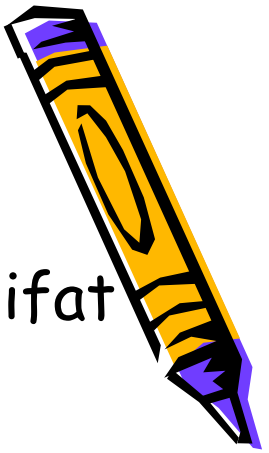
EMOSI DAN SUASANA HATI

Prof. Dr. Umi Narimawati, M.Si.



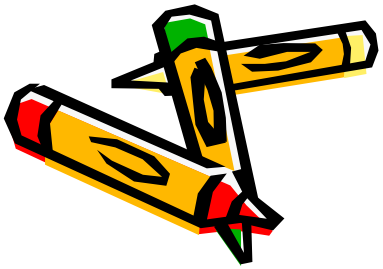


LATAR BELAKANG



- Adanya keyakinan bahwa segala jenis emosi bersifat mengganggu. Mereka beranggapan bahwa emosi negative yang kuat khususnya kemarahan, dapat mengganggu kemampuan karyawan untuk bekerja secara efektif. Mereka jarang memandang emosi dapat bersifat konstruktif, atau mampu meningkatkan kinerja.

- Tentu saja beberapa emosi, khususnya ketika diekspresikan pada waktu yang salah dapat mengurangi kinerja karyawan. Tetapi ini tidak mengubah fakta bahwa karyawan membawa sisa-sisa emosional ke tempat kerja setiap hari.



PENGERTIAN EMOSI DAN SUASANA HATI



Menurut Stephen Robbins:

- Afek (*affect*) adalah sebuah istilah umum yang mencakup beragam perasaan yang dialami orang. Afek adalah sebuah konsep yang meliputi baik emosi maupun suasana hati.
- Emosi (*emotion*) adalah perasaan-perasaan intens yang ditujukan kepada sesorang atau sesuatu.
- Suasana hati (*mood*) adalah perasaan-perasaan yang cenderung kurang intens dibandingkan emosi dan seringkali (meskipun tidak selalu) tanpa ransangan kontekstual.



PENGERTIAN EMOSI DAN SUASANA HATI



- Menurut *Fred Luthans* (2005): **Emosi** merupakan reaksi terhadap sebuah objek, bukan suatu trait. Emosi ditujukan pada objek khusus, Anda menunjukkan emosi saat senang terhadap sesuatu, marah pada seseorang, takut pada sesuatu.
- Kebanyakan ahli yakin bahwa emosi lebih cepat berlalu daripada suasana hati. Sebagai contoh bila seseorang bersikap kasar terhadap Anda, Anda akan merasa marah. Perasaan intens kemarahan tersebut mungkin datang dan pergi dengan cukup cepat, bahkan mungkin dalam hitungan detik. Tetapi ketika dalam suasana hati yang buruk, Anda dapat merasa tidak enak untuk beberapa jam.
- Sebaliknya **suasana hati** tidak diarahkan pada objek. Emosi dapat berubah menjadi suasana hati, saat kehilangan fokus pada objek konstektual.



AFEK

Didefinisikan sebagai beragam perasaan yang dialami orang. Afek dapat dialami dalam bentuk emosi dan suasana hati.

EMOSI

1. Disebabkan oleh kejadian spesifik
2. Sangat cepat dalam durasi (detik atau menit).
3. Bersifat spesifik dan banyak (banyak emosi-emosi spesifik seperti kemarahan, rasa takit, kesedihan, kebahagian rasa jijik, rasa terkejut)
4. Biasanya disertai oleh ekspresi wajah yang jelas.
5. Bersifat berorientasi tindakan.

SUASANA HATI

1. Penyebabnya seringkali umum dan tidak jelas.
2. Berakhir lebih lama dari emosi (jam atau hari)
3. Lebih umum (dua dimensi utama afek positif dan afek negatif yang terdiri dari berbagai emosi spesifik)
4. Biasanya tidak diindikasikan oleh ekspresi yang jelas.
5. Bersifat kognitif.

Gambar

Afek, Emosi dan Suasana Hati

KUMPULAN DASAR EMOSIONAL



- Emosi mencakup rasa marah, jijik, antusias, iri, takut, frustasi, kecewa, malu, bahagia, benci, berharap, cemburu, gembira, cinta, bangga, terkejut dan sedih.
- Dalam penelitiam kontemporer, psikolog telah mencoba mengidentifikasi emosi-emosi dasar dengan mempelajari berbagai ekspresi wajah. Salah satu masalah dari pendekatan ini adalah beberapa emosi terlalu kompleks untuk secara mudah diekspresikan melalui wajah. Contohnya adalah cinta. Banyak orang menganggap cinta sebagai hal paling universal dari semua emosi, tetapi tidaklah mudah untuk mengekspresikan emosi cinta hanya melalui wajah.

