



Psikoedukasi "*Empowered Emotion, Better Performance!*" Pada Karyawan Hotel Gammara Makassar

Novita Maulidya Jalal¹, Anindya Fatihah Ghaisani^{2*}, Risha Diva Sari³, Fitri Adeliiana⁴

^{1, 2, 3, 4} Psikologi, Universitas Negeri Makassar

¹novitamaulidyajalal@unm.ac.id, ^{2*}220701500018@student.unm.ac.id, ³220701501130@student.unm.ac.id,

⁴fitri.adeliiana153@gmail.com

Abstrak

Program psikoedukasi "*Empowered Emotion, Better Performance!*" dilaksanakan untuk meningkatkan pemahaman karyawan Hotel Gammara Makassar mengenai regulasi emosi sebagai keterampilan penting dalam menghadapi tuntutan kerja yang tinggi, khususnya pada departemen *Human Resource (HR)* dan *Security*. Karyawan hotel memiliki risiko besar mengalami stres dan kelelahan emosional akibat tingginya tuntutan pelayanan dan interaksi dengan tamu. Kegiatan diawali dengan *need assessment* melalui observasi, wawancara, dan survei untuk mengidentifikasi kebutuhan utama karyawan terkait pengelolaan emosi. Psikoedukasi dilaksanakan menggunakan metode ceramah interaktif dengan desain *one group pre-post test* untuk mengukur efektivitas program. Sebanyak 8 partisipan mengikuti kegiatan ini. Hasil uji *Wilcoxon* menunjukkan adanya peningkatan pemahaman yang signifikan antara skor *pre-test* dan *post-test* dengan nilai signifikansi 0,026 ($<0,05$), tanpa adanya penurunan skor pada seluruh partisipan. Selain itu, mayoritas peserta memberikan penilaian sangat positif terhadap relevansi dan kemanfaatan materi, termasuk peningkatan kemampuan mengenali dan mengelola emosi dalam situasi kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa psikoedukasi regulasi emosi efektif dalam meningkatkan pemahaman dan kesiapan emosional karyawan hotel. Program ini diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan intervensi lanjutan untuk mendukung kesejahteraan psikologis dan kualitas layanan di sektor perhotelan.

Kata Kunci: regulasi emosi, psikoedukasi, stres kerja, karyawan hotel, emotional labor

PENDAHULUAN

Regulasi emosi merupakan kemampuan individu untuk mengenali, memahami, dan mengelola pengalaman emosional agar respons tetap adaptif. Kemampuan regulasi emosi terbukti berhubungan positif dengan ketahanan di tempat kerja, Satriyo dan Kristinawati (2023) menemukan bahwa semakin baik regulasi emosi, semakin tinggi resiliensi karyawan dalam menghadapi stres kerja selama pandemi COVID-19. Ini menunjukkan bahwa regulasi emosi adalah faktor penting dalam menjaga kesehatan psikologis pekerja. Ketidakmampuan dalam meregulasi emosi berkaitan dengan meningkatnya stres, burnout, dan penurunan performa kerja (Anas, Hidayat, & Nurzaman, 2022). Beban emosional yang tinggi membuat karyawan lebih rentan terhadap kelelahan emosional dan menurunnya keterlibatan kerja (Prasetyo & Dewi, 2021). Penelitian Syam dkk (2024) menemukan bahwa ketidakmampuan mengelola emosi secara adaptif menunjukkan kecenderungan lebih besar mengalami *emotional exhaustion*. Selain itu, kurangnya regulasi emosi juga meningkatkan risiko munculnya perilaku negatif di tempat kerja, seperti agresi pasif dan komunikasi tidak efektif (Dewanti & Lestari, 2023). Kurangnya regulasi emosi dapat meningkatkan stres dan kelelahan emosional.

