



## Psikoedukasi Manajemen Emosi Dalam Bentuk Poster Di PT. Jingga Properti Indonesia

Andi Nasrawati Hamid<sup>1</sup>, Fionita Maltri Ayu<sup>2</sup>, Andi Husniyyah Kusri<sup>3</sup>, Nur Zafiqah<sup>4</sup>

Fakultas Psikologi, Universitas Negeri Makassar

[1\\*fionitamaltri@email.com](mailto:fionitamaltri@email.com), [2andihusniyyah05@email.com](mailto:andihusniyyah05@email.com), [3nursyafika.lagading257@email.com](mailto:nursyafika.lagading257@email.com)

### Abstrak

Pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan karyawan PT. Jingga Properti Indonesia dalam menjaga dan memahami manajemen emosi melalui pelaksanaan psikoedukasi poster. Masalah utama yang diidentifikasi adalah kurangnya perilaku dalam manajemen emosi kehidupan kerja antara karyawan dan pribadi yang berdampak pada kinerja dan profesionalitas. Solusi yang dilakukan adalah pelaksanaan psikoedukasi melalui poster yang berisi materi manajemen emosi, yang didukung oleh observasi dan wawancara. Hasil menunjukkan bahwa tingkat pemahaman karyawan meningkat hingga 70% setelah kegiatan berlangsung. Dengan adanya program ini, maka diharapkan karyawan mampu menjalankan berbagai peran secara seimbang yang akan berdampak positif terhadap produktivitas kinerja dan sikap terhadap perusahaan.

**Kata Kunci:** Manajemen Emosi, Karyawan, Kinerja, Psikoedukasi dan Profesionalitas.

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia adalah aset terpenting perusahaan. Efektivitas sebuah organisasi atau perusahaan sangat dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia dalam melaksanakan fungsi dan tanggung jawabnya. Individu selalu memainkan peran sentral dan utama dalam setiap aktivitas organisasi, sebab merekalah perancang, pelaku, sekaligus pihak yang memastikan tercapainya sasaran organisasi (Marwansyah, 2017). Namun masalah yang harus mendapat perhatian terkait sumber daya manusia adalah sebuah kinerja.

Karyawan dapat mewujudkan kinerja yang optimal dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yang diduga dapat berpengaruh pada kinerja karyawan adalah manajemen emosi (Duha, Lase, Hulu, Gea, dan Waruwu, 2023). Emosi adalah salah satu faktor yang berperan dalam kehidupan manusia. Dhiya, Pratiwi, Noviana, Putri, Ferdiansyah, & Ainurrizki (2025) mengemukakan bahwa pada dasarnya, emosi adalah pengalaman subjektif yang kuat berupa perasaan atau pikiran yang sangat dipengaruhi oleh bagaimana kondisi psikologis seseorang pada momen tertentu. Seseorang yang memiliki kecerdasan emosional yang baik mampu menghadapi berbagai tuntutan, sehingga dapat meningkatkan kinerja secara efektif.

Dalam organisasi yang dinamis saat ini, kesehatan mental karyawan menjadi fokus utama untuk mendorong produktivitas dan efisiensi. Kondisi emosi individu dalam menjalankan tugas organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap mutu pekerjaan dan hubungan interpersonal di tempat kerja. Schmerhorn (2012) mengemukakan bahwa kemampuan untuk meregulasi perasaan dan menampilkannya secara tepat sesuai dengan harapan profesi disebut sebagai *emotional labor*. *Emotional labor* dipengaruhi oleh faktor dari dalam diri individu, seperti pemahaman tuntutan kerja dan profesionalitas, serta faktor lingkungan seperti pengawasan, rekan kerja, gaji, dan konsumen (Wahyudi, 2006).