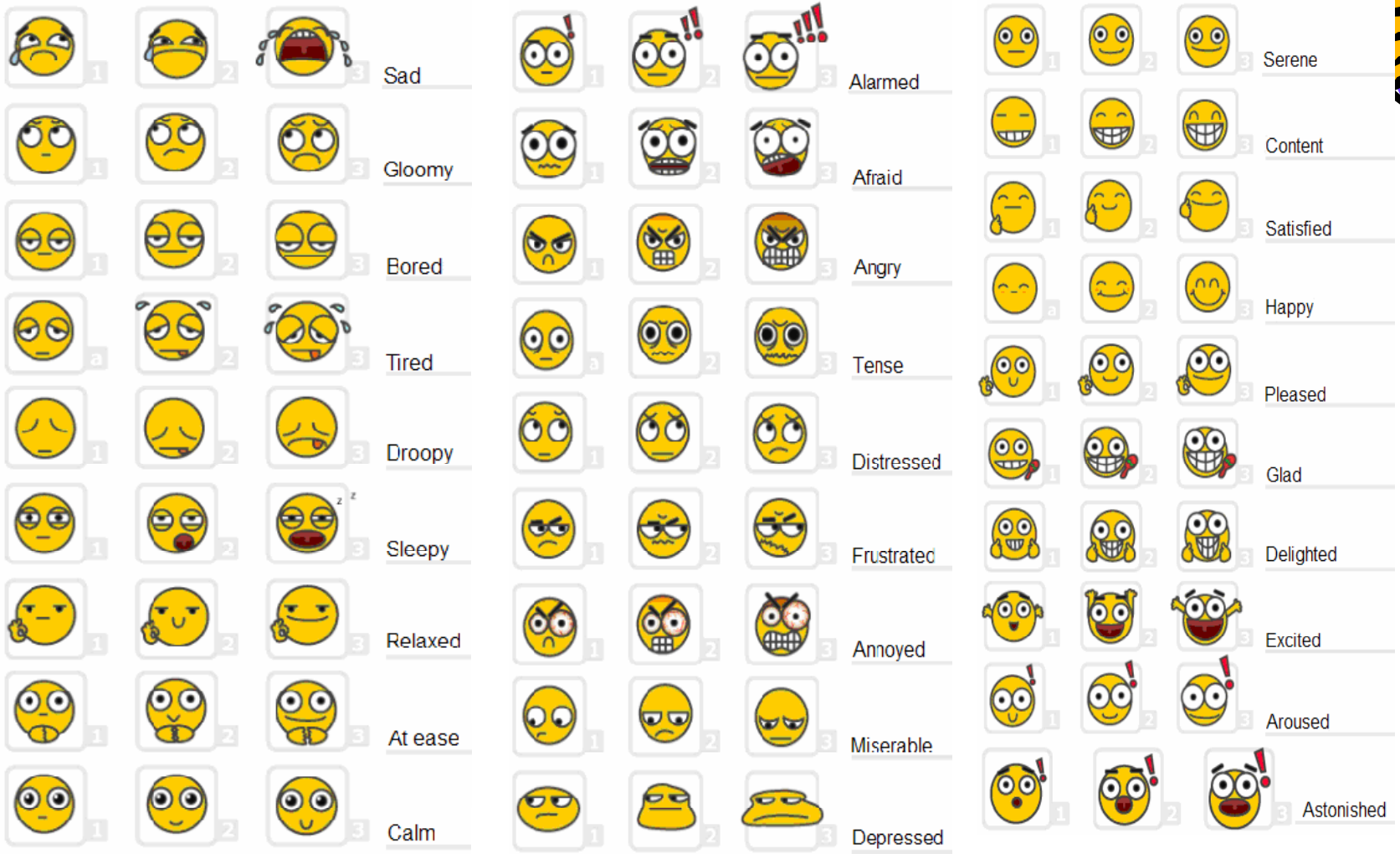


KUMPULAN DASAR EMOSIONAL

Selain itu, setiap kultur memiliki norma yang mengatur ekspresi emosi, sehingga bagaimana kita mengalami sebuah emosi tidak akan selalu sama dengan bagaimana kita menunjukkannya. Saat ini banyak perusahaan yang menawarkan program manajemen kemarahan untuk melatih orang manahan atau bahkan menyembunyikan perasaan-perasaan tersebunyi mereka.



Ekspresi wajah yang menunjukkan Emosi dan Suasan Hati



BEBERAPA ASPEK EMOSI



a. **Biologi Emosi**

   Orang-orang cederung merasa paling bahagia (melaporkan lebih banyak emosi positif dibandingkan emosi negatif) ketika sistem limbik mereka secara relatif tidak aktif. Ketika sistem limbik memanas, emosi negatif seperti rasa marah dan bersalah mendominasi emosi-emosi yang positif seperti kegembiraan dan dan kebahagian. Sistem limbik setiap orang tidaklah sama.