Febrianti dan Syarifah (2021) mengatakan regulasi emosi terbukti menurunkan tingkat stres kerja secara signifikan. Pelatihan regulasi emosi terbukti efektif menurunkan stres pada kelompok pekerja yang berada dalam tekanan tinggi. Pusvitasari, Wahyuningsih, dan Astuti (2025) menemukan bahwa pelatihan regulasi emosi menurunkan stres kerja pada anggota Reskrim secara bermakna. Hal ini menegaskan bahwa intervensi yang menargetkan regulasi emosi dapat berperan besar dalam meningkatkan kesehatan mental pekerja. Di sektor layanan seperti perhotelan, karyawan menghadapi tuntutan *emotional labor* yang tinggi. Xiong, Huang, Okumus, Leung, dan Cai (2023) menunjukkan bahwa karyawan hotel yang sering melakukan *surface acting* mengalami peningkatan kecemasan dan depresi dalam tiga bulan pertama bekerja. Dengan demikian, pekerja hotel sangat rentan terhadap tekanan emosional apabila tidak memiliki strategi regulasi emosi yang memadai.

Intervensi serupa juga efektif pada konteks pekerjaan, pelatihan berbasis regulasi emosi membantu menurunkan stres kerja dan meningkatkan kemampuan coping pada kelompok pekerja yang menghadapi tekanan tinggi (Putri, Wahyuningsih & Astuti, 2025). Selain itu, psikoedukasi mengenai pengelolaan emosi terbukti meningkatkan kemampuan guru dalam mengelola stres dan komunikasi interpersonal (Hartini dkk, 2025). Ini menunjukkan bahwa psikoedukasi dapat diaplikasikan di berbagai lingkungan kerja. Meskipun penelitian mengenai regulasi emosi dan psikoedukasi meningkat, implementasi di sektor perhotelan masih terbatas. Penelitian Xiong dkk (2023) menunjukkan bahwa beban emosional karyawan hotel sangat tinggi, terutama terkait interaksi dengan tamu dan tuntutan pelayanan. Minimnya

penelitian yang mengembangkan psikoedukasi regulasi emosi pada karyawan hotel menandakan adanya gap dalam praktik intervensi psikologis, khususnya pada divisi yang secara rutin berhadapan dengan tekanan emosional.

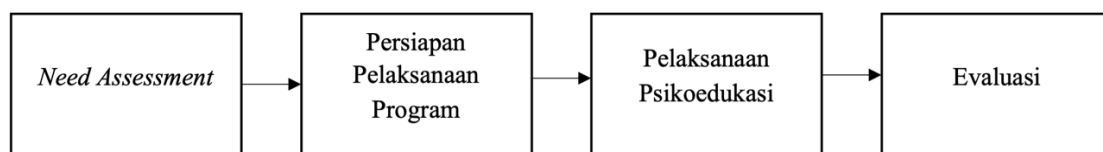
Berdasarkan temuan-temuan tersebut, program pengabdian ini dilaksanakan untuk memberikan psikoedukasi regulasi emosi bagi karyawan Hotel Gammara Makassar, khususnya departemen *Human Resource* (HR) dan *Security*. Departemen HR sering menghadapi konflik karyawan dan tuntutan komunikasi yang kompleks, selain itu *Security* kerap berhadapan dengan situasi berisiko dan tekanan situasional yang tinggi. Psikoedukasi ini bertujuan meningkatkan pemahaman tentang emosi untuk memperkuat strategi regulasi emosi adaptif, serta menurunkan stres kerja melalui pendekatan berbasis bukti yang telah terbukti efektif di berbagai populasi pekerja.

METODE

Tahapan Pengabdian

Pelaksanaan Program kerja Kuliah Kerja Profesi (KKP) di Hotel Gammara Makassar dilakukan melalui program psikoedukasi. Psikoedukasi merupakan teknik pemberian informasi secara sistematis dan terarah untuk meningkatkan kesadaran, pemahaman, dan kemampuan individu dalam mengelola diri, sehingga individu dapat membuat keputusan yang tepat dan berperan aktif dalam menjaga kesejahteraan mereka (Xiong, 2023). Tujuan dari pelaksanaan program psikoedukasi ini adalah untuk memberikan pemahaman tentang pentingnya pengelolaan emosi di tempat kerja, khususnya pada karyawan industri perhotelan yang intens berinteraksi dengan tamu dan rekan kerja.

