**BAB VIII**

**Emosi dan Suasana Hati**

Afek adalah beragam perasaan yang dialami orang.

Emosi adalah perasaan intens yang ditujukan kepada seseorang atau sesuatu.

Suasana hati adalah perasaan – perasaan yang cenderung kurang intens dibandingkan emosi dan sering kali tanpa rasangan kontekstual.

**Kumpulan Dasar Emosi**

Emosi mencakup rasa marah,jijik, antusias, iri, takut, frustasi, kecewa, malu, bahagia, benci, berharap, cemburu, gembira, cinta, bangga, terkejut dan sedih. Beberapa peneliti berargumen bahwa tidak masuk akal untuk memikirkan emosi – emosi dasar karena bahkan emosi – emosi yang jarang kita alami seperti guncangan, dapat berpengaruh kuat sangat kuat pada kita.

Rene Descartes yang sering disebut sebagai pendiri filsafat modern menyebutkan enam “nafsu sederhana dan primitif” yaitu rasa kagum, cinta, benci, hasrat, gembira dan sedih dan menyatakan bahwa “yang satu terdiri atas beberapa atau merupakan bahkan bagian dari keenam emosi tersebut”.

Dalam penelitian kontemporer, psikolog telah mencoba mengidentifikasi emosi – emosi dasar dengan mempelajari berbagai ekspresi wajah. Beberapa peneliti masih setuju terhadap enam emosi dasar universal bahkan mengurutkan keenam tersebut dalam sebuah rangkaian kesatuan: bahagia-terkejut-takut-sedih-marah-benci. Semakin dekat dua emoai terhadap emosi lainnya dalam rangkaian ini, semakin besar kemungkinan orang akan sulit membedakannya.

Beberapa Aspek Emosi

* Biologi Emosi

Dipengaruji oleh sistem limbik otak yang terletak dekat batang otak. Sistem limbik lebih aktif pada orang-orang depresi, memperoleh informasi negatif. Sistem limbik pada wanita lebih aktif daripada pria, sehingga wanita lebih mungkin terkena depresi.

* Intensitas

Setiap orang memiliki kemampuan bawaan yang bervariasi untuk mengekspresikan intensitas emosional, misalnya ada yang jarang marah, tetapi ada yang sering marah. Berbagai pekerjaan menuntut emosi yang berbeda

* Frekuensi dan Durasi

Seberapa sering dan lamanya seseorang menampilkan emosinya.

* Apakah emosi membuat kita irasional?

Rasionalitas dan emosi saling bertentangan, dan jika menampilkan emosi, kemungkinanan anda akan berindak irasional.

Para wanita diharapkan menghindari bersikap emosiaonal ditempat kerja sebab hal tersebut dapat merugikan karena dapat mempengaruhi penilaian orang lain terhadap kompetensi mereka.

Emosi memberikan informasi penting mengenai bagaimana kita memahami dunia disekitar kita. Kunci terhadap pengambilan keputusan yang baik adalah menerapkan pemikiran dan perasaan dalam suatu keputusan.

* Apakah fungsi emosi itu?

Emosi sangat berguna karena memotivasi orang untuk terlibat dalam tindakan-tindakan penting agar dapat bertahan hidup; tindakan-tindakan seperti mengumpulkan makanan, mencari tempat berlindung, memilih pasangan, menjaga diri, dan memprediksi perilaku orang lain.

Menurut teori Darwin dalam psikologi evolusioner (bidang penelitian yang mengungkapkan bahwa kita harus mengalami emosi karena hal ini berguna terhadap suatu tujuan) menyatakan, kita harus mengalami emosi; apakah emosi positif atau emosi negatif, karena hal ini berguna terhadap suatu tujuan.

**Suasana Hati sebagai Afek Positif dan Negatif**

Afek positif adalah dimensi suasana hati yang terdiri atas emosi positif spesifik seperti kesenangan, ketenangan diri dan kegembiraan pada ujung tinggi serta kebosanan, kemalasan dan kelelahan pada ujung rendah.

Afek negatif adalah dimensi susana hati yang terdiri atas kegugupan, stress dan kegelisahan pada ujung tinggi serta relaksasi, ketenangan dan keseimbangan pada ujung rendah.

Sumber-sumber Emosi dan Suasana Hati

1. Kepribadian (contoh : emosional, analitis)
2. Hari dalam seminggu dan waktu dalam sehari (diawal minggu afek negative tertinggi dan afek positif terendah dan pada akhir minggu afek positif tertinggi dan afek negaif terendah)
3. Cuaca (Korelasi Ilusif adalah kecenderungan orang-orang untuk mengasosiasikan dua kejadian yang pada kenyataannya tidak memiliki sebuah korelasi.)
4. Stress
5. Aktivitas sosial
6. Tidur
7. Olahraga
8. Usia
9. Gender

Batasan-batasan Eksternal pada Emosi

1. Pengaruh-pengaruh organisasional
2. Pengaruh-pengaruh kultural
* Apakah tingkat seberapa besar orang mengalami emosi bervariasi dalam setiap kultur?
* Apakah interpretasi orang atas emosi bervariasi dalam setiap kultur?
* Apakah norma untuk ekspresi emosi berbeda-beda dalam setiap kultur?