b. **Intensitas**

c. **Frekuensi dan Durasi,**

d. **Apakah Emosi Membuat Kita Irasional?**

e. **Fungsi Emosi**

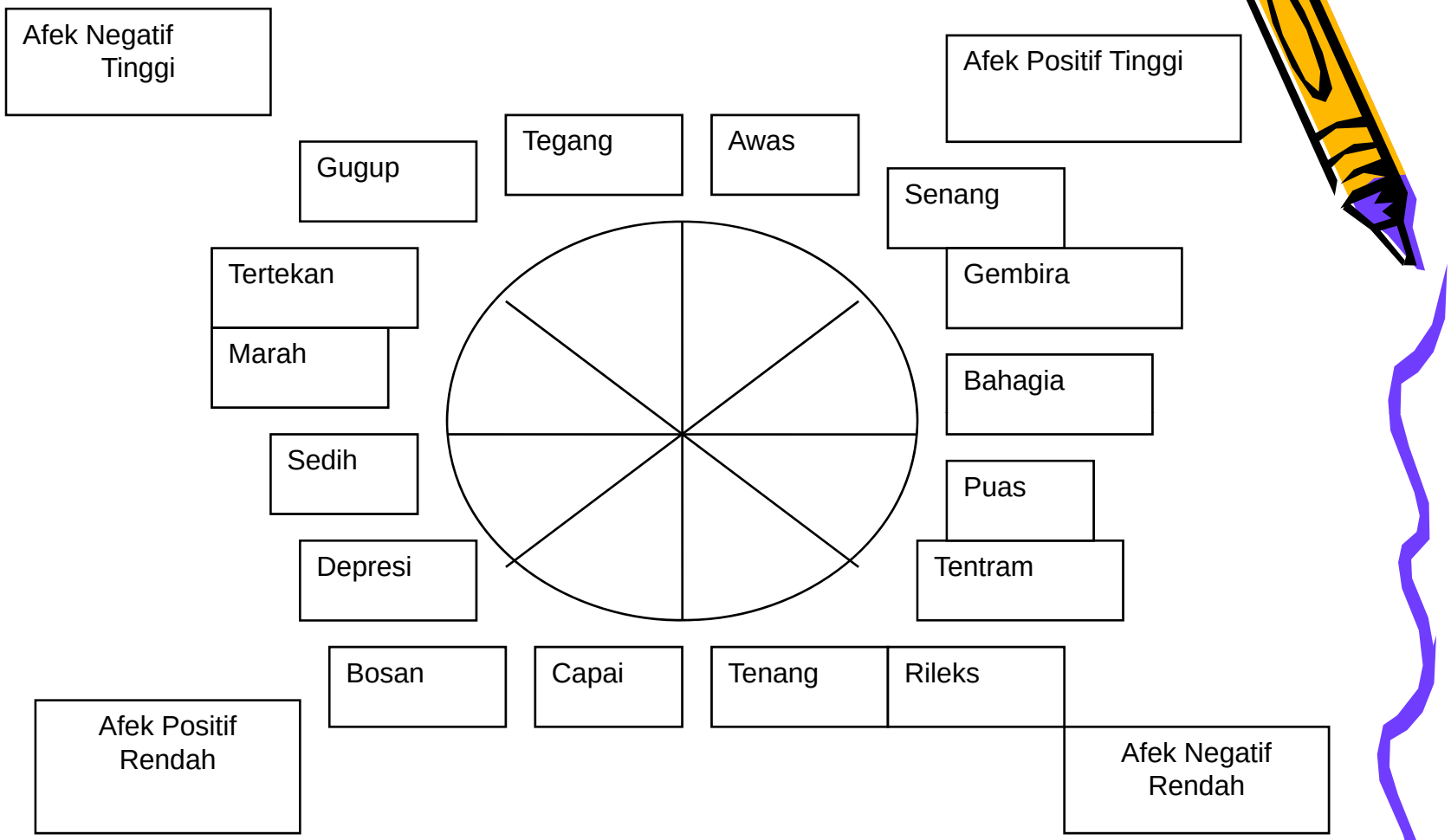


SUASANA HATI SEBAGAI AFEK POSITIF DAN NEGATIF

- **Afek positif** (*positive affect*) sebagai sebuah dimensi suasana hati yang terdiri atas emosi-emosi positif seperti kesenangan, ketenangan diri dan kegembiraan pada ujung tinggi, dan kebosanan, kemalasan dan kelelahan pada ujung rendah.
- **Afek negatif** (*negative affect*) adalah sebuah dimensi suasana hati yang terdiri atas kegugupan, stres dan kegelisahan pada ujung tinggi, serta relaksasi, ketenangan dan keseimbangan pada ujung rendah.

Afek positif dan negatif adalah suasana hati.





Gambar 2.
Struktur Suasana

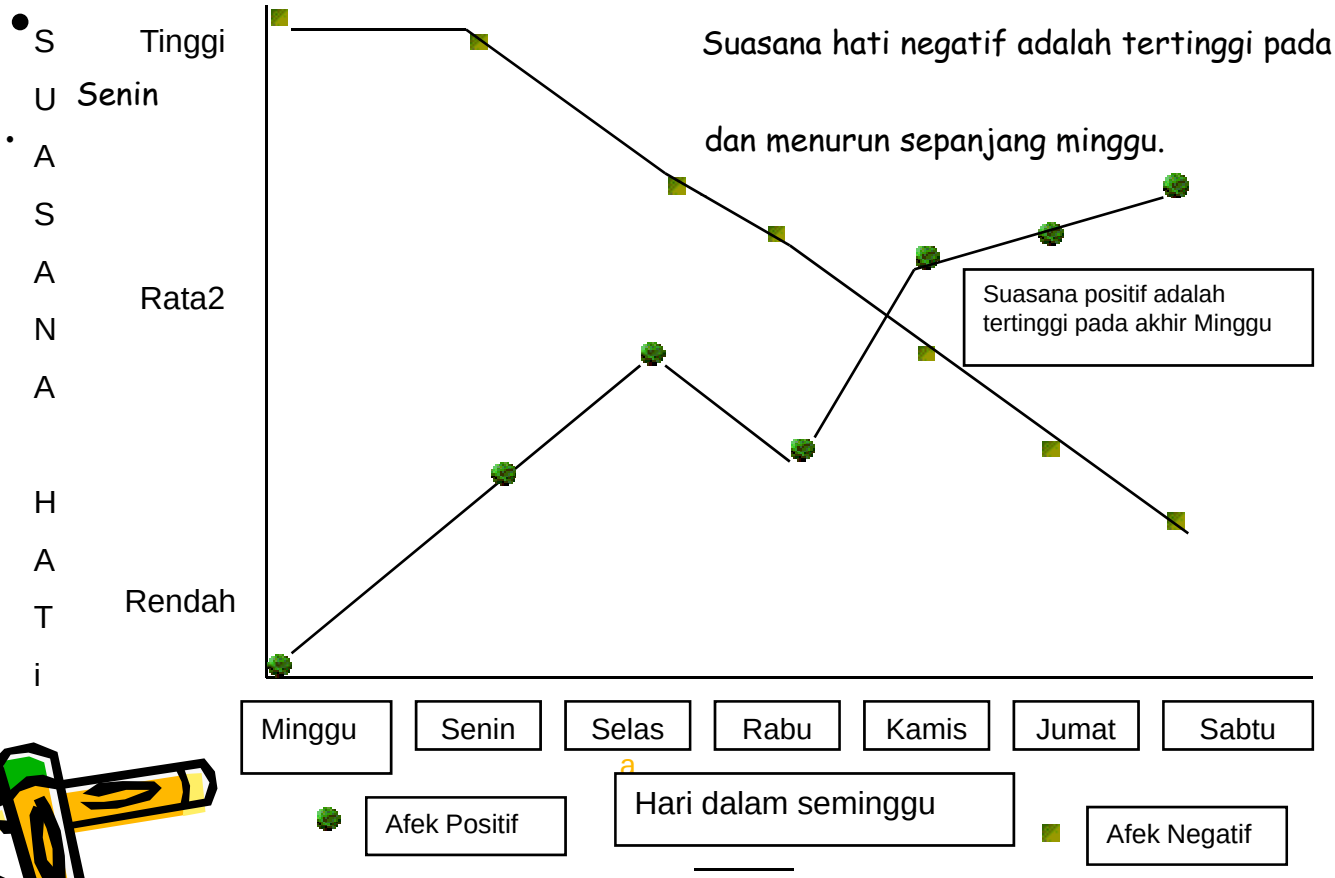
SUMBER-SUMBER EMOSI DAN SUASANA HATI



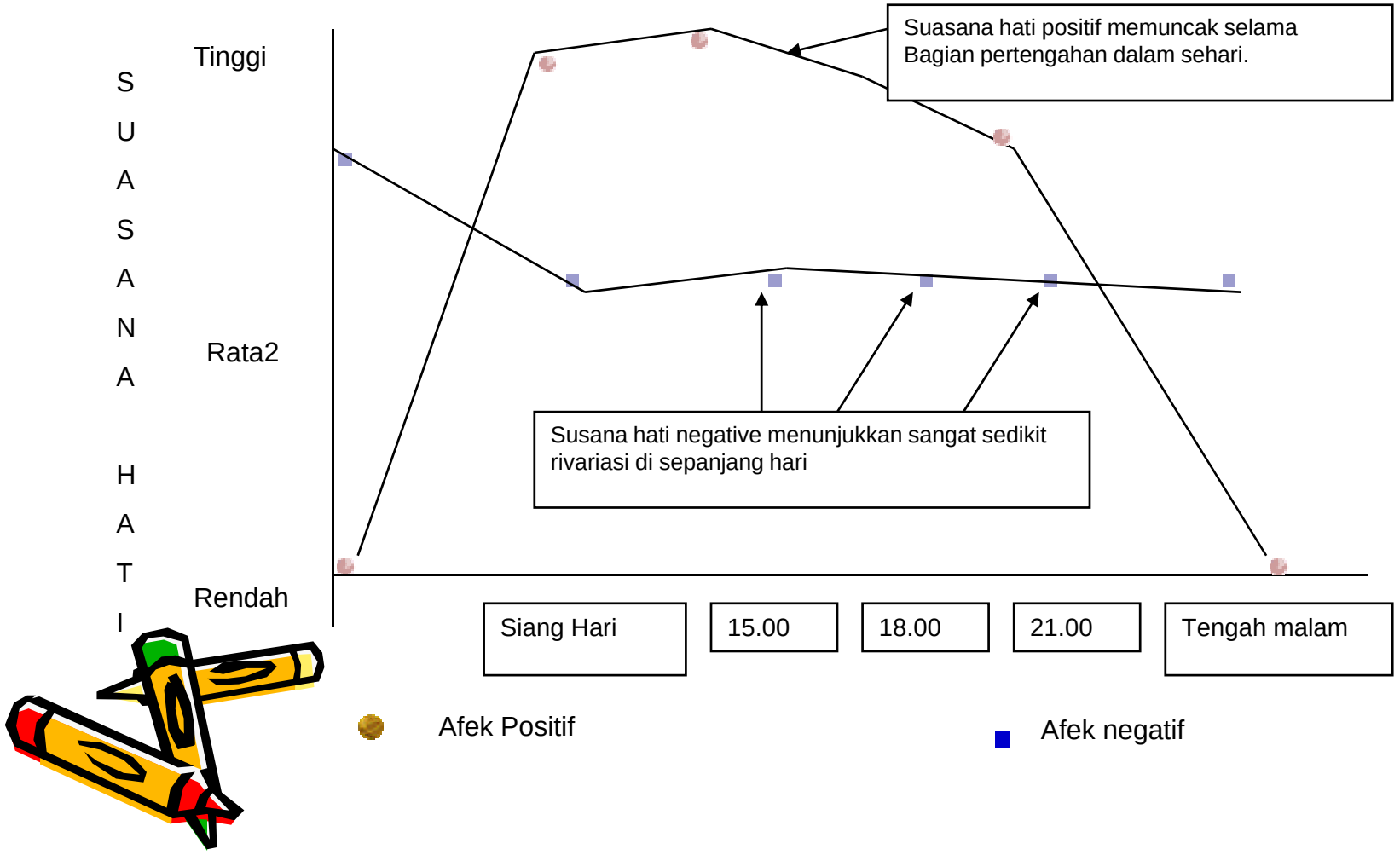
- Kepribadian
- Hari dalam seminggu dan waktu dalam seharí
- Cuaca
- Stres
- Aktivitas Sosial
- Tidur
- Olahraga
- Usia
- Gender



Gambar 3. Suasana Hati Dipengaruhi oleh hari dalam Seminggu



Gambar 4. Suasana Hati Dipengaruhi oleh waktu dalam sehari



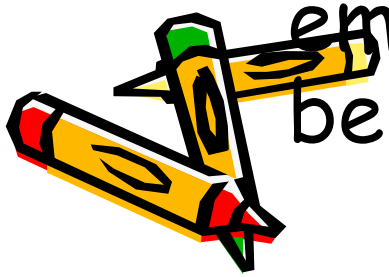
KERJA EMOSIONAL

- Adalah situasi dimana seorang karyawan mengekspresikan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama transaksi antarpersonal di tempat kerja
- Konsep kerja emosional muncul dari penelitian-penelitian atas pekerjaan terkait pelayanan.
- Misalnya, maskapai penerbangan mengharapkan pramugari mereka, misalnya untuk gembira; kita mengharapkan pemimpin upacara pemakaman untuk sedih; dan dokter untuk secara emosi netral



KETIDAKSESUAIAN EMOSIONAL

- Inkonsistensi antara emosi yang kita rasakan dan emosi yang kita proyeksikan
- Sebagai contoh manajer mengharapkan karyawan untuk selalu bersikap sopan, tidak bersikap bermusuhan dalam berinteraksi dengan rekan-rekan kerja.
- Tantangan sebenarnya adalah ketika para karyawan harus menunjukkan satu emosi sementara pada saat yang bersamaan mengalami emosi yang lain.



EMOSI YANG DIRASAKAN VS EMOSI YANG DITAMPILKAN



- Emosi yang dirasakan (*felt emotion*) adalah emosi sebenarnya dari seorang individu
- Sebaliknya, emosi yang ditampilkan (*displayed emotion*) adalah emosi yang diharuskan organisasi untuk ditampilkan oleh pekerja dan dipandang sesuai dalam pekerjaan tertentu. Emosi ini bukanlah pembawaan, melainkan dipelajari.



BERPURA-PURA DIPERMUKAAN (*SURFACE ACTING*)



- Adalah menyembunyikan perasaan terdalam seseorang dan menghilangkan ekspresi-ekspresi emosional sebagai respon terhadap aturan-aturan penampilan.
- Sebagai contoh, ketika seorang pekerja tersenyum kepada pelanggan meskipun saat ia tidak ingin melakukannya, ia sedang berpura-pura di permukaan



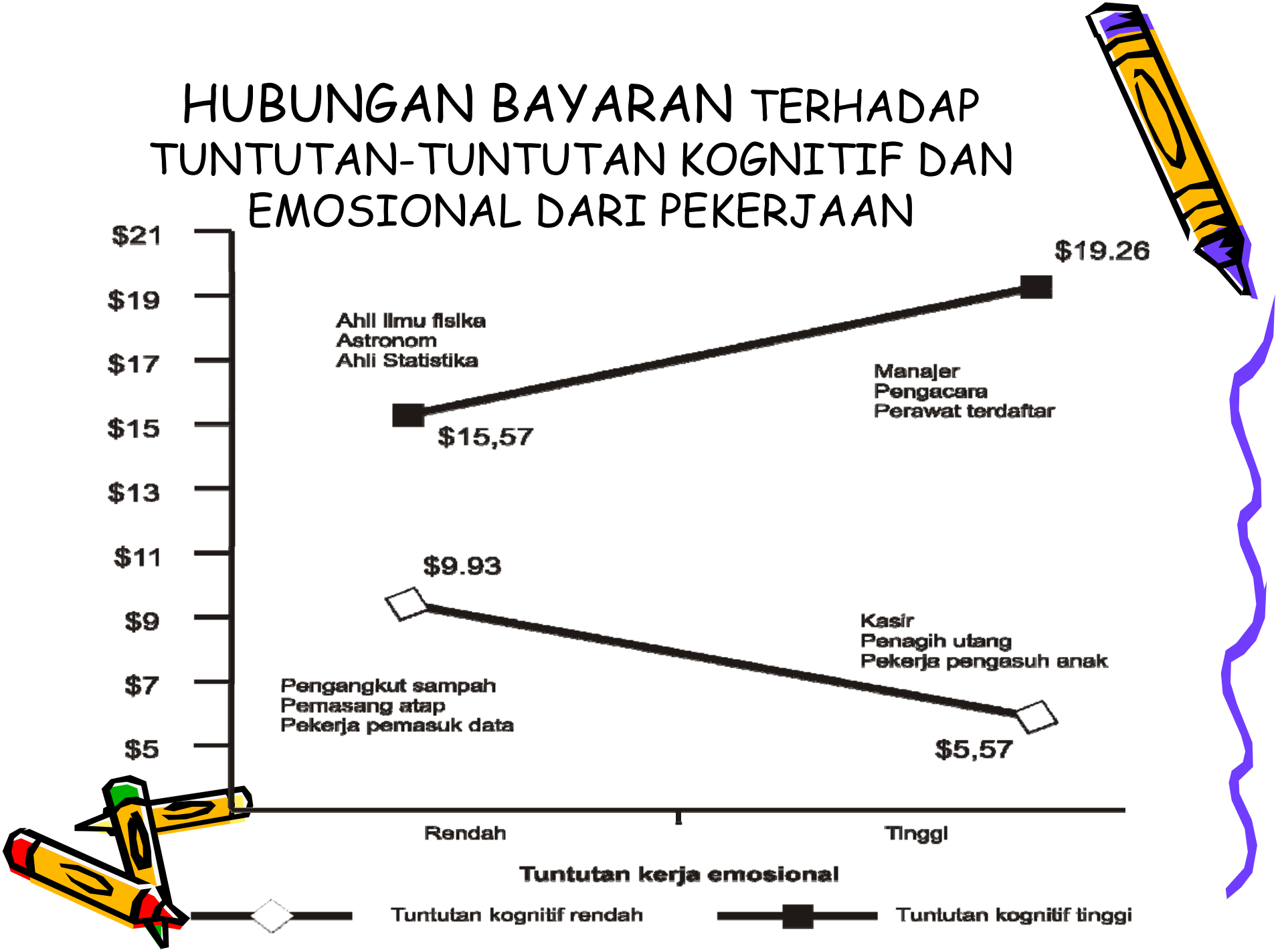
Berpura-pura Secara Mendalam (*DEEP ACTING*)



- Adalah berusaha mengubah perasaan mendalam seseorang berdasarkan aturan-aturan penampilan
- Seorang penyedia layanan kesehatan yang berusaha untuk secara tulus merasakan empati terhadap pasiennya merupakan contoh berpura-pura secara mendalam
- Penelitian menunjukkan bahwa perpura-pura dipermukaan lebih menimbulkan stress pada karyawan karena mengharuskan seseorang untuk memalsukan perasaan yang sebenarnya



HUBUNGAN BAYARAN TERHADAP TUNTUTAN-TUNTUTAN KOGNITIF DAN EMOSIONAL DARI PEKERJAAN



TEORI PERISTIWA AFEKTIF



Bagaimana emosi dan suasana hati memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja kita?

Sebuah model yang dinamakan teori peristiwa afektif (*affective event theory*_AET) meningkatkan pemahaman kita atas hubungan tersebut. AET menunjukkan bahwa karyawan bereaksi secara emosional pada hal-hal yang terjadi pada mereka di tempat kerja dan bahwa reaksi ini memengaruhi kinerja dan kepuasan kerja mereka.



TEORI PERISTIWA AFEKTIF



Lingkungan Kerja

- ✓Karekteristik-karakteristik pekerjaan
- ✓Tuntutan-tuntutan pekerjaan
- ✓Syarat-syarat untuk kerja emosional

Peristiwa-peristiwa Kerja

- ✓Percekcokan harian
- ✓Kegembiraan harian

Reaksi-reaksi Emosional

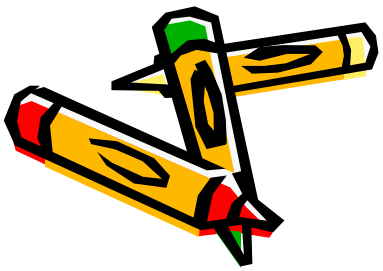
- ✓Positif
- ✓Negatif

Kepuasan Kerja

Kinerja pada Pekerjaan

Kecenderungan pribadi

- ✓Kepribadian
- ✓Suasana hati

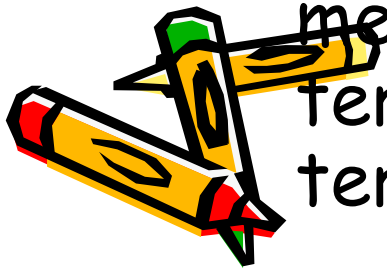


TEORI PERISTIWA AFEKTIF



Kesimpulannya, AET menawarkan dua pesan penting:

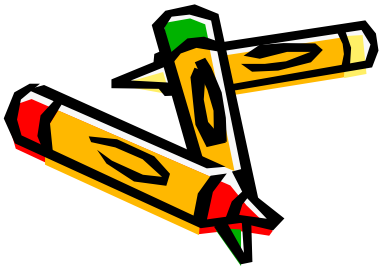
- Emosi-emosi menyediakan wawasan yang berharga untuk memahami perilaku karyawan. Model tersebut mendemonstrasikan bagaimana percekcokan dan kegembiraan di tempat kerja memengaruhi kinerja dan kepuasan karyawan.
- Karyawan dan manajer seharusnya tidak mengabaikan emosi dan peristiwa yang menyebabkannya, bahwa ketika hal tersebut tampaknya sepele, karena hal tersebut berakumulasi.



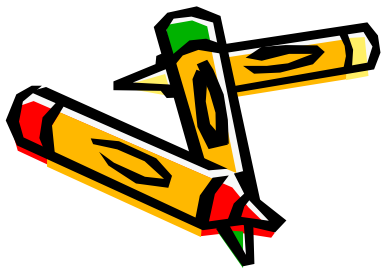
Kecerdasan Emosional



- Kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang untuk mendeteksi serta mengelola petunjuk-petunjuk dan informasi emosional.
- Kecerdasan Emosional (emotional intelligence - EI), terdiri atas lima dimensi :
  - *Kesadaran-diri* – sadar atas apa yang dirasakan.
  - *Manajemen-diri* – kemampuan mengelola emosi dan dorongan-dorongan diri sendiri.
  - *Motivasi-diri* – kemampuan bertahan dalam menghadapi kemunduran dan kegagalan.
  - *Empati* - kemampuan merasakan apa yang dirasakan orang lain.
  - *Keterampilan sosial* – kemampuan menangani emosi-emosi orang lain.



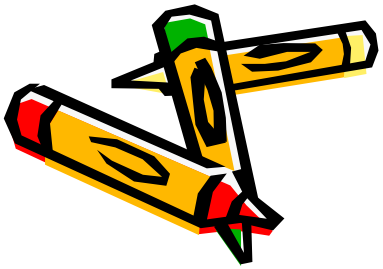
- Beberapa penelitian menyatakan bahwa EI memainkan peran penting dalam kinerja pekerjaan.
- Riset menyimpulkan bahwa dari para insinyur Lucent Technologies yang dinilai sebagai bintang, lebih baik dalam berhubungan dengan orang lain yaitu EI dan bukan IQ yang mengkarakteristikkan kinerja tinggi.



Kasus Mendukung EI

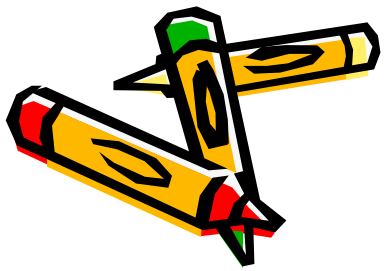


- Kecerdasan Emosional mempunyai pendukung dan penentangnya. Argumen-argumen yang mendukung, dan menentang keberadaan EI dalam PO.
- *Daya Tarik Intuitif*. Seseorang yang dapat mendeteksi emosi orang lain, mengendalikan emosi mereka, dan menangani interaksi sosial dengan baik akan mempunyai kaki yang kuat untuk berdiri dalam dunia bisnis.



Aplikasi-aplikasi PO terhadap Emosi dan Suasana Hati

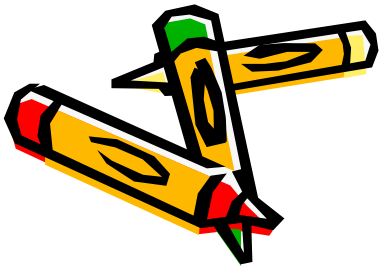
- Dalam bagian ini, kita menilai bagaimana sebuah pemahaman atas emosi dan suasana hati dapat meningkatkan kemampuan kita untuk menjelaskan dan meramalkan proses seleksi dalam organisasi, pengambilan keputusan, kreativitas, motivasi, kepemimpinan, konflik antarpersonal, negosiasi, pelayanan pelanggan, sikap-sikap kerja, dan perilaku-perilaku menyimpang di tempat kerja.



Pengambilan Keputusan



- Para peneliti PO masih terus memperdebatkan peran emosi dan suasana hati negatif dalam pengambilan keputusan.
- Sebuah artikel menyatakan bahwa orang-orang yang tertekan (mereka yang secara kronis mengalami suasana hati buruk atau emosi-emosi negatif seperti kesedihan) membuat penilaian-penilaian yang lebih akurat dibandingkan orang-orang yang tidak tertekan.
- Tetapi, bukti-bukti terkini menyatakan bahwa orang-orang tertekan membuat keputusan yang lebih buruk dibandingkan orang-orang yang bahagia.

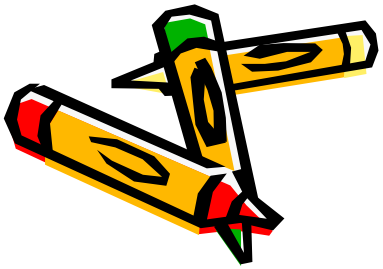




- Emosi positif dapat meningkatkan keterampilan pemecahan masalah serta memahami dan menganalisis informasi baru.

- Orang menggunakan hati mereka dan kepala mereka ketika mengambil keputusan.

- Kegagalan untuk menggabungkan emosi dan suasana hati ke dalam penelitian terhadap pengambilan keputusan akan menghasilkan pandangan yang tidak lengkap dan seringkali tidak akurat dari proses tersebut.



Kreativitas



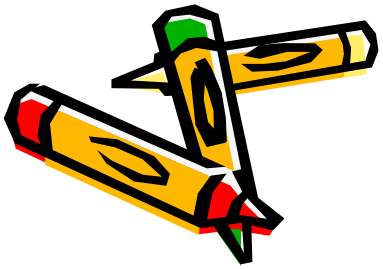
- Menurut sejumlah peneliti, orang-orang yang berada dalam suasana hati yang baik lebih kreatif dibandingkan orang-orang yang berada dalam suasana hati yang buruk.
- Mereka menghasilkan lebih banyak ide, dan cenderung dapat mengidentifikasi lebih banyak pilihan kreatif terhadap masalah.



Motivasi



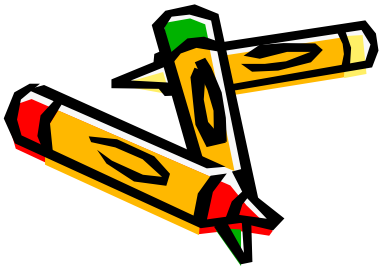
- Umpan balik positif menguatkan suasana hati positif, yang kemudian dapat membuat orang berkinerja lebih baik lagi.
- Sebuah penelitian menegaskan pengaruh suasana hati dan emosi pada motivasi dan menyatakan bahwa organisasi-organisasi yang mempromosikan suasana hati positif di tempat kerja lebih berkemungkinan mempunyai angkatan kerja yang lebih termotivasi.



Kepemimpinan



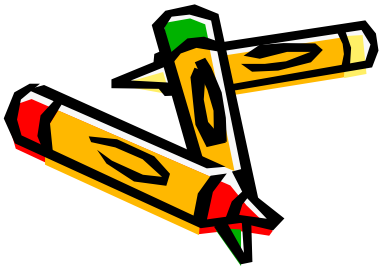
- Kemampuan untuk memimpin orang lain adalah sebuah kualitas fundamental yang dicari organisasi-organisasi dalam karyawan mereka.
- Para pemimpin yang efektif mengandalkan daya tarik emosional untuk membantu menyampaikan pesan-pesan mereka.
- Para eksekutif perusahaan mengetahui pentingnya kandungan emosional jika menginginkan para karyawan mempercayai visi mereka atas masa depan perusahaan mereka dan menerima perubahan.



Konflik Antarpersonal



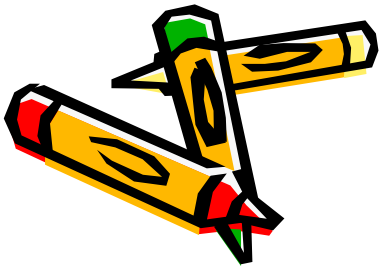
- Jarang ada isu yang terkait dengan emosi selain topik konflik antarpersonal.
- Keberhasilan seorang manager saat mencoba meyelesaikan konflik terutama ditentukan oleh kemampuan untuk mengenali elemen emosional dalam konflik dan meminta pihak-pihak yang terlibat untuk mengendalikan emosi mereka.
- Manajer yang mengabaikan elemen-elemen emosional dalam konflik serta hanya berfokus pada hal-hal yang bersifat rasional dan berkaitan dengan tugas, kemungkinan tidak dapat menyelesaikan konflik-konflik tersebut.



Negosiasi



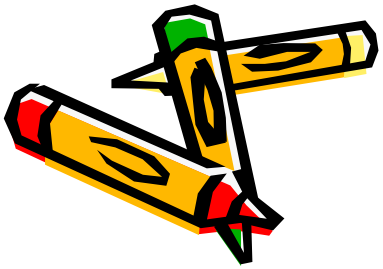
- Negosiasi adalah sebuah proses emosional. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa negosiator yang berpura-pura marah memiliki keuntungan atas lawan mereka.
- Negosiator yang buruk mengalami emosi-emosi negatif, mengembangkan persepsi-persepsi negatif atas lawan mereka, dan kurang bersedia berbagi informasi atau bersikap kooperatif dalam negosiasi mendatang.



Pelayanan Pelanggan



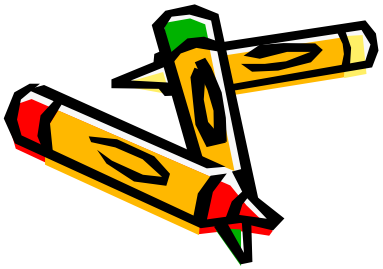
- Keadaan emosional seorang pekerja mempengaruhi pelayanan pelanggan, yang berpengaruh terhadap tingkat pengulangan bisnis dan tingkat kepuasan pelanggan.
- Efek kesesuaian antara emosi karyawan dan pelanggan, sebuah efek yang oleh para praktisi PO disebut sebagai penularan emosional (emotional contagion).
- Penularan emosional adalah proses dimana emosi seseorang berpengaruh terhadap emosi orang lain.



Sikap Kerja



- Beberapa penelitian menunjukkan bahwa orang-orang yang mempunyai hari baik di tempat kerja cenderung berada dalam suasana hati yang lebih baik di rumah pada malamnya.



TERIMA KASIH



