



## EFEKTIVITAS PSIKOEDUKASI MANAJEMEN EMOSI DALAM BENTUK INFOGRAFIS

Rahmawati Syam <sup>1,\*</sup>, Andi Alya Fitriani <sup>1</sup>, Novita Maulidya Jalal <sup>1</sup>,  
Syamsul Bakhri Gaffar <sup>2</sup>, Dahlan <sup>3</sup>

<sup>1</sup>) Program Studi Psikologi, Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar

<sup>2</sup>) Program Studi Pendidikan Luar Biasa, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Makassar

<sup>3</sup>) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Administrasi Publik, IISIP YAPIS Biak Makassar

e-mail: [rahmawatysyam@unm.ac.id](mailto:rahmawatysyam@unm.ac.id)

### Abstrak

Emosi negatif yang dialami karyawan di tempat kerja merupakan kondisi wajar dan bisa dialami oleh siapa saja. Adapun faktor yang memengaruhinya antara lain disebabkan oleh konflik interpersonal, beban kerja yang lebih, keseimbangan kehidupan kerja-pribadi, budaya organisasi dan dukungan sosial. Dampak dari emosi negatif yang tidak mampu dikelola antara lain stress kerja, produktivitas dan kinerja yang menurun bahkan adanya keinginan untuk keluar dari organisasi. Kondisi emosi akan semakin parah apabila karyawan tidak memiliki kemampuan dalam mengelola emosi yang dirasakan. Tujuan dari program psikoedukasi ini adalah memberikan pengetahuan dalam bentuk yang sederhana dan mudah dipahami terkait dengan pengelolaan emosi di tempat kerja. Metode psikoedukasi yang dilakukan meliputi need assessment dan pemasangan infografis dalam bentuk stand banner. Psikoedukasi ini dilakukan pada bulan Oktober 2023 di PT Telkom Witel. Hasil wawancara dan survey yang dilakukan sebelum dan setelah pemberian psikoedukasi berupa infografis menunjukkan bahwa pelaksanaan psikoedukasi ini memberikan informasi baru dan dapat menurunkan stress yang dialami selama bekerja. Terjadi peningkatan pengetahuan para karyawan mengenai cara mengelola emosi yang dirasakan di tempat kerja. Kegiatan pengabdian ini penting untuk dilakukan, sebagai langkah awal untuk mengatasi permasalahan terkait emosi di tempat kerja.

**Keywords:** Manajemen Emosi; Psikoedukasi; Karyawan; Sosial; Wawancara

### PENDAHULUAN

Kemampuan manajemen emosi untuk menampilkan emosi sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang ada disebut dengan *emotional labor* (Schmerhorn, 2012). Manajemen emosi dilakukan dengan mengontrol sikap tubuh, ekspresi wajah, dan perilaku yang sesuai dengan tuntutan dari pekerjaan yang ada (Hochschild, 2012). Morris dan Feldman (Stetw & Tunner, 2006) menyebutkan bahwa *emotional labor* merupakan kemampuan individu untuk dapat mengontrol emosi dan bersikap sesuatu dengan tuntutan pekerjaan.

Menurut Hochschild (2012) terdapat dua bentuk *emotional labor* yaitu *surface acting* dan *deep acting*. *Surface acting* merupakan kemampuan individu untuk mengontrol atau menyembunyikan emosi dan berperilaku sesuai dengan tuntutan pekerjaan. Sedangkan *deep acting*, kemampuan individu untuk memodifikasi emosi



agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan "berhubungan dengan *Re-appraisal, imaging, self talk*"

*Emotional Labor* memiliki dua faktor yaitu internal dan eksternal (Permata, 2007). Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari individu tentang pemahaman individu tentang pekerjaannya dan sikap profesionalitas yang dimiliki. Faktor eksternal, faktor yang berasal dari lingkungan seperti pengawasan dari atasa, hasil pekerjaan seperti gaji atau citra baik. Selain itu *emotional labor* memiliki empat dimensi yaitu frekuensi interaksi, *attentiveness with surface or deep acting*, variasi emosi yang harus ditunjukkan yang berasal dari tuntutan pekerjaan, dan *emotional dissonance* (Moris dan Feldman, dalam Stetw & Tunner, 2006).

