagai pemenang dengan mengalahkan semua unsur negative yang ada dalam diri seseorang.

Skses adalah **KEBERHASILAN** mencapai target. *Target* tersebut baik berupa kekayaan, kekuasaan, kepandaian, ketampanan/kecantikan dan

lain sebagainya. Dengan demikian *sukses* merupakan target yang terus bergerak setahap demi setahap, tidak akan dapat dicapai sepenuhnya dan tidak akan pernah puas. Karena bila kompetensi seseorang meningkat maka target akan semakin tinggi.

### **B. Kecerdasan Intelejensi.**

Keberhasilan manusia menurut pendapat umum dipengaruhi oleh peran besar kecerdasan intelegensi atau IQ. Artinya hanya mereka yang memiliki kecerdasan intelektual, akademis, matematis saja yang mampu mewujudkan keberhasilan seseorang termasuk keberhasilan dalam pekerjaan. Banyak dari mereka yang berhasil lulus dalam seleksi berbasis IQ ini memiliki kinerja yang tinggi dan mendapat karir baik dalam pekerjaannya. Dengan demikian menurut teori kecerdasan kognitif, bahwa IQ seseorang berpengaruh positif terhadap kesuksesan di dalam bekerja dan berkarir.

Walaupun IQ adalah tolak ukur dari kepintaran seseorang, IQ bukan merupakan satu-satunya indikator kesuksesan. IQ atau tingkatan dari *Intelligence Quotient*, adalah skor yang diperoleh dari sebuah alat tes kecerdasan. Dengan demikian, IQ hanya memberikan sedikit indikasi mengenai taraf kecerdasan seseorang dan tidak menggambarkan kecerdasan seseorang secara keseluruhan (IQ-EQ, 2002). Untuk itu seseorang yang ber-IQ tinggi, belum tentu mutlak akan berhasil memecahkan permasalahan-permasalahan di dalam dunia kerja yang kompleks, tetapi perlu adanya sisi cerdas lain dari diri karyawan tersebut.

### **C. Kecerdasan Emosional.**

Goleman seorang peneliti ilmu-ilmu perilaku dan otak, Doktor dari Harvard University, menyatakan bahwa IQ hanya berpengaruh 5-10 % terhadap keberhasilan, sisanya adalah faktor kecerdasan lain. Lebih lanjut Goleman menyatakan faktor kecerdasan penting yang lain tersebut adalah *Emotional Quotient* (EQ) (Goleman, 2002).

Kata "cerdas" dalam hal ini mengandung dua arti, pertama cerdas pikiran dan kedua cerdas emosional. Cerdas pikiran dimaksudkan adalah pikiran pada suatu model pemahaman yang lazimnya kita sadari dengan karakter bijaksana, mampu bertindak hati-hati dan merefleksi. Sedangkan cerdas secara emosional dimaksudkan adalah pikiran emosional yang merupakan satu sistem pemahaman yang impulsif dan berpengaruh besar, terkadang tidak logis. Kedua pikiran tersebut, pikiran emosional dan pikiran rasional bekerja dalam keselarasan, saling melengkapi dalam mencapai pemahaman walaupun dengan cara-cara yang amat berbeda, dan berfungsi secara bersama mengarahkan kita menjalani kehidupan duniawi. Namun apabila kecerdasan emosi mengalahkan kecerdasan rasio, hal ini dapat mengakibatkan kita mempunyai kecenderungan tragis.

### **C. Makna Kecerdasan Spiritual**

Menurut Joseph Le Doux dalam Goleman (2006) sumber emosi adalah peran amigdala dalam otak emosional. Dalam hal ini menempatkan amigdala sebagai pusat tindakan. Amigdala mampu berperan sebagai pusat semua nafsu, penguasa emosi dan kabel pemicu syaraf. Apabila terkena rangsangan amigdala akan memerintahkan tubuh untuk bereaksi sebelum neokorteks memahami sepenuhnya apa yang terjadi. Hal ini oleh Goleman disebut dengan adanya pembajakan emosi. Menurut Jeanne Segal (2000) menyatakan bahwa dalam evolusi emosi hadir lebih dulu di dalam batang otak primitif manusia sebelum bagian berpikir otak. Pusat-pusat emosi di dalam otak terus berevolusi bersama dengan neokorteks, dan kini teranyam di dalam seluruh bagian otak. Pesan-pesan yang dikirim oleh indra-indra (mata, telinga) mula-mula tercatat oleh struktur otak yang paling terlibat dalam memori emosi yaitu amigdala sebelum masuk ke dalam neokorteks.