Kerja emosional adalah situasi dimana seorang karyawan mengekspresikan emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama transaksi antrar personal ditempat kerja. Ketidak sesuaian emosional adalah inkonsistensi antara emosi yang kita rasakan dan emosi yang kita proyeksikan.

**Emosi yang Dirasakan versus Emosi yang Ditampilkan**

* Emosi yang dirasakan adalah emosi sebenarnya seorang individu.
* Emosi yang ditampilkan adalah emosi-emosi yang diharuskan secara organisasional dan dianggap sesuai dalam sebuah pekerjaan tertentu.
* Berpura-pura dipermukaan adalah menyembunyikan perasaan mendalam seseorang dan menghilangkan ekspresi-ekspresi emosional sebagai respons terhadap aturan-aturan penampilan.
* Berpura-pura secara mendalam adalah berusaha mengubah perasaan mendalam seseorang berdasarkan aturan-aturan penampilan.

**Apakah Pekerjaan - Pekerjaan yang Menuntut Secara Emosional Dibayar Lebih Tinggi?**

* Untuk pekerjaan-pekerjaan yang menuntut secara kognitif, tuntutan emosional yang semakin besar akan dibayar lebih besar.
* Untuk pekerjaan-pekerjaan yang tidak menuntut secara kognitif, tuntutan emosional yang semakin besar akan dibayar lebih kecil.

 Teori Peristiwa Afektif adalah sebuah model yang menyatakan bahwa peristiwa-peristiwa di tempat kerja menyebabkan reaksi-reaksi emosional di bagian karyawan yang kemudian mempengaruhi sikap dan perilaku ditempat kerja.

Teori ini dimulai dengan :

* + Mengenali bahwa emosi adalah sebuah respons terhadap peristiwa dalam lingkungan kerja,
	+ Lingkungan kerja meliputi semua hal yang melingkupi pekerjaan tersebut; beragam tugas dan tingkat otonomi, tuntutan pekerjaan dan persyaratan-persyaratan untuk mengekspresikan kerja emosional.
	+ Lingkungan ini menciptakan peristiwa-peristiwa kerja yang dapat berupa percekcikan, kegembiraan atau keduanya.
	+ Peristiwa-peristiwa kerja tersebut memicu reaksi emosi positif atau negative. Tetapi kepribadian dan suasana hati karyawan mempengaruhi mereka untuk merespons peristiwa tersebut dengan intensitas yang lebih besar atau lebih kecil.

Teori Peristiwa afektif menyatakan bahwa :

1. Suatu episode emosional sebenarnya adalah serangkaian pengalaman emosional yang ditimbulkan oleh satu peristiwa tunggal serta mengandung elemen-elemen emosi dan siklus suasana hati
2. Emosi yang ada pada satu waktu mempengaruhi kepuasan kerja, bersama dengan latar belakang emosi.
3. Karena suasana hati dan emosi berfluktuasi dari waktu ke waktu, pengaruhnya pada kinerja juga berfluktuasi
4. Perilaku-perilaku yang didorong oleh emosi biasanya berdurasi pendek dan sangat bervariasi.
5. Karena cenderung tidak sesuai dengan perilaku yang dibutuhkan untuk melakukan sebuah pekerjaan, emosi biasanya berpengaruh negative terhadap kinerja pekerjaan

Kecerdasan emosional yaitu kemampuan seseorang untuk mendeteksi dan mengelola petunjuk-petunjuk serta informasi emosional. Individu-individu yang memiliki kecerdasan emosional akan menjadi individu yang efektif di dalam melakukan pekerjaan. Kecerdasan emosional (emotional intellegence-EI) sendiri terdiri dari lima dimensi, yaitu:

1. Kesadaran diri yaitu sadar atas apa yang anda lakukan ataupun rasakan.
2. Manajemen diri yaitu kemampuan untuk mengelola emosi dan dorongan-dorongan pada diri anda sendiri.
3. Motivasi diri yaitu kemampuan untuk bertahan dalam menghadapi kegagalan dan kemunduran.

4.      Empati yaitu kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain.

5.      Keterampilan sosial yaitu kemampuan menangani emosi-emosi orang lain.

**Kasus-kasus yang Mendukung EI**

* Daya tarik intuitif

Orang yang dapat mendeteksi emosi orang lain, mengendalikan emosi mereka sendiri dan menangani interaksi sosial dengan baik akan mempunyi kaki yang kuat untuk berada dalam dunia bisnis.

* Kecerdasan emosi meramalkan kriteria yang penting
* Kecerdasan emosi berbasis biologis

Orang yang memiliki nilai rendah pada kecerdasan emosional akan membuat keputusan yang lebih buruk.

**Kasus Menentang EI**

* EI merupakan konsep yang samar

Karena tidak jelas apakah menjadi sadar diri, dapat memotivasi, memiliki empati merupakan kecerdasan?

* EI tidak dapat diukur

Karena ukuran masih beragam, validitas EI masih dipertanyakan dan belum banyak riset yang mendukung

**Aplikasi PO terhadap Emosi dan Suasana Hati**

1.       Seleksi

2.       Pengambilan Keputusan

3.       Kreativitas

4.       Motivasi

5.       Kepemimpinan

6.       Konflik Antarpersonal

7.       Negosiasi

8.       Pelayanan Pelanggan

9.       Sikap Kerja

10.  Perilaku Menyimpang di Tempat Kerja

11.   Bagaimana Para Manajer Mempengaruhi Suasana Hati