Telkom Witel Makassar merupakan perusahaan yang bekerja pada bidang pelayanan yang menjunjung tinggi pelayanan terhadap para pelanggan (*customer-oriented*). Terutama pada unit IOCW yang berperan sebagai tiket masuk bagi keluhan para pelanggan sebelum diteruskan kepada pihak teknisi atau *solution*. Beberapa karyawan mengeluhkan tentang adanya para pelanggan yang menyampaikan keluhannya dengan amarah ataupun pelanggan yang menyampaikan keluhan dengan cara yang kurang sopan dan terkadang keluhannya diluar dari konteks yang dikeluhkan. Namun para karyawan tetap dituntut untuk menghadapi para pelanggan sesuai dengan profesionalitas sehingga dibutuhkan manajemen emosi yang baik dari karyawan untuk menghadapi para pelanggan khususnya pelanggan yang seperti ini.

Para karyawan dituntut untuk dapat bersikap dan menampilkan perasaanya sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang ada dalam menghadapi pelanggan. Kemampuan manajemen emosi untuk menampilkan emosi sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang ada disebut dengan *emotional labor* (Schmerhorn, 2012). *Emotional labor* ini dibutuhkan bagi para karyawan terutama karyawan di bidang pelayanan terhadap pelanggan. Individu yang tidak dapat mengontrol emosinya dapat mengalami kelelahan emosional (Kiffin, 2011). Maka dari itu kami memutuskan untuk mengangkat *emotional labor* sebagai tema dari proker yang akan kami adakan.

## METODE

Kegiatan ini dilakukan di PT Telkom Witel Makassar dengan terlebih dahulu melakukan *need assessment* dengan metode observasi dan wawancara. *Need Assesment* berdasarkan yang diungkapkan oleh Witkin (Santoso, 2019) *Need Assesment* dapat diartikan sebagai proses pembuatan keputusan dengan memanfaatkan informasi yang telah dikumpulkan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa karyawan di PT Telkom Witel Makassar mengalami stress kerja karena beban kerja yang tinggi terutama dalam hal menangani pelanggan yang datang dengan karakteristik yang berbeda-beda.

Dari hasil *need assessment* yang telah dilakukan, maka peneliti menetapkan untuk membuat psikoedukasi mengenai manajemen emosi di tempat kerja dengan menggunakan infografis dalam bentuk *stand banner*. *Psyco-education* atau *psychological education* juga disebut sebagai *personal and social education* yang artinya pendidikan pribadi dan sosial (Supratiknya, 2011). Sekaitan dengan psikoedukasi, pada buku Kode Etik Psikologi Indonesia tepatnya di pasal 70 menjelaskan bahwa psikoedukasi dapat berbentuk pelatihan maupun tanpa pelatihan (*non training*) (HIMPSSI, 2010).

Metode yang digunakan dalam psikoedukasi ini ialah metode *non training* dengan media infografis yang disajikan dalam bentuk *stand banner*. Pengumpulan data dan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan psikoedukasi dilakukan melalui wawancara



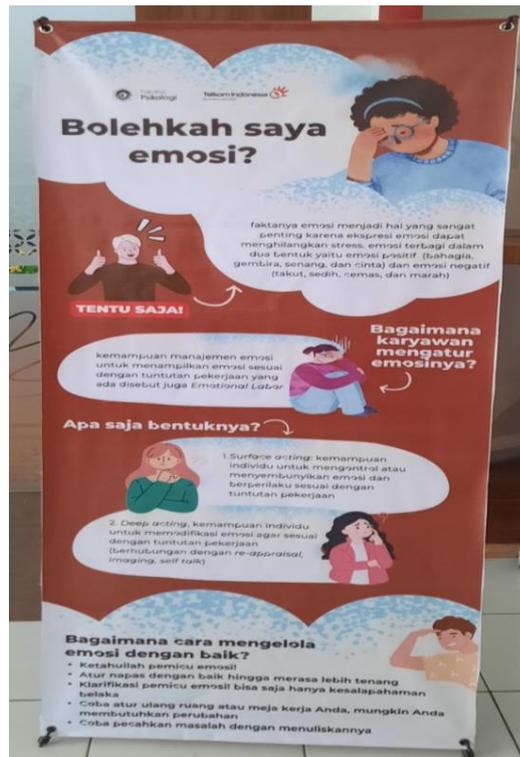
dan link *google forms* yang dibagikan. Evaluasi yang dilakukan bertujuan untuk mengukur efektivitas psikoedukasi, e. Data yang diperoleh dari tes ini akan dianalisis dengan metode deksriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Program pengabdian yang dikerjakan berupa infografis dalam bentuk *standing banner* mengenai manajemen emosi di tempat kerja. Sebelum melakukan pencetakan materi dan desain telah melalui beberapa kali revisi. *Stand banner* ditempatkan pada koridor kantor gedung Telkom Witel Makassar. Berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan baik melalui wawancara maupun survey melalui *google form* ditemukan bahwa psikoedukasi berupa infografis yang dilakukan cukup memberikan pengetahuan tentang manajemen emosi di tempat kerja, tidak hanya itu efektivitas psikoedukasi juga terlihat dari perubahan pengetahuan dari karyawan terkait pengelolaan emosi yang baik di tempat kerja.