Hochschild (2012) mengemukakan dua metode dalam melaksanakan pengelolaan emosi sesuai tuntutan pekerjaan (*emotional labor*) yaitu tindakan permukaan (*surface acting*) yang berupa pengendalian tampilan emosi dengan menyembunyikan atau memanipulasinya. Misalnya, menampilkan senyum kepada konsumen yang menjengkelkan. Kemudian metode tindakan mendalam (*deep acting*) yaitu upaya individu secara sadar menata emosinya agar dapat mengekspresikan perasaan tertentu sehingga emosi tersebut terasa autentik. Konsep *deep acting* berkaitan dengan proses berpikir kognitif seperti menilai kembali situasi (*re-appraisal*), menciptakan gambaran mental (*imaging*), dan dialog internal (*self-talk*).

Zapf (2002) menyatakan bahwa *emotional labor* ditandai dengan adanya kontak personal atau komunikasi lisan, adanya intensi untuk memengaruhi pihak lain, dan adanya manifestasi emosi yang terikat pada peraturan-peraturan spesifik. *Emotional labor* juga dapat memberikan dampak merugikan bagi karyawan, seperti munculnya stres, kelelahan emosional (*burnout*), tingkat absensi yang meningkat, serta ketidakpuasan dalam bekerja akibat tekanan untuk terus-menerus menahan atau menyembunyikan emosi negatif (Hochschild, 2012).

Berdasarkan data awal hasil wawancara dan observasi, hal tersebut sangat relevan dengan yang terjadi pada PT. Jingga Properti Indonesia. Perusahaan tersebut merupakan perusahaan yang bekerja pada bidang *real estate* yang selalu

mengutamakan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama. Hal ini menyebabkan karyawan harus bisa manajemen emosi (*emotional labor*) sebagai usaha, perencanaan, dan kontrol yang diperlukan di tempat kerja. Situasi ini dialami oleh sebagian karyawan yang berjuang mengendalikan emosi dan merasa terbebani oleh keharusan untuk terus menunjukkan emosi yang positif.

Fenomena tersebut menyebabkan tidak jarang sebagian karyawan *burnout* dan berdampak pada kurangnya pengendalian emosi terhadap sesama karyawan. Maka dari itu untuk menciptakan lingkungan kerja yang sehat, sangat penting untuk mengetahui manajemen emosi di tempat kerja.

## METODE

Kegiatan yang dilaksanakan di PT Jingga Properti Indonesia menggunakan metode observasi dan wawancara sebagai teknik pengumpulan data. Menurut Santoso (2019), *need assessment* merupakan proses pengambilan keputusan yang dilakukan berdasarkan informasi yang telah dikumpulkan sebelumnya. Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara tersebut, dapat diidentifikasi bahwa karyawan PT Jingga Properti Indonesia memerlukan intervensi berupa psikoedukasi terkait pengelolaan emosi di lingkungan kerja.

### Tahapan Pengumpulan Data

Tim BKP mengumpulkan data melalui metode observasi. Observasi Metode observasi ialah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung oleh peneliti terhadap objek penelitian. pengamatan dan pencatatan masalah yang tampak pada subjek dilakukan secara sistematis untuk memahami kegiatan dan permasalahan yang terjadi (Rahardja, Harahap & Pratiwi, 2018).

Untuk mendukung observasi yang dilakukan, tim BKP selanjutnya melaksanakan wawancara pada karyawan. Wawancara ialah teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pihak berwenang atau pihak lain yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti (Sugiyono, 2020). Berdasarkan temuan dari *need assessment*, tim BKP kemudian menyusun program psikoedukasi yang berfokus pada manajemen emosi di tempat kerja.

### Tahapan Pelaksanaan

Program ini disampaikan melalui media infografis yang dirancang dalam bentuk poster. *Psychoeducation* yang juga dikenal sebagai *psychological education*, merupakan bentuk pendidikan yang bertujuan untuk mengembangkan aspek pribadi dan sosial individu (Supratiknya, 2011). Dalam Kode Etik Psikologi Indonesia, tepatnya pada Pasal 70, disebutkan bahwa psikoedukasi dapat dilaksanakan melalui pelatihan maupun melalui pendekatan non-pelatihan (*non-training*) (HIMPSI, 2010). Pelaksanaan psikoedukasi dalam kegiatan ini menggunakan pendekatan *non-training*, yakni tanpa pelatihan formal, dengan memanfaatkan poster infografis sebagai media utama. Infografis tujuannya adalah untuk memberikan pesan yang kompleks kepada target audience agar lebih mudah dan cepat dipahami. Ilustrasi informasi sering disebut sebagai infografis. Informasi dalam hal ini berarti informasi atau berita yang diterbitkan dalam media cetak (Nur, Raharjo, dan Chaerul, 2023).

### Tahapan Pelaksanaan

Tahap akhir setelah pelaksanaan psikoedukasi adalah penyusunan laporan kegiatan. Laporan ini mencakup keseluruhan rangkaian proses kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan hingga evaluasi. Penyusunan laporan bertujuan sebagai pertanggungjawaban kepada pihak terkait atas pelaksanaan psikoedukasi. Selain itu, laporan ini juga menjadi dasar untuk menilai efektivitas kegiatan serta bahan evaluasi untuk perbaikan pada pelaksanaan kegiatan selanjutnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan oleh tim BKP di PT Jingga Properti Indonesia, ditemukan bahwa karyawan menghadapi tantangan signifikan dalam mengelola emosi, terutama saat berinteraksi dengan klien atau pihak eksternal. Dari hasil wawancara dengan karyawan di berbagai divisi, terungkap bahwa mayoritas merasa terbebani oleh keharusan untuk selalu menampilkan sikap positif meskipun sedang mengalami tekanan atau kondisi psikologis yang tidak stabil. Fenomena ini selaras dengan konsep *emotional labor* yang dikemukakan oleh Hochschild (2012), di mana karyawan dituntut untuk menampilkan emosi yang sesuai dengan harapan organisasi, terutama dalam industri pelayanan seperti properti.

Hasil *need assessment* yang dilakukan melalui wawancara mendalam oleh tim BKP mengidentifikasi bahwa kebutuhan utama karyawan adalah pemahaman dan keterampilan dalam manajemen emosi. Banyak karyawan mengaku mengalami kesulitan dalam mengenali *trigger* emosional dan mengembangkan strategi regulasi emosi yang efektif dalam situasi kerja yang menantang. Beberapa karyawan secara eksplisit menyatakan bahwa mereka sering mengalami *emotional dissonance* atau ketidakselarasan antara emosi yang dirasakan dan yang harus ditampilkan yang berpotensi menimbulkan kelelahan emosional jika tidak ditangani dengan baik.

Merespons kebutuhan tersebut, tim BKP melakukan intervensi berupa psikoedukasi manajemen emosi melalui media poster yang dipajang di area strategis dalam kantor. Pemilihan media poster sebagai metode intervensi didasarkan pada pertimbangan aksesibilitas, efisiensi, dan kontinuitas paparan informasi. Poster dirancang dengan konten yang berfokus pada pengenalan konsep *emotional labor*, cara menangani, serta proses manajemen emosi.

Penempatan poster dilakukan secara strategis oleh tim BKP di lokasi yang dilalui oleh seluruh karyawan. Observasi menunjukkan bahwa karyawan secara rutin memperhatikan dan membaca poster saat melintasi area tersebut. Evaluasi efektivitas program yang dilakukan melalui observasi lanjutan dan wawancara pasca-intervensi oleh tim BKP menunjukkan adanya perubahan positif dalam pemahaman dan perilaku karyawan terkait manajemen emosi. Berdasarkan

hasil wawancara, sebagian besar karyawan melaporkan peningkatan kesadaran tentang *dinamika emotional labor* dalam pekerjaan mereka dan pentingnya keterampilan manajemen emosi untuk mencegah *burnout*.



Gambar 2. Foto bersama poster



Gambar 3. Foto bersama karyawan

Psikoedukasi melalui media poster yang diimplementasikan oleh tim BKP menjadi salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengelola tuntutan *emotional labor* tersebut. Keunggulan pendekatan ini terletak pada aksesibilitasnya yang tinggi, biaya implementasi yang relatif rendah, dan kemampuannya untuk menyediakan pengingat visual yang konsisten tentang strategi manajemen emosi dalam konteks kerja sehari-hari.