Hal tersebut berarti kecerdasan emosional sesungguhnya membantu pikiran rasional (akal, intelektual). Secara psikologis ketika pusat-pusat emosional kita terluka, kecerdasan keseluruhan (emosional dan

intelektual) mengalami konsleting. Adanya konsleting ini mengakibatkan akal kehilangan mitra emosionalnya yang penting. Jika otak emosional tidak berfungsi maka akan terjadi pembajakan emosi dan fungsi otak tidak optimal.

Apabila terjadi pembajakan emosi kecenderungan tragis dapat terjadi. Seseorang yang tidak dapat mengendalikan emosi sendiri sekalipun cerdas secara intelektual dapat berakibat fatal bagi hidup dan kehidupannya bahkan kehidupan orang lain. Agar hal tersebut tidak terjadi maka pendidikan kecerdasan emosional sangat diperlukan. Emosi dan akal adalah dua bagian dari satu keseluruhan. *Emotional intelligence* menggambarkan kecerdasan hati dan *Intellectual Intelligence* menggambarkan kecerdasan akal/otak. Kecerdasan intelektual dan kecerdasan emosional adalah sumber-sumber daya sinergis tanpa yang satu yang lain menjadi tidak sempurna dan tidak efektif. Cerdas intelektual tanpa cerdas emosional, tidak dapat meraih kesuksesan dalam kehidupan. Wilayah kecerdasan emosional adalah hubungan pribadi dan antar pribadi, kecerdasan emosional bertanggung jawab atas harga diri, kesadaran diri, kepekaan sosial, dan kemampuan adaptasi sosial pribadi (Segal: 2000). Sejumlah teoritikus mengelompokan emosi dalam beberapa golongan. Golongan tersebut adalah:

1. Amarah: beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, terganggu, berang, tersinggung, bermusuhan tindak kekerasan dan kebencian patologis.
2. Kesedihan: pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihi diri sendiri, kesepian, ditolak, putus asa dan kalau menjadi patologis depresi berat.
3. Rasa takut: cemas, takut, gugup, khawatir, was-was, perasaan takut sekali, waspada, tidak senang, ngeri, kecut, sebagai patologi fobia dan panik.
4. Kenikmatan: gembira, bahagia, ringan, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan inderawi, takjub, rasa terpesona, rasa terpenuhi,

kegirangan luar biasa, senang sekali dan batas ujungnya adalah mania.

5. Cinta: penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran dan kasih.
6. Terkejut: terkesiap, takjub, terpana.
7. Jengkel: hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
8. Malu: rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.

Penggolongan ini tidak menyelesaikan setiap pertanyaan bagaimana mengelompokkan emosi seperti halnya dengan perasaan yang campur aduk, variasi marah yang mengandung sedih dan takut. Menurut Goleman (2006:404-405) terdapat lima kecerdasan emisonal, yakni : mengenali Emosi Diri: Kesadaran mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi.

1. Mengenali emosi diri merupakan dasar kecerdasan emosional. Orang-orang yang memiliki keyakinan lebih tentang perasaannya adalah pilot yang andal bagi mereka, karena mereka memiliki kepekaan lebih terhadap perasaan yang sesungguhnya atas pengambilan keputusan-keputusan masalah pribadi.
2. Mengelola Emosi: Menangani perasaan agar dapat terungkap secara tepat. Kecakapan ini tergantung pada kemampuan mengenali emosi diri. Termasuk dalam kecakapan ini adalah bagaimana menghibur diri sendiri, melepaskan kecemasan, kemurungan, ketersinggungan dan akibat-akibat yang timbul karena gagalnya keterampilan emosional dasar ini. Orang-orang yang tidak cakap dalam keterampilan ini akan terus-menerus melawan perasaan murung, sementara mereka yang pintar dalam keterampilan ini dapat bangkit kembali dengan jauh lebih cepat dari kemerosotan dan keruntuhan dalam kehidupan.
3. Memanfaatkan emosi secara produktif  
Menata emosi sebagai alat untuk mencapai tujuan adalah hal yang sangat penting kaitannya dengan perhatian, memotivasi diri sendiri,

menguasai diri sendiri dan untuk berkreasi. Mengendalikan emosi diri meliputi menahan diri terhadap kepuasan dan mengendalikan dorongan hati adalah landasan keberhasilan dalam berbagai bidang. Disamping itu mampu menyesuaikan diri dalam *flow* ( hanyut dalam pekerjaan) memungkinkan terwujudnya kinerja yang tinggi dalam segala bidang. Orang yang memiliki ketrampilan ini jauh lebih produktif dan efektif dalam hal apapun yang mereka kerjakan.