Pelaksanaan psikoedukasi diawali dengan tahap analisis permasalahan atau *need assessment* yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan survei angket. Berdasarkan hasil *need assessment*, diperoleh rekomendasi bahwa topik yang perlu diangkat dalam program psikoedukasi adalah regulasi emosi. Program psikoedukasi ini difokuskan pada pengembangan dan *training* bagi departemen *Human Resource Development* (HRD) dan *Security*, namun departemen lain tetap diperbolehkan untuk berpartisipasi. Tahap selanjutnya adalah persiapan program psikoedukasi, yang terdiri dari perancangan *grand design* dan *rundown* program psikoedukasi, komunikasi dengan calon narasumber, serta koordinasi terkait lokasi pelaksanaan. Setelah persiapan telah dirampung, selanjutnya program psikoedukasi dilaksanakan pada Jumat, 28 November 2025 dengan durasi dua jam.

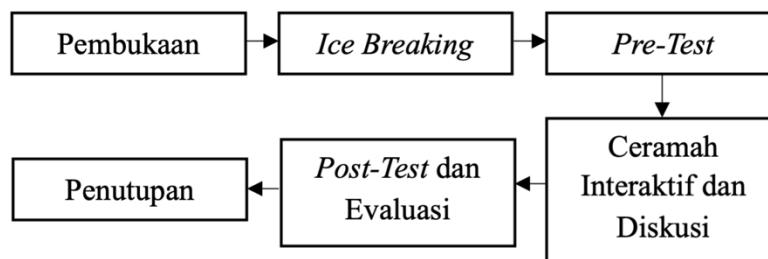


Gambar 1. Tahapan Pengabdian

Desain Program Psikoedukasi

Psikoedukasi dilaksanakan dalam beberapa tahap kegiatan, dimulai dari pembukaan, *ice-breaking*, *pre-test*, penyampaian materi, *post-test*, evaluasi hingga penutupan. Program psikoedukasi ini diikuti oleh 8 partisipan yang merupakan karyawan dari departemen *Security* dan HRD. Psikoedukasi dilakukan menggunakan metode ceramah interaktif dengan desain *one group pre-post test design without control group*. Metode ini diberikan pada satu kelompok saja tanpa kelompok pembandingan (Novianty, Paramita, & Rachel, 2024). Metode ceramah interaktif dipilih karena sifatnya yang efektif dan efisien. Menurut Supratiknya (2011) metode ceramah efektif karena dapat digunakan menyampaikan informasi secara cepat, dalam jumlah dan kualitas yang sama kepada khalayak, serta dapat memperkenalkan suatu bidang pengetahuan yang baru.

Penggunaan desain *pre-post test* dalam program ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas program dalam meningkatkan pengetahuan partisipan sebelum dan setelah mengikuti program psikoedukasi. Adapun analisis data dilakukan menggunakan uji *Wilcoxon* pada partisipan yang mengikuti seluruh rangkaian kegiatan sesuai prosedur. Uji *Wilcoxon* digunakan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan signifikan antara dua kelompok independen, dengan ketentuan bahwa nilai Sig. perlu kurang dari 0,05 untuk menunjukkan perbedaan secara signifikan (Yani, Permatasari, & Armiyanti, 2023).



Gambar 2. Tahapan Psikoedukasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

Rangkaian psikoedukasi diawali dengan sesi pembukaan dan *ice breaking* untuk mencairkan suasana dan meningkatkan kesiapan partisipan sebelum memasuki materi inti. Pada sesi ini, partisipan diminta mengikuti setiap

gerakan yang ditampilkan pada video untuk menstimulasi konsentrasi. Selama pelaksanaan *ice breaking*, para partisipan menunjukkan antusiasme yang tinggi.