### KESIMPULAN

Psikoedukasi melalui media poster yang diimplementasikan oleh tim BKP menjadi salah satu pendekatan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengelola tuntutan *emotional labor* tersebut. Keunggulan pendekatan ini terletak pada aksesibilitasnya yang tinggi, biaya implementasi yang relatif rendah, dan kemampuannya untuk menyediakan pengingat visual yang konsisten tentang strategi manajemen emosi dalam konteks kerja sehari-hari.

Program psikoedukasi melalui media poster ini memberikan pembelajaran berharga bagi tim BKP dengan membekali mahasiswa pemahaman tentang tantangan emosional dalam dunia kerja dan strategi intervensi yang dapat diterapkan dengan mempertimbangkan keterbatasan waktu dan sumber daya. Pada saat yang sama, program ini memberikan manfaat nyata bagi PT. Jingga Properti Indonesia dalam bentuk peningkatan kesadaran dan keterampilan karyawan dalam manajemen emosi.

Secara keseluruhan, hasil pengabdian ini menunjukkan bahwa psikoedukasi manajemen emosi melalui media poster yang dilaksanakan oleh mahasiswa BKP dapat menjadi bagian dari strategi organisasi dalam mendukung kesehatan mental karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan. Program ini berkontribusi pada pemahaman karyawan tentang

dinamika *emotional labor* dalam pekerjaan mereka dan menyediakan strategi praktis untuk mengelola tuntutan emosional tersebut secara lebih efektif.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT. Jingga Properti Indonesia yang telah memberi dukungan dan arahan terhadap kegiatan pengabdian ini. Kami ucapkan pula terima kasih kepada dosen pembimbing lapangan yang telah memberikan arahan, masukan, serta pengawasan selama proses pengabdian.

### DAFTAR PUSTAKA

- Dhiya, H. A., Pratiwi, C., I., Noviana, A., Putri, R., A., Ferdiansyah, F., A., & Ainurrizki, R. (2025). Pengaruh Emosi Positif dan Negatif terhadap Sikap Pegawai dalam Lingkungan Organisasi: Kajian Literatur. *Education and Learning Journal*, 4(1), 29-34.
- Duha, S., Lase, H., Hulu, S. K., Gea, N. E., & Waruwu, M. H. (2023). Pengaruh kecerdasan emosional terhadap kinerja karyawan Ninja Express. *JAMANE: Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, 2, 65-68.
- HIMPSI. (2010). Kode Etik Psikologi Indonesia.
- Hochschild, A. R. (2012). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. University of California Press.
- Marwansyah. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi Kedua)*. Bandung: CV. Alfabeta
- Nur, D., Raharjo, M. F., & Chaerul, M. F. (2023). Infografis Kependudukan Kota Makassar Menggunakan Algoritma K-Means. *Jurnal Teknologi Elekterika*, 20(2), 64.
- Rahardja, U., Harahap, E. P., & Pratiwi, S. (2018). Pemanfaatan Mailchimp Sebagai Trend Penyebaran Informasi Pembayaran Bagi Mahasiswa Di Perguruan Tinggi. *Technomedia. Journal (TMJ)*, 2(2), 41-54
- Santoso, D. (2014). Need Assessment Pengembangan Keprofesionalan Berkelanjutan Guru SMK Teknik Audio Video. *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, 22(2), 148-154.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D Edisi Kedua*. Bandung: Alfabeta
- Supratiknya, A. (2011). *Merancang Program dan Modul*. In Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma (Edisi Revi). Universitas Sanata Dharma.
- Schmerhorn, J. R. (2012). *Organizational behavior (12th ed.)*. John Wiley & Sons.
- Wahyudi, (2006). Kajian Tentang Kecerdasan Emosi Dalam Perusahaan. *Jurnal Ilmu Kesejahteraan Sosial*, 4(2), 117-139.
- Zapf, D. (2002). *Emotion work and psychological well-being: A review of the literature and some conceptual considerations*. *Human Resource Management Review*, 12(2), 237-268.