4. Mengenal Emosi Orang lain: Empati

Empati merupakan kemampuan yang juga bergantung kepada kesadaran diri emosional. Empati merupakan keterampilan bergaul yang mendasar. Orang yang empatik jauh lebih mampu menangkap sinyal sosial yang tersembunyi, yang mengisyaratkan apa yang dibutuhkan atau dikehendaki orang lain.

5. Membina Hubungan.

Sebagian besar seni membina hubungan merupakan keterampilan mengelola emosi orang lain. Keterampilan sosial ini menunjang popularitas kepemimpinan dan keberhasilan antar pribadi. Orang yang hebat dalam keterampilan ini akan sukses dalam bidang apapun yang mengandalkan pergaulan dengan orang lain. Mereka adalah bintang-bintang pergaulan.

#### **D. Pembahasan Pengembangan Potensi Diri**

Gambaran dari penerapan kecerdasan intelektual, emosional dan spiritual dalam hubungannya dengan manusia seperti laki-laki dan perempuan. Antara laki-laki dan perempuan memiliki keterampilan yang berbeda dalam kecerdasan emosional sebagai akibat dari pendidikan emosi yang berbeda pada masa kanak-kanak. Perempuan lebih mahir membaca sinyal emosi, baik verbal maupun non verbal, mahir mengungkapkan dan mengkomunikasikan perasaan-perasannya. Sementara pria lebih terampil untuk meredam emosi yang berkaitan dengan perasaan rentan, salah, takut dan sakit. Pada tingkatan *loading*

(emosi) yang meluap laki-laki akan lebih banyak diam, yang berarti mengurangi reaksi saraf otonomnya. Sebaliknya perempuan akan lebih banyak bicara dan akan semakin meningkat saat reaksi saraf otonomnya apabila melihat pasangannya diam atau tidak merespon kemarahannya.

Sebuah penelitian pada hampir 42.000 orang di 36 negara dan mengungkapkan hubungan positif antara kecerdasan emosional dan kesuksesan dalam kehidupan pribadi dan pekerjaan (Stein dan Book, 2002). Ini menunjukkan bahwa seorang karyawan/PNS juga akan berhasil jika di dalam diri mereka terbentuk nilai-nilai EQ yang tinggi. Penelitian-penelitian lain menunjukkan bahwa IQ dapat digunakan untuk memperkirakan sekitar 1-20 % keberhasilan dalam pekerjaan, EQ di sisi lain berperan 27-45 % berperan langsung dalam keberhasilan pekerjaan. Jan Derksen dan Theodore Bogels di Belanda dari hasil penelitiannya diperoleh bahwa ada hubungan yang signifikan yakni orang-orang yang ber-EQ tinggi dengan kemampuan menghasilkan banyak uang (Stein dan Book, 2002).

EQ berorientasi kepada kecerdasan mengelola emosi manusia. Di dalamnya terdapat unsur kemampuan akan kepercayaan diri sendiri, ketabahan, ketekunan, menjalin hubungan sosial. Jika dihubungkan dengan pekerjaan memiliki kecerdasan rata-rata, sebenarnya ia dapat meraih prestasi kerja yang tinggi jika adanya kepercayaan terhadap diri sendiri, tidak terlalu tergantung kepada orang lain, ketabahan menghadapi beban kerja, ketekunan dalam bekerja, melakukan kontak-kontak sosial dalam kerja, akan merubah posisi seorang yang semula berprestasi rata-rata menuju tingkat prestasi yang lebih baik.

Penciptaan kesadaran akan EQ ini seperti merupakan penciptaan akan aspek afeksi karyawan untuk siap terjun dalam dunia kerja yang penuh dengan tantangan dan kompetisi tinggi, stress, sehingga memerlukan pengelolaan emosional yang baik. Seorang pakar sekaligus pengamat sumber daya manusia, Parlingungan Marpaung memberikan solusi untuk mengelola emosional dalam bekerja (Marpaung, 2002).