Setelah sesi *ice breaking*, kegiatan dilanjutkan dengan pengerjaan *pre-test* dan penyampaian materi inti terkait pengenalan emosi dan cara meregulasi emosi di tempat kerja. Beberapa poin inti dari materi psikoedukasi adalah pengenalan jenis emosi, penyebab kemunculan emosi, cara mencapai kebahagiaan, *emotional labor*, stres dan *burnout*, penalaran emosi di lingkungan kerja, hingga teknik-teknik dalam regulasi emosi. Selama kegiatan berlangsung, narasumber tidak hanya menjelaskan konsep utama mengenai regulasi emosi, namun mengajak partisipan untuk membagikan pengalaman nyata yang sering dirasakan selama bekerja. Setiap partisipan secara aktif membagikan dinamika emosi yang sering dirasakan dan penyebab dari kemunculan emosi tersebut.



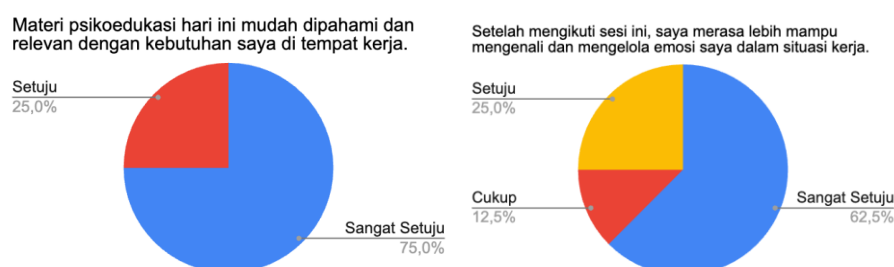
Gambar 3. Penyampaian Materi Psikoedukasi

Setelah penyampaian materi, partisipan diberikan kesempatan untuk berdiskusi dan memberikan tanggapan terkait materi psikoedukasi. Pada sesi ini, salah satu partisipan membagikan refleksi terkait regulasi emosi yang sering diterapkan dan dampaknya bagi suasana tim kerja. Narasumber juga turut memberikan umpan balik terhadap refleksi yang disampaikan oleh partisipan. Setelah sesi diskusi, partisipan kemudian diminta kembali untuk mengerjakan *post-test* sebagai tolok ukur efektivitas program psikoedukasi terhadap pengetahuan partisipan terkait regulasi emosi. Adapun hasil analisis data *pre-post test* partisipan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 1. Hasil Uji Wilcoxon				
	<i>Wilcoxon Signed Ranks Test</i>			
	N	Mean Rank	Sig.	Keterangan
<i>Negative Ranks</i>	0	0,00		
<i>Positive Ranks</i>	6	3,50	0.026	Signifikan
<i>Ties</i>	2			

Berdasarkan hasil uji *Wilcoxon* yang tertera pada tabel 1, dapat diketahui bahwa terdapat perbedaan signifikan antara hasil *pre-test* dan *post-test* partisipan, dengan nilai signifikansi $0,026 < 0,05$. Lebih lanjut, tabel 1 menyajikan data *negative ranks* dengan frekuensi 0. Artinya, tidak terdapat partisipan yang mengalami penurunan skor pemahaman dari *pre-test* ke *post-test*. Di sisi yang lain, *positive ranks* justru menunjukkan frekuensi enam. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat enam partisipan yang mengalami peningkatan skor pemahaman. Dua partisipan lain menunjukkan skor pemahaman yang sama antara *pre-test* dan *post-test*. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kegiatan psikoedukasi ini cukup efektif dalam meningkatkan pemahaman partisipan terkait regulasi emosi di tempat kerja.

Secara keseluruhan, kegiatan psikoedukasi berjalan dengan lancar dan mendapat respons positif dari para partisipan. Terkait kemudahan dan relevansi materi psikoedukasi, sebanyak enam partisipan (75%) merasa "Sangat Setuju" dan dua partisipan (25%) merasa "Setuju" pada penilaian tersebut. Selain itu, terkait persepsi partisipan tentang kemampuan mereka untuk mengenali dan mengatur emosi dalam situasi kerja setelah mengikuti sesi psikoedukasi, sebanyak lima partisipan (62,5%) merasa "Sangat Setuju", dua partisipan merasa "Setuju", dan satu partisipan (12,5%) merasa "Cukup".



Gambar 4. Hasil Evaluasi Program Psikoedukasi

Yudhawati dan Mayasari (2015) mengemukakan bahwa kemampuan mengendalikan emosi berkaitan erat dengan cara karyawan menyesuaikan perilakunya dengan tuntutan organisasi. Oleh karena itu, pelatihan terkait pengendalian emosi dipandang sebagai kebutuhan penting bagi karyawan yang ingin meningkatkan profesionalismenya. Hasil psikoedukasi yang telah dilakukan sejalan dengan temuan Firdaus, Rhesa, Qhasirah, Maris, dan Ambarwati (2025) yang menunjukkan bahwa psikoedukasi regulasi emosi dapat meningkatkan pemahaman partisipan terkait strategi regulasi emosi. Hal ini pada gilirannya dapat bermanfaat untuk meningkatkan keterampilan komunikasi antar karyawan. Regulasi emosi juga merupakan keterampilan krusial bagi karyawan dalam bidang pelayanan. Syam, Fitriani, Jalal, Gaffar, dan Dahlan (2024) mengemukakan bahwa karyawan dalam industri pelayanan ditemukan rentan mengalami kelelahan emosional, sehingga diperlukan pemahaman terkait cara mengelola emosi agar tidak berkembang menjadi stres kerja (Syam, Fitriani, Jalal, Gaffar, & Dahlan, 2024).

KESIMPULAN

Pelaksanaan psikoedukasi “*Empowered Emotion, Better Performance!*” pada karyawan Hotel Gammara Makassar menunjukkan bahwa intervensi ini efektif dalam meningkatkan pengetahuan dan pemahaman karyawan mengenai regulasi emosi di tempat kerja. Program yang diawali dengan *need assessment*, diikuti penyampaian materi, diskusi, dan evaluasi, menghasilkan perbedaan signifikan antara nilai *pre-test* dan *post-test*, yang mengindikasikan peningkatan pemahaman peserta terhadap konsep emosi, faktor pemicu, serta strategi regulasi emosi adaptif. Tidak adanya penurunan skor pada seluruh partisipan serta tingginya tingkat kepuasan peserta terhadap relevansi materi menguatkan bahwa psikoedukasi ini sesuai dengan kebutuhan karyawan, khususnya pada departemen *HRD* dan *Security* yang memiliki intensitas tekanan emosional tinggi. Sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan pentingnya regulasi emosi, hasil program ini menegaskan bahwa psikoedukasi merupakan pendekatan yang layak dan bermanfaat untuk mendukung kesejahteraan psikologis dan kualitas layanan di lingkungan perhotelan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini diharapkan menjadi dasar bagi implementasi program lanjutan serta upaya peningkatan kapasitas emosional karyawan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan penghargaan dan terima kasih kepada Hotel Gammara Makassar yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan akses selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh karyawan Hotel Gammara, khususnya dari Departemen *Human Resource* (HR) dan Departemen *Security*, yang telah bersedia menjadi partisipan serta berkontribusi secara aktif dan kooperatif dalam seluruh rangkaian kegiatan. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama proses perencanaan hingga penyusunan artikel ini. Semua bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak sangat berarti dalam terselesaikannya kegiatan pengabdian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anas, R., Hidayat, A., & Nurzaman, M. (2022). Emotional labor dan dampaknya terhadap stres kerja pada karyawan layanan. *Jurnal Psikologi Terapan*, 10(2), 145–156.
- Dewanti, L., & Lestari, D. (2023). Dampak regulasi emosi terhadap perilaku kerja kontraproduktif. *Jurnal Psikologi Industri*, 12(1), 33–42.
- Febrianti, N. R., & Syarifah, D. (2021). Pengaruh workplace incivility dan regulasi emosi terhadap job stress pada perawat. *Berajah Journal*, 2 (3), 629–638. <https://doi.org/10.47353/bj.v2i3.140>
- Firdaus, F., Rhesa, M., Qhasirah, A. S., Maris, M., & Ambarwati, N. D. P. L. (2025). Psikoedukasi regulasi emosi untuk meningkatkan komunikasi efektif di lingkungan kerja PT. Primafood International. *Gudang Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 3(2), 139–145. <https://doi.org/10.59435/gjpm.v3i2.1564>
- Hartini, S., Corneliessen, F., Xiesoria, C., Kitaro, A., Ginting, M., & Mirza, R. (2025). Emotion regulation as the key to coping with work stress in working students. *Psikostudia*, 14 (2), 206-212, <http://dx.doi.org/10.30872/psikostudia.v14i2.19250>
- Izzaturrohmah, I., & Khaerani, N. M. (2018). Peningkatan Resiliensi Perempuan Korban Pelecehan Seksual Melalui Pelatihan Regulasi Emosi. *Psikohumaniora: Jurnal Penelitian Psikologi*, 3(1), 117–140. <https://doi.org/10.21580/pjpp.v3i1.2527>.
- Novianty, A., Paramita, W., & Rachel, K. (2024). Psikoedukasi Mengenali dan Mengelola Emosi pada Siswa/i SMA: Psychoeducation on Recognizing and Managing Emotions in High School Students. *PengabdianMu: Jurnal Ilmiah Pengabdian kepada Masyarakat*, 9(8), 1339-1345. <https://doi.org/10.33084/pengabdianmu.v9i8.7050>
- Prasetyo, A., & Dewi, N. (2021). Emotional exhaustion and work engagement in high-demand workplaces. *Industrial and Organizational Journal*, 14(1), 55–64.
- Pusvitasari, P., Wahyuningsih, H., & Astuti, Y. D. (2016). Efektivitas Pelatihan Regulasi Emosi untuk Menurunkan Stres Kerja pada Anggota Reskrim. *JIP (Jurnal Intervensi Psikologi)*, 8(1), 127–145. <https://doi.org/10.20885/intervensi psikologi.vol8.iss1.art8>

- Satriyo, D. A., & Kristinawati, W. (2023). Hubungan antara regulasi emosi dan resiliensi pada karyawan selama masa pandemi COVID-19. *Jurnal Bimbingan dan Konseling Indonesia*, 7 (1), https://doi.org/10.23887/jurnal_bk.v7i1.1049.
- Supratiknya, A. (2011). *Merancang Program dan Modul Psikoedukasi [Edisi Revisi]*. Yogyakarta: Universitas Sanata Dharma.
- Syam, R., Fitriani, A. A., Jalal, N. M., & Gaffar, S. B. (2024). Efektivitas Psikoedukasi Manajemen Emosi Dalam Bentuk Infografis. *Science and Technology: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 1(2), 119-123.
- Xiong, L. (2023). Psychoeducation: Enhancing Mental Health Awareness and Empowering Individuals. *Clinical Neuropsychology*, 6(3), 10.4174/cnoa.1000178
- Xiong, W., Huang, M., Okumus, B., Leung, X. Y., & Cai, X. (2023). How emotional labor affects hotel employees' mental health: A longitudinal study. *Tourism Management*.
- Yani, R. W. E., Permatasari, E., & Armiyanti, E. (2023). *Biostatistika*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember.
- Yudhawati, D., & Mayasari, S. (2015). Pengendalian Emosi Karyawan Dalam Bidang Jasa (Cafe). *Jurnal Psikologi*, 11(1).