**Pengertian Emosi**

Dalam buku yang ditulis oleh Stephen Robbins terdapat tiga istilah yang sangat erat maknanya afeksi, emosi, dan suasana hati. Diantaranya :

1. Afeksi (affect) adalah istilah umum yang mencakup kisaran yang luas dari perasaan yang dialami orang. Afek adalah sebuah konsep yang meliputi baik emosi maupun suasana hati.
2. Emosi (emotion) adalah perasaan-perasaan intens yang ditunjukan kepada seseorang atau sesuatu. Yang mana dalam emosi itu disebabkan oleh peristiwa spesifik, durasinya singkat, spesifik dan banyak, terkadang diikuti dengan ekspresi wajah yang jelas dan berorientasi tindaka
3. Suasana Hati (mood) perasaan yang kurang intens dibandingkan emosi dan sering muncul tanpa sebuah peristiwa spesifik sebagai stimulus. Yang mana dalam suasana hati penyebabnya sering kali umum dan tidak jelas, bertahan lebih lama, lebih umum, umumnya tidak diindikasikan dengan ekspresi yang jelas dan adanya proses kognitif.

Emosi adalah reaksi terhadap seseorang (melihat seorang teman di tempat kerja dapat membuat Anda merasa gembira) atau kejadian (berurusan dengan seorang klien yang bersikap kasar dapat membuat Anda marah). Anda menunjukkan emosi ketika “merasa senang mengenai sesuatu, marah kepada seseorang, ataupaun takut terhadap sesuatu”. Sebaliknya, suasana hati biasanya tidak ditunjukkan pada seseorang atau suatu kejadian. Emosi dapat berubah menjadi suasana hati ketika Anda kehilangan fokus pada kejadian atau objek yang mencentuskan perasaan tersebut. Dengan tanda yang sama, suasana hati yang baik atau yang buruk dapat membuat Anda lebih emosional sebagai respons pada suatu kejadian. Jadi,ketika seorang rekan kerja mengkritik cara Anda berbicara kepada seorang klien, Anda dapat menjadi marah kepada rekan kerja Anda tersebut. Dengan demikian, Anda menunjukkan emosi (kemarahan) terhadap suatu objek spesifik (rekan kerja Anda). Tetapi seiring hilangnya emosi tersebut, umumnya Anda hanya merasa kurang bersemangat. Anda tidak dapat mengaitkan perasaan ini terhadap suatu kejadian tertentu. Anda hanya sedang berada dalam kondisi tidak normal. Kemudian Anda mungkin bereaksi secara berlebihan terhadap kejadian yang lain. Keadaan afek ini mendeskripsikan sebuah suasana hati. Hubungan antara afek, emosi dan suasan hati.

Pertama, seperti yang diperlihatkan tampilan tersebut, afek adalah sebuah istilah luas yang meliputi emosi dan suasana hati. Kedua, terdapat perbedaan-perbedaan antara emosi dan suasana hati. Beberapa dari perbedaan-perbedaan ini-bahwa emosi lebih mungkin disebabkan oleh suatu kejadian tertentu, dan emosi lebih cepat berlalu dibandingkan suasana hati. Sebagai contoh, tidak seperti suasana hati, emosi cenderung lebih terungkap secara jelas dengan ekspresi wajah (kemarahan, rasa jijik). Sejumlah peneliti juga berspekulasi bahwa emosi lebih berorientasi pada tindakan dan hal ini dapat membuat kita mengambil beberapa tindakan cepat, sedangkan suasana hati mungkin lebih kognitif, yang berarti mereka dapat menyebabkan kita untuk berpikir atau merenung sementara waktu (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Perilaku Organisasi, 2012).

* **Kumpulan Dasar Emosi**

Kehidupan emosi sangat kompleks, banyak macam ragamnya, dan tiap macam emosi bervariasi pula menurut muatannya. Diantaranya :

1. Takut ,cemas dan khawatir

Ketiga macam emosi ini berkenaan dengan adanya rasa terancam oleh sesuatu. Pada rasa takut ancaman ini lebih khusus dan jelas sedang pada cemas dan khawatir onjek yang mengancamnya tidak begitu jelas. Seorang merasa khawatir karena menghadapi suatu situasi yang tidak bisa memberikan jawaban yang jelas, tidak bisa mengharapkan sesuatu pertolongan, dan tidak ada harapan yang jelas akan mendapatkan hasil. Kecemasan dan kekhawatiran memiliki nilai positif, asalkan intensitasnya tidak begitu kuat, sebab kecemasan dan kekhawatiran yang ringan dapat merupakan motivasi. Kecemasan dan kekhawatiran yang sangat kuat bersifat negatif sebab dapat menimbulkan gangguan baik secara psikis maupun fisik.