Ketika tuntutan EQ menjadi fokus utama dalam pemberdayaan karyawan dalam rangka jenjang karier seseorang maupun pengembangan pribadinya, tentu menjadi satu hal yang menakutkan bagi seseorang setelah dia menyadari bahwa EQnya tidak terlalu menonjol. Satu hal yang paling berbahaya adalah ketika seseorang tidak menyadari bahwa EQ-nya sangat dangkal dan bangga dengan gelar/pengetahuan yang dimilikinya (IQ). Oleh karena itu, perlu beberapa langkah praktis untuk membangkitkan kesadaran ini dan meningkatkan kecerdasan emosi menuju kecakapan emosi yang maksimal di tempat kerja. EQ tidak ada yang permanen, dalam arti kata dapat diubah (ditingkatkan) dan inilah tekad pertama untuk memulai langkah pertama.

1. *Material Capital* hanya bertumpu pada apresiasi terhadap kecerdasan intelektual (IQ), yaitu suatu *capital* yang dapat diukur dalam satuan uang. Material Capital disebut juga human capital yang menghargai manusia baik berupa gagasan maupun hasil kerjanya dengan ukuran material. Menggunakan material capital berarti berusaha memberikan "label harga" pada keterampilan, kreativitas, dan lainnya dari para kariawan. Artinya semuanya diukur dengan uang dan keuntungan material, dan lain-lain.
2. *Social Capital* bertumpu atas apresiasi atas EQ di mana dirasakan bahwa kelangsungan hidup perusahaan tidak dapat dilepaskan dari dukungan lingkungan sosial dimana organisasi tersebut berada. Organisasi harus mampu memadukan antara kesejahteraan material dan keuntungan (*benefit*) yang diperoleh masyarakat dengan kehadiran organisasi tersebut di tengah-tengah mereka. Suatu perpaduan yang harmonis yang saling menguntungkan dengan dasar adanya saling percaya yang tinggi antara organisasi katakanlah perusahaan dengan lingkungannya. Penekanannya pada hubungan interpersonal di dalam perusahaan dan antara perusahaan dengan masyarakat/lingkungannya.

Perusahaan yang memiliki *social capital* pada akhirnya akan memperoleh profit yang justru lebih besar dibandingkan dengan hanya menggunakan *human capital*. jadi pada akhirnya sebenarnya suatu cara pandang dalam menjaga kelangsungan hidup perusahaan dalam jangka panjang dengan memberikan “sebagian” keuntungannya pada masyarakat akan justru memperoleh profit yang lebihh besar lagi, cara pandang ini dikenal dengan perkembangnya nilai-nilai tanggung jawab sosial (*social responsibility*) yang tetap berangkat dari perhitungan untung-rugi, bukan didasarkan atas suatu ketulusan hati. Nilai-nilai tanggung jawab sosial yang berbeda maknanya dengan bila kita menggunakan *spiritual capital*.

3. *Spiritual capital* adalah gabungan dari pengetahuan spiritual (*spiritual knowledge*) dan keahlian (*expertise*) yang ada pada setiap manusia ataupun pada setiap budaya. Spiritual dimaksudkan sebagai pemberian makna, nilai-nilai, dan berbagai niat yang mendasari apa yang kita lakukan/*fundamental purpose* (Danah Zohar & Ian Marshall, 2004). *Spiritual capital* inilah yang membuat perusahaan atau organisasi mampu membangun kebersamaan dalam makna, nilai-nilai, niat, dan visi (*Shared-meaning, shared-value, shared-purposes, and shared-vision*) yang pada dasarnya menyangkut sesuatu yang paling dalam, hidup dan kehidupan. *Spiritual capital* ini merupakan cerminan dari tinggi/rendahnya SQ yang akan terlihat dalam tampilan perilaku sehari-hari kita dan juga pilihan-pilihan sikap kita dalam hidup ini. Modal ini dapat ditinngkatkan/ dikembangkan atau di bangun dengan mengerakan sumberdaya dari *human spirit* kita.

*Spiritual capital* ini terefleksi dalam berbagi organisasi ataupun masyarakat melalui berbagai keyakinan (*beliefs*) yang menjadi dasar dalam menjalankan kehidupannya. Paling tidak ada tiga *beliefs* yaitu *beliefs* dalam meyakini eksistensinya, dorogan/ambisinya, dan tanggung jawabnya terhadap sesuatu. *Spiritual capital* inilah yang mampu membuat kita memiliki moral dan dasar motivasi (*motivational*

*framework*), etos , dan semangat ( *spirit*) yang begitu kuat dan teguh dalam melakukan sesuatu.