**Gambar 1.** Rancangan infografis manajemen emosi



Gambar 2. Standing banner infografis manajemen emosi

## Pembahasan

Karyawan PT Telkom Witel Makassar dituntut untuk dapat bersikap dan menampilkan perasaannya sesuai dengan tuntutan pekerjaan yang ada dalam menghadapi pelanggan. Hal ini memerlukan *Emotional labor* bagi para karyawan terutama karyawan di bidang pelayanan terhadap pelanggan. Individu yang tidak dapat mengontrol emosinya dapat mengalami kelelahan emosional. Melalui kegiatan pengabdian berupa pemberian infografis dalam bentuk *stand banner*, karyawan Telkom diharapkan bisa mengetahui apa itu *emotional labor*, bagaimana bentuknya, bagaimana cara mengendalikan emosi. Manajemen emosi dilakukan dengan mengontrol sikap tubuh, ekspresi wajah, dan perilaku yang sesuai dengan tuntutan dari pekerjaan yang ada (Hochschild, 2012). Morris dan Feldman (Stetw & Tunner, 2006) menyebutkan bahwa *emotional labor* merupakan kemampuan individu untuk dapat mengontrol emosi dan bersikap sesuatu dengan tuntutan pekerjaan.

## SIMPULAN

Program yang dibuat berupa infografis. Pengabdian menyusun materi berdasarkan data awal yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan survei. Infografis dalam bentuk *standing banner* mengenai *emotional labor* ditempatkan pada koridor kantor gedung Telkom Witel Makassar. Hasilnya menunjukkan bahwa Psikoedukasi ini berhasil memberikan peningkatan pengetahuan mengenai manajemen emosi ditempat kerja sehingga dapat mengurangi kondisi stres yang dialami oleh karyawan. Kegiatan psikoedukasi yang telah dilakukan merupakan salah satu hal yang cukup urgent untuk dibahas lebih lanjut.



## **SARAN**

Sebagai tindak lanjut dari kegiatan ini, pengabdian menyarankan agar kegiatan ini dapat dilanjutkan dengan memberikan pelatihan mengenai manajemen emosi di tempat kerja. Hal ini tentunya akan berdampak lebih baik karena pada kegiatan pelatihan akan dilakukan pengukuran perubahan perilaku.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT Telkom Witel Makassar yang telah memberi dukungan terhadap kegiatan pengabdian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- HIMPISI. (2010). *Kode Etik Psikologi Indonesia*.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling. California*. University of California Press
- Kiffin-Petersen, S. A., Jordan, C. L., & Soutar, G. N. (2011). The big five, emotional exhaustion and citizenship behaviors in service settings: The mediating role of emotional labor. *Personality and Individual Differences, 50*(1), 43-48.
- Permata, N. (2007). Dinamika manajemen emosi sesuai tuntutan kerja (emotional labor) pada karyawan penjualan dan promosi. *Skripsi Tidak Dipublikasikan. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada*
- Ratnaningsih, I.K. (2015). Manajemen Emosi Sesuai dengan Tuntutan Kerja (Emotional Labor) Ditinjau dari Tipe Kepribadian pada Wiraniaga. *Jurnal Psikologi Undip*
- Santoso, D. (2019). *Need Assessment Pengembangan Keprofesionalan*. 148-154. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jptk/article/view/8917>
- Schmerhorn, John R. (2012). *Exploring Management*, 3th ed. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.
- Stetw, J. E., & Turner, J. H. (2006). *Handbook of the sociology of emotions*. Springer Science & Business Media
- Supratiknya, A. (2011). Merancang Program dan Modul. In *Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma (Edisi Revisi)*. Universitas Sanata Dharma. [https://repository.usd.ac.id/12880/1/2011\\_Merancang\\_Program\\_dan\\_Modul\\_Psikoedukasi\\_Edisi\\_Revisi.pdf](https://repository.usd.ac.id/12880/1/2011_Merancang_Program_dan_Modul_Psikoedukasi_Edisi_Revisi.pdf)