1. Marah dan permusuhan

Marah dan permusuhan merupakan suatu perasaan yang dihayati oleh seseorang atau suatu kelompok yang cenderung bersifat menyerang. Pada umumnya kedua jenis emosi ini diberi konotasi negatif, walaupun sesungguhnya merupakan suatu kondisi yang normal. Keduanya merupakan suatu cara individu menyesuaikan diri dengan lingkungan dan memenuhi kebutuhannya melalui bentuk perilaku agresif atau menyerang. Marah dan permusuhan terhadap sesuatu perbuatan atau keadaan yang negatif adalah sesuatu yang konstruktif, asalkan intensitas penghayatannya tidak terlalu kuat serta dinyatakan dengan cara yang konstruktif pula.

1. Rasa bersalah dan rasa berduka

Kedua emosi ini dialami seseorang karena kegagalan atau kesalahan dalam melakukan sesuatu perbuatan yang berkenaan dengan norma. Seperti halnya dengn jenis-jenis emosi yang lain, keduanya memiliki nilai positif apabila intensitasnya tidak terlalu kuat dan diterima sebagai koreksi terhadap dirinya. Apabila intensitasnya terlalu kuat dan dialami dalam tempo yang cukup panjang, maka akan memberikan beberapa dampak negatif (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Perilaku Organisasi, 2012).

* **Aspek Emosi**
1. Biologi Emosi

Semua emosi berasal dalam sistem limbik otak, yang kira-kira berukuran sebesar sebuah kacang walnut dan terletak dekat dengan batang otak kita. Orang-rang cenderung merasa paling bahagia (melaporkan lebih banyak emosi positif dibandingkan emosi negatif) ketika sistem limbik mereka secara relatif tidak aktif. Ketika sistem limbik “memanas”, emosi-emosi negatif seperti rasa marah dan bersalah mendominasi emosi-emosi yang positif seperti kegembiraan dan kebahagiaan. Secara keseluruhan, sistem limbik memberikan sebuah lensa di mana Anda dapat menginterpetasikan kejadian-kejadian. Ketika sistem tersebut aktif, Anda melihat hal-hal dalam sebuah cahaya negatif. Ketika tidak aktif, Anda menginterpretasikan informasi secara lebih positif.

1. **Intensitas**

Setiap orang memberikan respons yang berbeda-beda terhadap rangsangan pemicu emosi yang sama. Dalam sejumlah kasus, kepribadian menjadi penyebab perbedaan tersebut. Pada saat lain, perbedaan tersebut timbul sebagai hasil dari persyaratan-persyaratan pekerjaan. Setiap orang memiliki kemampuan bawaan yang bervariasi untuk mengekspresikan intensitas emosional. Seperti Anda mengenal orang-rang yang hampir tidak pernah menunjukkan perasaan mereka. Mereka jarang sekali marah. Mereka tidak pernah menunjukkan kemarahan besar. Sebaliknya, Anda mungkin juga mengenal orang-orang yang tampaknya berada dalam sebuah roller coaster emosional. Ketika mereka bahagia, mereka luar biasa gembira. Ketika mereka bersedih, mereka mengalami depresi yang mendalam.

1. Frekuensi dan Durasi

Scan Wolfson pada dasarnya adalah seorang yang tenang dan pendiam. Ia mencintai pekerjaannya sebagai seorang perencana keuangan. Ia tidak menikmati keharusan pidato agar ia menonjol di mata orang dan untuk mempromosikan berbagai progamnya. Tetapi ia kadang-kadang tetap harus memberikan pidato. “Jika harus berbicara kepada banyak pendengr setiap hari, saya akan berhenti dari bisnis ini,” katanya. “Saya pikir saya dapat melakukannya karena saya dapat memalsukan semangat dan antusiasme selama satu jam, beberapa kali dalam sebulan.”Suksesnya pemenuhan tuntutan emosional seorang karyawan dari suatu pekerjaan tidak hanya bergantung pada emosi-emosi yang harus ditampilkan dan intensitasnya tetapi juga pada seberapa sering dan lamanya mereka berusaha menampilkannya (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Perilaku Organisasi, 2012).

1. Suasana Hati sebagai Afek Positif dan Negatif

Bila emosi dikategorikan menjadi dua kelompok postif dan negatif, maka akan menjadi keadaan suasana hati karena sekarang emosi dipandang secara lebih umum dan bukan satu emosi tertentu. Jadi, kita dapat menganggap afek positif (possitive affect) sebagai sebuah dimensi suasana hati yang terdiri atas emosi-emosi postif 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 relaksi, ketenangan, dan keseimbangan pada ujung rendah (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Perilaku Organisasi, 2012).

* Sumber Emosi dan Suasana Hati
1. Kepribadian

Kepribadian memberi kecenderungan kepada orang untuk mengalami suasana hati dan emosi tertentu. Sebagai contoh, beberapa orang merasa bersalah dan merasakan kemarahan dengan lebih mudah dibandingkan orang lain. Orang lain mungkin merasa tenang dan rileks dalam situasi apa pun. Dengan perkataan lain, suasana hati dan emosi memiliki sebuah komponen ciri pada mereka-sebagian besar orang mempunyai kecenderungan tetap untuk mengalami suasana hati dan emosi tertentu.

1. Hari dalam Seminggu dan Waktu dalam Sehari

Sebagian besar orang berada di tempat kerja atau sekolah pada hari Senin hingga Jumat. Dengan demikian, sebagian besar orang akan memanfaatkan akhir minggu untuk bersantai dan bersenang-senang. Orang-orang cenderung berada dalam suasana hati terburuk (afek negatif tertinggi dan afek positif terendah) di awal minggu dan berada dalam suasana hati terbaik (afek positif tertinggi dan afek negatif terendah) di akhir minggu. Orang-orang biasanya berada dalam semangat yang lebih rendah pada awal pagi. Seiring hari berlanjut, suasana hati cenderung meningkat dan kemudian menurun pada malam hari. Menariknya, tidak peduli jam berapa orang pergi tidur pada malam hari, atau bangun di pagi hari, tingkat afek positif cenderung memuncak sekitar titik tengah antara bangun tidur dan pergi tidur. Tetapi, afek negatif memperlihatkan sedikit fluktuasi di sepanjang hari.

1. Cuaca

Cuaca memiliki sdikit pengaruh terhadap suasana hati. Seorang ahli menyimpulkan, “Berlawanan dengan pandangan kultur yang ada, data ini menunjukkan bahwa orang-orang tidak melaporkan suasana hati yang lebih baik pada hari yang cerah (atau, sebaliknya, melaporkan suasana hati yang lebih buruk pada hari gelap dan hujan). Korelasi ilusif menjelaskan mengapa orang-orang cenderung berpikir bahwa cuaca yang menyenangkan meningkatkan suasana hati mereka. Korelasi ilusif (illusory correlation) terjadi ketika orang mengasosiasikan dua kejadian yang pada kenyataannya tidak memiliki sebuah korelasi

1. Stres

Di tempat kerja, kejadian sehari-hari yang menimbulkan stres (suart elektronik yang tidak menyenangkan, tenggat waktu yang tidak masuk akal, hilangnya kesempatan penjualan besar, teguran dari waktu ke waktu secara negatif memengaruhi suasana hati karyawan. Tingkat stres dan ketegangan yang menumpuk di tempat kerja dapat memperburuk suasana hati karyawan, sehingga menyebabkan mereka mengalami lebih banyak emosi negatif.

1. Aktivitas Sosial

Aktivitas sosial yang bersifat fisik (berski atau berjalan kaki dengan teman), informal (pergi ke sebuah pesta), atau Epicurean (makan bersama orang lain) lebih diasosiasikan secara kuat dengan peningkatan suasan hati yang positif dibandingkan kejadian-kejadian formal (menghadiri sebuah rapat) atau yang bersifat duduk terus-menerus (menonton TV dengan teman).

1. Tidur

Kualitas tidur memengaruhi suasana hati. Para sarjana dan pekerja dewasa yang tidak memperoleh tidur yang cukup melaporkan adanya perasaan kelelahan yang lebih besar, kemarahan, dan ketidakramahan. Satu dari alasan mengapa tidur yang lebih sedikit, atau kualitas tidur yang buruk, menempatkan orang dalam suasana hati yang buruk karena hal tersebut memperburuk pengambilan keputusan dan membuatnya sulit untuk mengontrol emosi. Sebuah penelitian terbaru menyatakan bahwa kurang tidur pada malam sebelumnya juga memperburuk kepuasan kerja seseorang pada hari berikutnya, karena sebagian besar karena orang merasa lelah, cepat marah, dan kurang waspada.

1. Olahraga

Terapi olahraga berpengaruh paling kuat terhadap mereka yang mengalami depresi. Walaupun olahraga berpengaruh secara konsisten terhadap suasana hati, tetapi, tidak terlalu kuat-kuat. Jadi, olahraga dapat membantu Anda berada dalam suasana hati yang lebih baik, tetapi jangan mengharapkan mukjizat.

1. Usia

Suatu penelitian atas orang-orang yang berusia 18 hingga 94 tahun mengungkapkan bahwa emosi negatif tampaknya semakin jarang terjadi seiring bertambahnya usia seseorang. Bagi seseorang yang lebih tua, suasana hati positif yang tinggi bertahan lebih lama dan suasana hati yang buruk menghilang dengan lebih cepat. Penelitian tersebut mengimplikasikan bahwa pengalaman emosional cenderung membaik bersama bertambahnya usia, sehingga seiring bertambah tua, kita mengalami lebih sedikit emosi negatif.

1. Gender

Pria dan wanita diasosiasikan dengan cara yang berbeda-beda. Pria diajarkan menjadi kuat dan berani. Menunjukkan emosi tidak konsisten dengan citra ini. sebaliknya, wanita diasosiasikan untuk mengasuh, mungkin inilah penyebab adanya persepsi bahwa wanita biasanya lebih ramah dan hangat dibandingkan pria. Sebagai contoh, wanita diharapkan untuk mengekspresikan lebih banyak emosi positif pada pekerjaan (ditunjukkan dengan tersenyum) dibandingkan pria, dan mereka memang demikian. Penejelasan kedua adalah wanita mungkin memperlihatkan emosi mereka dibandingkan pria. Ketiga, wanita mungkin memiliki kebutuhan yang lebih besar terhadap penerimaan sosial dan juga, sebuah kecondongan yang lebih tinggi untuk menunjukkan emosi-emosi positif, seperti kebahagiaan (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Perilaku Organisasi, 2012).

* Kerja Emosional

Kerja emosional adalah ekspresi seorang karyawan dari emosi-emosi yang diinginkan secara organisasional selama transaksi antarpersonal di tempat kerja. Konsep kerja emosional muncul dari penelitian-penelitian atas pekerjaan terkait pelayanan. Pikirlah. Maskapai penerbangan mengharapkan pramugari mereka, misalnya untuk gembira, kita mengharapkan pemimpin upacara pemakaman untuk sedih, dan dokter untuk secara emosi netral. Tetapi memang benar, kerja emosional adalah relevan untuk hampir semua perkerjaan. Sebagai contoh, manajer Anda mengharapkan Anda untuk 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. Disparasi atau perbedaan ini disebut disonansi emosional (emotional dissinance), dan hal ini dapat barakibat sangat buruk pada karyawan. Jika dibiarkan, perasaan-perasaan yang terkungkung dari frustasi, kemarahan, dan kebencian akhirnya dapat menyebabkan kelelahan emosional dan kejatuhan mental. Semakin pentingnya kerja emosional sebagai sebuah komponen dari kinerja pekerjaan yang efektif menyebabkan pemahaman akan memperolej relevansi yang semakin besar dalam bidang perilaku organisasi (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Perilaku Organisasi, 2012).

* Emosi yang Dirasakan versus Emosi yang Ditampilkan

Poin terpenting di sini adalah bahwa emosi yang dirasakan dan yang ditampilkan sering kali berbeda. Sebenarnya banyak orang memiliki masalah untuk bekerja sama dengan orang lain karena mereka dengan naif mengasumsikan bahwa emosi yang ditunjukkan oleh orang lain kepada mereka merupakan apa yang sebenarnya orang lain tersebut rasakan. Ini khususnya berlaku dalam organisasi-organisasi di ma tuntutan peran dan situasi sering kali mengharuskan orang untuk menampilkan perilaku-perilaku emosional yang menutup perasaan mereka yang sebenarnya. Selain itu, saat ini semakin banyak pekerjaan yang menuntut karyawan untuk berinteraksi dengan para pelanggan. Pelanggan juga tidaklah mudah untuk ditangani. Mereka sering kali mengajukan keluhan, berperilaku kasar, dan membuat tuntutan-tuntutan yang tidak realistis. Dalam contoh seperti ini, emosi yang dirasakan seorang karyawan mungkin harus ditutupi. Karyawan yang tidak mampu menunjukkan sikap ramah dan siap membantu kemungkinan akan menghilangkan para pelanggan dan kemungkinan tidak akan efektif dalam pekerjaan mereka (Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge dalam Perilaku Organisasi, 2012).

Organisasi seringkali tidak memperbolehkan karyawan mengekspresikan emosi karena dapat mempengaruhi rasionalitas. Namun nyatanya setiap tindakan manusia tetap dipengaruhi oleh emosi.

Rasa (*Affect*) adalah isitilah umum yang mencakup beragam perasaan yang dialami seseorang, ini mencakup *emotions*dan *moods*. Emosi (*Emotions*) adalah perasaan intens yang diarahkan pada seseorang atau sesuatu. Mood (*Moods*) adalah perasaan yang kurang intens dibandingkan emosi, yang tidak diarahkan, dan terkadang muncul tanpa ada kejadian yang menstimuli.

Emosi muncul dan hilang dalam waktu lebih sekejap dibandingkan mood. Emosi dapat mempengaruhi dan merubah mood, begitu pula mood dapat membuat individu lebih emosional saat menanggapi kejadian. Perasaan pada mood tidak dapat dikaitkan pada satu kejadian manapun. Seseorang yang mengalami suatu mood, berada dalam kondisi bukan dirinya yang biasanya.

* **Basic Emotions**

Penamaan terhadap berbagai emosi memiliki jumlah yang sangat banyak. Rene Descartes mengidentifikasi enam gairah sederhana – *wonder*, *love*, *hatred*, *desire*, *joy*, dan *sadness* -, dan berpendapat emosi lainnya tersusun atas kombinasi keenamnya atau sejenis dengan keenamnya.

* **Basic Moods**

Emosi dapat diklasifikasikan secara positif atau negatif, namun tidak termasuk secara netral. Dengan klasifikasi ini, maka berbagai emosi dapat disatukan menjadi suatu konsep umum, yaitu posisi mood (*mood state*).

Posisi mood terdiri atas 2 dimensi. Pertama rasa positif (*positive affect*) adalah dimensi mood yang terdiri atas emosi positif, seperti kegembiraan (*joy*) atau syukur (*gratitude*). Kedua rasa negatif (*negative affect*) adalah dimensi mood yang terdiri atas emosi negatif, seperti marah (*anger*) atau rasa bersalah (*guilt*).



Emosi negatif cenderung berubah menjadi mood negatif. Hal ini disebabkan beberapa hal:

1. Pertama individu mengingat sebuah kejadian negatif lima kali lebih sering dibanding kejadian positif
2. Kedua kejadian negatif lebih unik dan jarang ditemui.
3. Ketiga mood positif lebih sering dirasakan seseorang. Menurut konsep *positivity offset*, pada kondisi biasa dan tak terjadi apa-apa, seseorang akan mengalami mood yang sedikit positif.

**Fungsi Emosi**

Rasionalitas dan emosi saling bertentangan satu sama lain, dengan menunjukkan emosi, kita akan cenderung berpikir secara irasional. Namun penelitian menunjukkan emosi penting untuk berpikir rasional. Salah satu contoh adalah kasus Phineas Gage.

Begitu juga dalam bertindak etis, individu setidaknya membuat keputusan sebagai berdasarkan emosi dan perasaan.

* **Sumber Emosi dan Mood**

Emosi dan mood muncul karena pengaruh yang datang dari berbagai sumber.

1. Kepribadian (*Personality*)Individu memiliki karakteristik yang membedakan intensitas rasa (*affect intensityI*), yaitu tingkat kekuatan emosi yang dialami individu.
2. Hari dan Periode Waktu
3. Cuaca
4. Stres
5. Aktivitas Sosial
6. Istirahat
7. Kebugaran
8. Umur
9. Jenis Kelamin

**Tenaga Emosional (*Emotional Labor*)**

Merupakan ekspresi emosi karyawan yang diharapkan oleh organisasi selama karyawan menjalani aktivitas interpersonal di lokasi kerja. Sebagai contoh pramugari diharapkan tampak riang, petugas pemakaman diharapkan tampak sedih, dll.

*Felt emotions* adalah emosi aktual individu. *Displayed emotions* adalah emosi yang dianggap layak dan dituntut agar ditampilkan menurut pekerjaan bersangkutan. *Emotional dissonance* adalah pertentangan / perbedaan antara emosi aktual yang dirasakan dengan emosi yang diharapkan. Jika disonan yang dirasakan terlalu besar, karyawan dapat mengalami kelelahan emosi atau *burnout*.

Untuk menekan dan menyembunyikan emosi riil, karyawan dapat melakukan dua hal. *Surface acting* adalah usaha menyembunyikan perasaan batin dan ekspersi emosional menurut peraturan yang berlaku. *Deep acting* adalah usaha mengubah perasaan batin aktual menurut peraturan yang berlaku.

**Affective Events Theory**

Model ini mencoba menggambarkan hubungan kejadian atau karakteristik di lingkungan kerja terhadap emosi karyawan, yang kemudian mempengaruhi sikap (i.e. kepuasan kerja) dan perilaku kerja (i.e kinerja).



Model ini membuktikan beberapa hal:

1. Kepribadian dan mood individu akan mempengaruhi intensitas emosi yang ditunjukkan. Individu dengan stabilitas emosi rendah akan bereaksi kuat saat menghadapi kejadian negatif.
2. Mood dan individu berubah-ubah sejalan waktu, sehingga pengaruhnya pada kinerja juga berubah-ubah

**Pengertian Afeksi, Emosi, dan Suasana Hati**

Ketiga hal ini sangat berkaitan yang mana :

Afeksi (affect) adalah istilah umum yang mencakup kisaran yang luas dari perasaan yang dialami seseorang, meliputi emosi maupun suasana hati. Emosi (emotion) adalah perasaan intens yang diarahkan pada seseorang atau sesuatu. Suasana Hati (Mood) adalah perasaan yang kurang intens dibandingkan emosi dan sering (meskipun tidak selalu) muncul tanpa sebuah peristiwa spesifik sebagai stimulus.

**Beberapa aspek Emosi dan Suasana Hati**

Terdapat beberapa aspek fundamental lainnya dari emosi yang harus dipertimbangkan yaitu :

1. Biologi Emosi

Adalah semua emosi berasal dari sistem limbik otak yang kira-kira berukuran sebesar sebuah kacang walnut dan terletak di batang otak. Orang-orang cenderung merasa bahagia ketika sistem limbik mereka secara relatif tidak aktif. Sistem limbik orang tidaklah sama. Sistem limbik yang lebih aktif terdapat pada orang-orang yang depresi, khususnya ketika mereka memperoleh informasi negatif.

1. Intensitas

Adalah setiap orang memberikan respon yang berbeda-beda terhadap rangsangan pemicu emosi yang sama. Dalam sejumlah kasus, kepribadian menjadi penyebab perbedaan tersebut. Pada saat lain, perbedaan tersebut timbul sebagai hasil dari persyaratan-persyaratan pekerjaan.

1. Frekuensi dan durasi

Adalah Suksesnya pemenuhan tuntutan emosional seorang karyawan dari suatu pekerjaan tidak hanya bergantung pada emosi-emosi yang harus ditampilkan dan intensitasnya tetapi juga pada seberapa sering dan lamanya mereka berusaha menampilkannya.

1. Emosi membuat kita irasional

Emosi adalah penting terhadap pemikiran rasional karena emosi memberikan informasi penting mengenai pemahaman terhadap dunia sekitar. Dalam suatu organisasi, kunci pengambilan keputusan yang baik adalah menerapkan pemikiran dan perasaan dalam suatu keputusan.

1. Fungsi emosi

Dalam ”The Expression of the Emotions in Man and Animals”, Charles Darwin menyatakan bahwa emosi berkembang seiring waktu untuk membantu manusia memecahkan masalah. Emosi sangat berguna karena ‘memotivasi’ orang untuk terlibat dalam tindakan penting agar data bertahan hidup tindakan – tindakan seperti mengumpulkan makanan, mencari tempat berlindung, memilih pasangan, menjaga diri terhadap pemangsa, dan memprediksi perilaku. Emosi sangat berpengaruh terhadap tingkah laku manusia. manusia lain.

 **Aplikasi perilaku organisasi terhadap Emosi dan Suasana Hati**

Kita dapat melihat bagaimana manajer dapat mempengaruhi suasana hati karyawannya, ada beberapa aplikasi yaitu :

1. Seleksi

Salah satu implikasi dari bukti uji kecerdasan emosional sampai saat ini adalah bahwa pemberi kerja seharusnya mempertimbangkan sebagai sebuah faktor dalam merekrut pekerja, khususnya untuk pekerjaan yang menuntut tingkat interaksi sosial yang tinggi.

1. Pengambilan Keputusan

Suasana hati dan emosi positif tampaknya membantu orang mengambil keputusan yang baik. Orang – orang yang dalam suasana hati yang baik atau mengalami emosi positif lebih mungkin dibandingkan yang lain untuk menggunakan pengalaman untuk mengambil keputusan yang cepat. Emosi positif juga meningkatkan keahlian memecahkan masalah, sehingga orang – orang positif menemukan solusi – solusi masalah yang baik.

1. Kreativitas Orang – orang dalam suasana hati baik cenderung lebih kreatif daripada orang dalam suasana hati buruk. Mereka menghasilkan banyak ide dan pilihan, dan yang lain berpikir ide mereka orisinal.
2. Motivasi

Seorang penelitian telah menegaskan pentingnya suasana hati dan emosi pada motivasi. Sebuah penelitian yang meminta dua kelompok orang untuk memecahkan sejumlah teka teki kata-kata. Dan hasilnya kelompok dengan suasana hati positif melaporkan ekspektasi yang lebih tinggi untuk dapat memecahkan teka-teki tersebut, berusaha lebih keras, dan sebagai hasilnya dapat memecahkan lebih banyak teka-teki.

1. 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. Bahkan ekspresi, emosi dalam pidato sering kali merupakan elemen penting yang membuat kita menerima atau menolak pesan seorang pemimpin. Ketika para pemimpin bersemangat, antusias dan aktif mereka lebih mungkin untuk memberi energi pada bawahan-bawahan mereka dan menyampaikan rasa efektifitas, kompetensi, optimisme dan kegembiraan.

1. Negosiasi

Adalah sebuah proses emosional, namun beberapa penelitian telah menunjukkan bahwa negosiator yang berpura-pura marah memiliki keuntungan atas lawan mereka. Ketika seorang negosiator menunjukkan kemarahan, lawan menyimpulkan bahwa negosiator tersebut telah menyerahkan semua yang ia dapat dan dengan demikian lawan menyerah. Menunjukkan sebuah emosi negatif dapat saja efektif, tetapi berperasaan buruk terhadap penampilan anda tampaknya merugikan negosiasi-negosiasi di masa depan.

1. Pelayanan Pelanggan

Keadaan emosional seorang pekerja mempengaruhi pelayanan pelanggan, yang berpengaruh terhadap tingkat pengulangan bisnis dan tingkat kepuasan pelanggan. Pemberian pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan membuat karyawan menuntut banyak hal karena mereka sering berada dalam situasi disonansi emosional. Seiring waktu, keadaan ini dapat menyebabkan kepatuhan mental atau fisik dalam pekerjaan, penurunan kinerja, dan rendahnya kepuasan kerja.

1. 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. Sebaliknya orang-orang yang mengalami hari buruk di tempat kerja, maka cenderung berada di suasana hati yang buruk pula saat di rumah. Meskipun orang-orang orang-orang secara emosional membawa pulang pekerjaan mereka ke rumah pada hari berikutnya, pengaruh tersebut biasanya telah hilang.

1. Perilaku Menyimpang di tempat kerja

Emosi-emosi negatif juga dapat membawa perilaku menyimpang di tempat kerja. Siapa pun yang pernah menghabiskan banyak waktu dalam sebuah organisasi menyadari bahwa orang-orang sering kali berperilaku dalam cara-cara yang melanggar norma – norma yang ada dan mengancam organisasi, anggotanya atau keduanya. Bukti yang ada menyatakan bahwa orang-orang yang menyatakan emosi negatif khususnya mereka merasa marah atau mempunyai sikap bermusuhan lebih berkemungkinan untuk terlibat dalam berperilaku menyimpang di tempat kerja daripada orang-orang yang tidak merasakan emosi-emosi negatif.

1. Keselamatan dan cedera di tempat kerja

Riset yang menghubungkan efektivitas negatif pada meningkatnya cedera di tempat kerja menyatakan bahwa pemberi kerja dapat meningkatkan kesehatan dan keselamatan (dan mengurangi biaya) dengan menjamin pekerja tidak terlibat dalam aktivitas yang berpotensi bahaya ketika berada dalam suasana hati buruk.

1. Bagaimana Manajer dapat memengaruhi Suasana Hati

Untuk memperbaiki suasana hati karyawan, para manajer dapat menggunakan humor dan memberi karyawan mereka penghargaan kecil sebagai apresiasi terhadap pekerjaan yang dilaksanakan dengan baik. Selain itu riset mengindikasikan bahwa ketika para pemimpin berada dalam suasana hati yang baik, anggota kelompok menjadi lebih positif dan sebagai hasilnya para anggota akan lebih bekerja sama.

 **Sumber-sumber Emosi dan Suasana Hati**

Berikut merupakan contoh dari beberapa sumber-sumber yang mempengaruhi dalam emosi dan suasana hati antara lain :

1. Kepribadian

Kepribadian memberi kecenderungan kepada seseorang untuk mengalami emosi dan suasana hati tertentu. Sebagian besar orang mempunyai kecenderungan tetap untuk mengalami suasana hati dan emosi tertentu lebih sering dibandingkan orang lain.

1. Hari dalam Seminggu dan Waktu dalam Sehari

Orang-orang cenderung berada dalam suasana hati terburuk (afek tertinggi dan afek positif rendah) di awal Minggu dan berada dalam suasana hati terbaik (afek positif tertinggi dan afek negatif terendah) di akhir Minggu. Orang-orang biasanya berada dalam semangat lebih rendah pada awal pagi. Suasana hati cenderung meningkat dan kemudian menurun pada malam hari.

1. Cuaca

Cuaca memberikan sedikit pengaruh terhadap suasana hati. Korelasi ilusif menjelaskan mengapa orang cenderung berpikir bahwa cuaca yang menyenangkan meningkatkan suasana hati mereka. Korelasi ilusif terjadi ketika orang mengasosiasikan dua kejadian yang pada kenyataannya tidak memiliki sebuah korelasi.

1. Stres

Tingkat stres dan ketegangan yang menumpuk di tempat kerja dapat memperburuk suasana hati karyawan, sehingga menyebabkan mereka mengalami lebih banyak emosi negatif.

1. Aktivitas Sosial

Aktivitas sosial bersifat fisik , informal, atau Epicurean (makan bersama orang lain) lebih diasosiasikan kuat dengan peningkatan suasana hati yang positif di bandingkan kejadian-kejadian formal atau yang bersifat duduk terus-menerus.

1. Tidur

Kurang tidur pada malam sebelumnya memperburuk kepuasan kerja seseorang pada hari berikutnya, karena sebagian besar orang merasa lelah, cepat marah, dan kurang waspada.

1. Olahraga

Terapi olahraga berpengaruh paling kuat terhadap mereka yang mengalami depresi. Walaupun olahraga berpengaruh secara konsisten terhadap suasana hati, tetapi tidak terlalu kuat. Jadi, olahraga dapat membantu anda berada dalam suasana hati yang lebih baik, tetapi jangan mengharapkan mukjizat.

1. Usia

Emosi negatif tampaknya semakin sering terjadi seiring bertambahnya usia seseorang. Bagi seseorang yang lebih tua, suasana hati positif yang tinggi bertahan lebih lama dan suasana hati yang buruk menghilang dengan lebih cepat.

1. Gender

Dalam perbandingan antar Gender, wanita menunjukkan ekspresi emosional yang lebih besar dibandingkan pria, mereka mengalami emosi lebih intens dan mereka menunjukkan ekspresi emosi positif maupun negatif yang lebih sering, kecuali kemarahan.

**Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional telah menjadi sebuah konsep yang kontroversial dalam perilaku ke organisasian, dengan adanya faktor pendukung dan penentang di dalamnya, antara lain :

1. Kasus yang mendukung untuk Kecerdasan Emosional

Memberikan argumen yang mendukung kecerdasan emosional, yaitu :

1. Daya Tarik Intuitif

Adalah intuisi menyatakan orang yang dapat mendeteksi emosi orang lain, mengendalikan emosinya sendiri, dan mengendalikan interaksi sosial dengan baik, memiliki posisi yang kuat dalam dunia bisnis.

1. Kecerdasan Emosional memprediksi kriteria yang berarti

Bukti menyatakan level tinggi kecerdasan emosional berarti seseorang akan berkinerja baik dalam pekerjaannya.

1. Kecerdasan Emosional berdasarkan Biologi

Dalam sebuah studi, orang – orang dengan kerusakan di area otak yang mengatur pemrosesan emosional (bagian korteks prefrontal) memiliki skor tidak lebih rendah dalam ukuran standar kecerdasan daripada orang tanpa kerusakan yang sama.

1. Kasus yang bertentangan dengan Kecerdasan Emosional

Beberapa kritik mengenai kecerdasan emosional antara lain :

1. Para peneliti kecerdasan emosional tidak sepakat tentang definisi

Maksudnya Adalah ini merupakan perspektif atas kecerdasan emosional yang berdasarkan kemampuan.

1. Kecerdasan emosional tidak dapat diukur

Hal ini dikarenakan mereka berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah sebuah bentuk inteligensia.

1. Kecerdasan emosional tidak lebih dari sekedar kepribadian dengan label berbeda Karena kecerdasan emosional sangat erat kaitannya dengan intervensi dan kepribadian, sekali anda mengendalikan faktor – faktor ini, tidak lagi hal unik yang ditawarkan.

**STUDY KASUS**

eBay Inc adalah ajang pasar online dunia di mana pembeli dan penjual berhimpun dan berdagang apa saja. Perusahaan ini bermarkas di San Jose, California dan berdiri pada tahun 1995. Perusahaan ini memiliki website dalam banyak bahasa di dunia yang dapat memberikan pelayanan ke seluruh dunia.

Awal berdirinya perusahaan ini ditandai dengan didirikannya AuctionWeb pada tanggal 5 September 1995 oleh seorang programmer komputer Pierre Omidyar. Situs ini awalnya merupakan situs pribadi. Namun kemudian situs ini mampu menjual item pertamanya adalah pointer laser yang rusak dengan harga $ 14,83.

Jadilah eBay yang awalnya hanya dijadikan sebagai hobi oleh sang pendirinya. Hingga pada suatu saat internet service provider-nya mengatakan bahwa dia perlu meng-upgrade situsnya menjadi akun bisnis karena tingginya jumlah lalu lintas ke situs web. Dengan di upgrade nya situs ini dan mengakibatkan kenaikan harga (dari $ 30/bulan sampai $ 250), akhirnya memaksa Omidyar untuk mulai mengisi situsnya. Ia akhirnya mempekerjakan Chris Agarpao sebagai karyawan pertama eBay yang menangani jumlah cek yang datang untuk dibayarkan.

Pada tanggal 20 Desember 2010, eBay mengumumkan akuisisi sebuah klub online shopping, brands4friends.de, seharga 150.000.000 € ($ 197 juta) untuk memperkuat posisi perusahaan dalam industri fashion di Eropa. Kini situs ini memiliki 100 juta pengguna aktif di seluruh dunia dan menjadi pasar online terbesar di dunia di mana para penggunanya bisa membeli dan menjual apa saja.

Meg Whitman, CEO eBay, adalah seorang pemimpin dengan kecerdasan emosional tinggi. Sejak pendiri eBay Pierre Omidyar memilih Whitman untuk mengubah perusahaan barunya menjadi perusahaan global, ia muncul sebagai seorang bintang dalam sebuah pekerjaan yang menuntut interaksi sosial dengan para karyawan, pelanggan, dan pemimpin politik di seluruh dunia. Whitman dideskripsikan sebagai seseorang yang percaya diri tetapi rendah hati, dapat dipercaya, sensitif secara kultural, serta ahli membangun tim dan memimpin perubahan. Diperlihatkan di sini, Whitman menyambut Gloria Arroyo, presiden Fhilipina, salah satu negara di mana eBay mempunyai situs lelang, saat berkunjung ke markas pusat eBay.

[http://nsydia.wordpress.com/perilaku-organisasi/chapthttps://ecoer-5-emosi-dan-mood/](http://nsydia.wordpress.com/perilaku-organisasi/chapthttps%3A//ecoer-5-emosi-dan-mood/)

http://wahyuamrullahberbagiilmu.blogspot.com/2017/09/perilaku-organisasi-emosi-emotion-dan.html