*Spiritual capital* merupakan sesuatu yang langgeng, mendasari, dan memperkaya baik *material capital* maupun *social capital* dari organisasi/perusahaan itu sendiri sehingga kita benar-benar merasa mantap (*fulfill*) menjadi bagian dari organisasi/perusahaan tidak merasa hampa ( *empty*) dalam bekerja, melaksanakan tugas dan tanggung jawab serta perannya. Sehingga pemimpin dapat melakukan semuanya itu dengan sepenuh hati karena adanya dorongan yang begitu kuat dari dalam dirinya.

## **E. Simpulan**

Berdasarkan pada uraian tentang pengembangan potensi diri seseorang pemimpin organisasi secara mantap dengan bermental yang baik di atas, maka dapat disimpulkan :

1. Cerdas intelektual tanpa cerdas emosional, tidak dapat meraih kesuksesan dalam kehidupan. Wilayah kecerdasan emosional adalah hubungan pribadi dan antar pribadi, kecerdasan emosional bertanggung jawab atas harga diri, kesadaran diri, kepekaan sosial, dan kemampuan adaptasi sosial pribadi.
2. Karyawan yang pintar dan cakap tetap memerlukan SQ, atau jika kemampuan seseorang kurang dapat ditutupi dengan keyakinan adanya Allah yang menolong dalam diri dan pekerjaannya. Kesalahan selama ini adalah pendewaan akan IQ walau sebenarnya terdapat kecerdasan lain yang perlu diseimbangkan untuk sebuah kesuksesan.
3. Sekularisasi pemikiran masyarakat mengarahkan orang-orang untuk mengejar kesuksesan secara fisik dan material, seperti karier, jabatan, kekuasaan, dan lain-lain. Orientasi materi dan pemisahan seperti ini dapat menjadi sebab tumbuhnya pemikiran pesimisme bagi mereka yang memiliki kecerdasan rata-rata, lalu melakukan tindakan tidak etis untuk meraih sebuah kesuksesan material.

4. Kondisi lain, mereka yang terlibat dalam kehidupan material baik bagi yang pintar ataupun tidak, adalah kemudahan untuk tidak bisa bertahan akan benturan permasalahan kerja, mudah frustrasi, stress akibat tidak adanya keseimbangan spiritual di dalam diri manusia-manusia modern. Untuk itu kecerdasan spiritual perlu ada di dalam diri seseorang dalam meraih kesuksesan.

## **F. Saran**

Untuk mewujudkan harapan akan terciptanya pengembangan potensi diri yang mantap dan baik bagi seorang pemimpin dalam organisasi maka dapat disampaikan beberapa masukan/saran :

1. Pemimpin perlu selalu mengasah dan memperdalam pengertian dan pemahaman tentang kecerdasan manusia, melalui implementasi dari ke tiga faktor IQ, EQ dan SQ dalam organisasi dan lingkungan.
2. Badan Diklat Provinsi Papua sebagai instansi teknis yang bertanggung jawab dalam mengembangkan sumber daya manusia di Papua perlu mengembangkan program-program pelatihan bagi aparatur yang lebih bersifat membangun social capital dan spiritual capital, sehingga akan menjurus pada penciptaan pemimpin yang memahami kebutuhan masyarakat dan lokalogi daerah.

## DAFTAR PUSTAKA

Adlin, 2002, *Kecerdasan Spiritual dan Kecerdasan Abritasi Diantara Agama dan Semiotika*, <http://www.paramartha.com>, 12 Agustus 2012,

Ary Ginanjar Agustian, 2001, *Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosi dan Spiritual (ESQ)*, Arga Wijaya Persada, Jakarta,

Berman, M, *Developing SQ (Spiritual Intelligence) Throught ELT*, <http://www.eltnesletter.com>, 19 Agustus 2012,

Dani Setyawan, 2004, *Analisis Pengaruh Kepemimpinan Q (IQ, EQ, SQ) Terhadap Komitmen Organisasional Karyawan*, Skripsi, Universitas Katolik Soegijapranata, Semarang,

Dana Zohar dan Ian Marshall, 2003, *SQ: Memanfaatkan Kecerdasan spiritual Dalam Berfikir Integralistik dan holistik untuk memaknai hidup*, Bandung: Mizan.

H. Harjani Hefni, 2008. *The 7 Islamic Daily Habits, Hidup Islami & Modern Berbasis Al-Fatihah*, Pustaka Ikadi, Jakarta.

Goleman, D, 2000, *Kecerdasan Emosi : Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi Dari Pada IQ*, Alih Bahasa : T. Hermay, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta,