

**ANALISIS SUASANA HATI (*MOOD*) TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *OUTDOOR* DI PT X PARIWISATA JEMBER**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

**MIVA MAR ATUL MUTHIAH
NIM : 214103050003**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
MEI 2025**

**ANALISIS SUASANA HATI (*MOOD*) TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *OUTDOOR* DI PT X PARIWISATA JEMBER**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi Islam (S.Psi)
Fakultas Dakwah Program Studi Psikologi Islam



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Oleh:

Miva Mar Atul Muthiah
NIM : 214103050003

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH
MEI 2025**

ANALISIS SUASANA HATI (*MOOD*) TERHADAP KINERJA KARYAWAN *OUTDOOR* DI PT X PARIWISATA JEMBER

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri
Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
Untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi Islam (S.Psi)
Fakultas Dakwah Program Studi Psikologi Islam

Oleh:

Miva Mar Atul Muthiah
NIM : 214103050003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Disetujui Pembimbing:



Indah Roziah Cholilah, S.Psi., M.Psi

NIP. 198706262019032008

ANALISIS SUASANA HATI (MOOD) TERHADAP KINERJA KARYAWAN *OUTDOOR* DI PT X PARIWISATA JEMBER

SKRIPSI

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
Gelar Sarjana Psikologi Islam (S.Psi)
Fakultas Dakwah Program Studi Psikologi Islam

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Mei 2025

Tim Penguji

Ketua

Sekretaris


Arrumaisha Fitri, M.Psi
NIP. 198712232019032005


Nurin Amalia Hamid, M.Psi. T
NIP. 199505132022032002

Anggota :

1. Dr. Moh. Mahfud faqih, S.Pd.
M.Pd.
2. Indah Roziyah Cholilah, M.Psi.

()

()

**Menyetujui,
Dekan Fakultas Dakwah**



Dr. Fawazul Umam, M.Ag
NIP. 19730227200031001

MOTTO

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Artinya: “Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sampai mereka mengubah apa yang ada pada diri mereka sendiri.” (Ar-Ra’d: 11)¹



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

¹ Departemen Agama RI, “Al-Quran dan Tafsirnya”, Ar-Ra’d: 11 , Hal : 249

PERSEMBAHAN

Puja dan puji syukur kepada Allah SWT yang tidak ada hentinya memberikan dan melimpahkan kasih, sayang, dan rahmat-nya sehingga saya bisa dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang saya sayangi diantaranya:

1. Kepada orang tua yang saya sayangi, yakni Bapak Gufron dan Ibu Juariah yang telah membiayai pendidikan hingga ke jenjang perguruan tinggi, dan tiada lelah memberikan semangat dan berdoa untuk kehidupan saya.
2. Terimakasih kepada Ibu Richa dan Bapak Donny yang selalu memberikan semangat, arahan dan pandangan terkait semua hal baik skripsi, pekerjaan dan kehidupan. Saya sangat menghargai semua hal itu di dalam kehidupan saya.
3. Terimakasih kepada Vena, Fina, Lisa, Putri yang telah memberikan semangat dan arahan kepada saya dalam menyelesaikan skripsi.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

KATA PENGANTAR

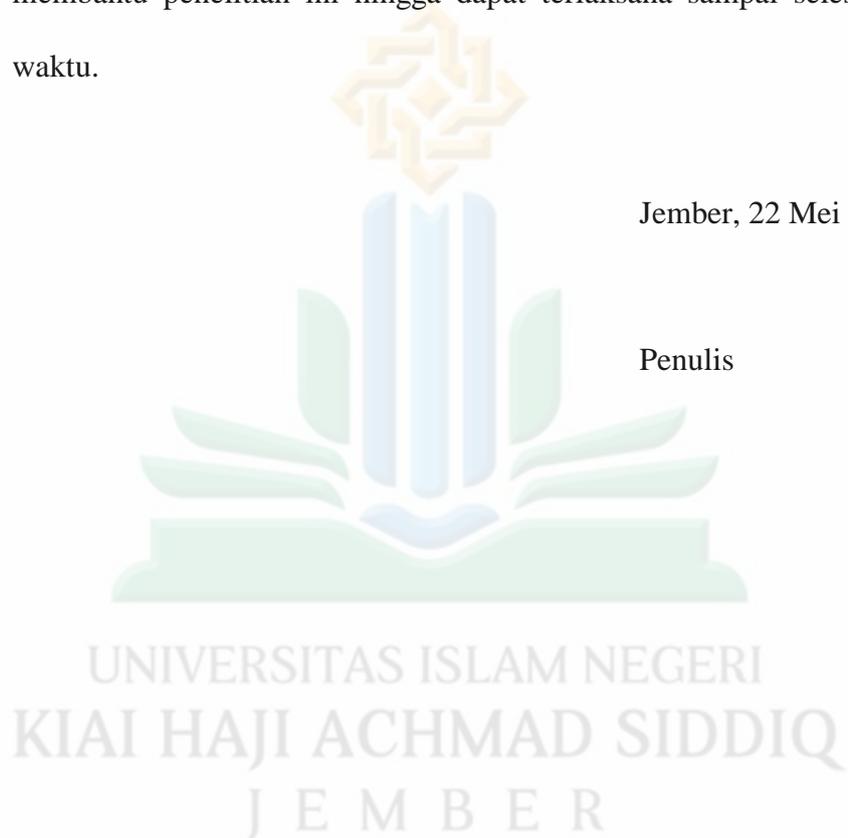
Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan hidayah, rahmat, dan karunianya. Sholawat serta salam senantiasa diberikan kepada Nabi Muhammad SAW. Atas izin Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana pada Fakultas Dakwah Universitas Islam Negeri Kyai Achmad Siddiq Jember dengan judul : “Analisis Suasana Hati (*Mood*) Pada Kinerja Karyawan *Outdoor* di PT X Pariwisata Jember”. Kesuksesan dalam penulisan ini tidak lepas dari dukungan banyak pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. H. Hefni Zein, S.Ag., M.M., SPEM. Selaku Rektor UIN KHAS Jember yang telah memberikan kesempatan untuk menimba ilmu dan mengenyam pendidikan di UIN KHAS Jember.
2. Prof. Dr. Fawaizul Umam, M.Ag selaku Dekan Fakultas Dakwah UIN KHAS Jember yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh perkuliahan dengan tepat waktu.
3. Arrumaisha Fitri, M.Psi. Koordinator Program Studi Psikologi Islam UIN KHAS Jember yang telah membantu memberikan ilmunya di perkuliahan.
4. Indah Roziyah Cholilah, S.Psi., M.Psi. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu dan tenaga dalam membantu serta membimbing skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah khususnya Prodi Psikologi Islam yang sudah memberikan ilmu kepada saya hingga saat ini di UIN KHAS Jember.

6. Seluruh civitas akademik Universitas Islam Negeri Kyai Haji Achmad Siddiq Jember yang turut berperan dalam mendukung proses pendidikan peneliti
7. Kepada PT X Pariwisata jember yang telah memberikan izin dan banyak membantu penelitian ini hingga dapat terlaksana sampai selesai dan tepat waktu.

Jember, 22 Mei 2025

Penulis



ABSTRAK

Miva Mar Atul Muthiah, 2025: *Analisis Suasana Hati (Mood) Terhadap Kinerja Karyawan Outdoor Di PT X Pariwisata Jember*

Kata Kunci : *Suasana Hati, Mood, Kinerja, Karyawan*

Suasana hati atau *mood* merupakan gejala perasaan yang dirasakan oleh setiap individu dari berbagai kalangan dan usia. Suasana hati dapat dipengaruhi oleh kejadian internal maupun eksternal, sehingga suasana hati dapat mempengaruhi perilaku seseorang. Terutama pada penelitian ini melihat bagaimana suasana hati (*mood*) berpengaruh pada kinerja karyawan diperusahaan. Nampaknya analisis gambaran suasana hati yang muncul yakni afeksi positif dan afek negatif pada karyawan dapat mempengaruhi tingkah laku karyawan di perusahaan sehingga berpengaruh pada kinerja karyawan.

Fokus permasalahan dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimana gambaran suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember? 2) Apa saja sumber-sumber yang mempengaruhi suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember? 3) Bagaimana pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *Outdoor* di PT X Pariwisata Jember?

Tujuan dalam penelitian ini adalah : 1) Mengetahui gambaran suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember, 2) Mengetahui apa saja sumber-sumber yang mempengaruhi suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember, 3) Mengetahui pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember.

Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Subyek dalam penelitian ini adalah HRD, karyawan *outdoor* PT X Pariwisata Jember. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara terstruktur dan observasi partisipan dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan yakni reduksi data, data display dan *verification*. Kemudian pada keabsahan data menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian menunjukkan adanya suasana hati yang memperlihatkan berbagai gambaran yakni afek positif diantaranya perasaan bahagia, dihargai dan bersemangat serta terlibat aktif dalam kelompok. Kemudian gambaran afek positif rendah meliputi kurang antusias dan adanya perasaan bosan pada pekerjaan yang monoton. Berikutnya gambaran afeksi negatif yakni kemarahan terpendam, kecewa dan perasaan sedih hingga tertekan. Adapun sumber-sumber suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* meliputi hari dalam seminggu dan waktu dalam sehari, cuaca, kepribadian dan aktivitas sosial. Kemudian adapun pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor* yaitu suasana hati positif berkontribusi pada pencapaian kuantitas kerja, yaitu tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan suasana hati positif juga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pengunjung. Sebaliknya, suasana hati negatif muncul ketika karyawan tidak berhasil mencapai target sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENMGANTAR	vi
ABSTRAK	viii
DAFTR ISI.....	ix
DAFTR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Definisi Istilah.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
A. Penelitian Terdahulu	11
B. Kajian Teori	15
1. Suasana <i>Hati (Mood)</i>	15
2. Kinerja karyawan	39
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	50

B. Lokasi Penelitian.....	50
C. Subyek Peneliti.....	51
D. Teknik Pengumpulan Data.....	52
E. Analisis Data.....	55
F. Keabsahan Data.....	56
G. Tahap-tahap Penelitian.....	57
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS	60
A. Gambaran Obyek Penelitian	60
B. Penyajian Data dan Analisis.....	63
C. Pembahasan Temuan.....	80
BAB V PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	96
DAFTAR PUSTAKA.....	97

DATAR TABEL

NO	Uraian	Hal
Tabel 2.1	Orisinalitas Penelitian	13
Tabel 4. 1	Jumlah karyawan dan magang	62



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Perusahaan memiliki karyawan dengan berbagai macam suasana hati atau *mood* yang mereka rasakan saat bekerja. Suasana hati atau *mood* merupakan gambaran segala macam emosional yang dirasakan manusia pada waktu tertentu dan tidak selalu disebabkan oleh stimulus atau kejadian tertentu yang dapat mempengaruhinya, seperti cuaca, hubungan, stres, kecewa, dan lain sebagainya. *Mood* tidak selalu menunjukkan perubahan ekspresi melainkan pada perubahan sikap dari seseorang yang merasakannya. Suasana hati atau *mood* terbagi menjadi dua yaitu suasana hati yang baik (*good mood*) dan suasana hati yang buruk (*bad mood*). Pada saat karyawan merasakan suasana hati yang buruk, karyawan bisa saja kesulitan mengontrol perasaan yang tidak jelas, sehingga akan kesulitan berkonsentrasi saat melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi kualitas kinerja mereka.²

Suasana hati merupakan perasaan yang cenderung kurang intens dan bersifat emosional. Karyawan yang merasakan suasana hati yang baik (*good mood*) akan merasakan hari-hari yang dijalani menjadi positif dan mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Sedangkan suasana hati yang buruk dapat membuat seseorang tidak dapat mewujudkan potensi

² Deandra Indah Kusuma Putri, Prayekti, Didik Subiyanto, "Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (*Mood*) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul", *Journal of Economics and Business* Vol 7, 1 (2023) 300-301.

yang dimilikinya atau sekedar menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya. Suasana hati yang baik atau buruk dapat menular pada karyawan lainnya, hal ini bisa terjadi karena secara tidak sadar perasaan, ekspresi, serta suasana lingkungan dapat memicu reaksi di dalam otak. Kondisi inilah yang membuat suasana hati mempengaruhi apa yang dirasakan oleh karyawan.³

Seiring dengan berkembangnya zaman persaingan antar perusahaan yang begitu kompetitif, mendorong perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya dengan berbagai macam cara dan tidak lupa memperhatikan suasana hati yang bisa berdampak pada kinerja karyawan. Menurut Mangkunegara menjelaskan kinerja karyawan merupakan hasil kerja secara kuantitas dan kualitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab dari perusahaan yang telah diberikan.⁴ Menurut Priansa menjelaskan kinerja karyawan merupakan perilaku yang ditampilkan oleh setiap karyawan sebagai prestasi kerja yang dihasilkan dan tanggung jawab yang dibebankan perusahaan kepada karyawan.⁵

PT X Pariwisata Jember memiliki keseluruhan karyawan yang berjumlah 111 karyawan. Di dalam perusahaan PT X Pariwisata Jember. Terdapat karyawan yang bekerja di luar/*outdoor* berjumlah 93 karyawan dan anak magang berjumlah 16 siswa SMK dan Mahasiswa.⁶ Berdasarkan observasi dan wawancara kepada karyawan *outdoor* divisi Marketing

³ Dr.Olivia Remes, “Cara cepat memperbaiki mood”,Merasa Stres, Hal 63 (Jakarta 2021).

⁴ Dr. Dedi Rianto Rahadi, Mangkunegara “Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia” Hal 1. (Malang April 2010)

⁵ Iendy Zalviean Adhari, SE.,M.M.,M.E.,MMC, Priansa. “Kinerja Karyawan” Hal 76 (Pasuruan 2020)

⁶ HRD DT, “Data jumlah karyawan dan magang”, PT X Pariwisata Jember 24 September 2024.

berinisial DN dan karyawan Divisi *Food and Beverage* berinisial SL, menjelaskan bahwa tidak semua suasana hati mempengaruhi kinerja karyawan, tergantung bagaimana karyawan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya yang meliputi target kerja setiap hari, bulanan, atau tahunan.⁷

Tentu hal ini berbeda seperti yang dijelaskan penelitian terdahulu terkait suasana hati dan kinerja yang mengatakan bahwa, kelelahan emosional akan berdampak pada suasana hati (*mood*) sehingga akan mempengaruhi kinerja karyawan.⁸ Teori yang menjelaskan bahwasannya kelelahan emosional dapat mempengaruhi suasana hati yang berdampak pada kinerja di perusahaan, seperti halnya perasaan frustrasi, putus asa, tertekan, tidak berdaya sehingga tidak mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan.⁹

Kemudian ada juga penelitian yang menjelaskan bahwasannya hasil dari penelitian suasana hati (*mood*) memiliki peran positif dan signifikan terhadap stres kerja, yang berarti suasana hati yang buruk atau *bad mood* dalam jangka waktu lama dapat berpengaruh pada kinerja mereka di perusahaan.¹⁰ Namun penelitian-penelitian tersebut umumnya menggunakan pendekatan kuantitatif dan belum banyak membahas khususnya karyawan *outdoor* yang memiliki tekanan fisik dan suasana hati akibat bekerja di luar

⁷ DN dan SA “Observasi dan Wawancara”, PT X Pariwisata Jember 24 September 2024.

⁸ Nurul Huda, S.E., M.M. “Manajemen SDM”, Hal 14 (Sumatra Barat 2020).

⁹ Irma Rahayu, “Emotional Healing Therapy”, Hal 15 (Jakarta 2015)

¹⁰ Deandra Indah Kusuma Putri, Prayekti, Didik Subiyanto, “Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (*Mood*) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul”, *Journal of Economics and Business* Vol 7, 1 (2023) Hal 305.

ruangan dibandingkan karyawan *indoor* yang bekerja di dalam ruangan dan ber AC.

Fenomena yang ditemukan di lapangan, menunjukkan bahwa tidak semua karyawan yang mengalami suasana hati negatif mengalami penurunan kinerja. Berdasarkan pengamatan peneliti di PT X Pariwisata Jember, terdapat beberapa karyawan *outdoor* yang tetap menunjukkan sikap profesional dan kinerja optimal meskipun sedang menghadapi permasalahan pribadi yang emosional. Salah satu hasil observasi peneliti bersama dengan HRD ketika karyawan *outdoor* mendapatkan kabar duka dari keluarganya, namun tetap hadir bekerja dengan ekspresi tenang dan menjalankan tugas sesuai dengan jobdesk yang diberikan tanpa terpengaruh suasana hati yang tidak stabil.¹¹

Dengan melihat kejadian di lapangan, bahwasannya suasana hati positif atau negatif yang pada umumnya dapat mempengaruhi kinerja karyawan, tidak selalu terjadi, semua tergantung bagaimana cara karyawan memandang, merasakan, dan merespon saat menghadapi suasana hati yang bisa sewaktu-waktu berubah. Kemudian bagaimana karyawan menjalani kehidupan sehari-hari dengan suasana hati yang dirasakan.

Berdasarkan hasil wawancara awal dengan beberapa informan karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember, peneliti menemukan adanya ketidaksesuaian pendapat mengenai mengenai pengaruh suasana hati terhadap kinerja. Beberapa karyawan menyatakan bahwa suasana hati mereka tidak secara langsung memengaruhi kinerja, karena mereka tetap harus bekerja

¹¹ HRD RA, Inisial C "Data observasi dan wawancara", PT X Pariwisata Jember 24 September 2024.

sesuai tanggung jawab dan target yang telah ditentukan. Hal ini menunjukkan bahwa suasana hati (*mood*) tidak selalu menjadi faktor dominan dalam menentukan kinerja karyawan. Oleh karena itu, peneliti tertarik mendalami fenomena ini lebih lanjut melalui pendekatan kualitatif, guna memahami secara mendalam bagaimana karyawan *outdoor* memaknai hubungan antara suasana hati terhadap kinerja. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat terutama pada karyawan dan perusahaan. Berdasarkan dari temuan penelitian yang sudah di jelaskan di atas. Maka penelitian ini akan meneliti terkait “Analisis Suasana Hati (*Mood*) Terhadap Kinerja Karyawan *Outdoor* di PT X Pariwisata Jember”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan konteks penelitian yang sudah dijelaskan di atas, maka fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana gambaran suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember?
2. Apa saja sumber-sumber yang mempengaruhi suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember?
3. Bagaimana pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas, maka tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui sebagai berikut :

1. Mengetahui gambaran suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember.
2. Mengetahui apa saja sumber-sumber yang mempengaruhi suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember.
3. Mengetahui pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat di bidang teoritis dan praktis, berikut adalah penjelasan masing-masing manfaat :

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan secara lebih jelas dan memperluas pandangan terhadap gambaran suasana hati (*mood*) pada kinerja karyawan *ourdoor*. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan khususnya pada kajian ilmu psikologi industri yang berkaitan dengan suasana hati (*mood*) dan kinerja karyawan. Penelitian ini diharapkan juga memberikan informasi dan pengetahuan terkait suasana hati dan kinerja karyawan pada perusahaan PT X Pariwisata Jember dan perusahaan lainnya.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak yang terlibat di antaranya perusahaan PT X Pariwisata Jember, mahasiswa dan bagi pembaca sekalipun. Di dalam penelitian ini diharapkan dapat diambil manfaat dalam memahami gambaran suasana hati (*mood*) pada

kinerja karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember. Sehingga diharapkan perusahaan ini dapat menjadi contoh buat mahasiswa dan perusahaan lainnya.

E. Definisi Istilah

1. Suasana hati (*Mood*)

Suasana hati (*mood*) merupakan perasaan yang dialami oleh setiap manusia. Perasaan yang dirasakan cenderung kurang intens dari situasi dan kondisi yang sedang dialami. Suasana hati yang dirasakan baik positif ataupun negatif bisa mempengaruhi cara berinteraksi secara sosial antar individu. Suasana hati merupakan perasaan yang dialami oleh seseorang yang berlangsung lebih lama dibandingkan emosi dan tidak disertai kejadian yang spesifik. *Mood* juga cenderung lebih mengingat kejadian negatif atau pengalaman yang buruk ketika seseorang sedang merasa suasana hatinya tidak baik, keadaan *mood* juga lebih stabil dibandingkan emosi yang bisa langsung dipengaruhi kejadian dan menunjukkan perilaku secara langsung.

2. Kinerja karyawan

Kinerja karyawan adalah hasil dari produksi yang dihasilkan dari pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam periode waktu tertentu, sehingga dapat memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan yang telah dilakukan.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memiliki tujuan menjadi panduan dan mencegah adanya plagiasi, duplikasi yang dilakukan oleh penelitian. Sumber penelitian terdahulu dapat berupa skripsi, buku, jurnal, riset, tesis dan lain sebagainya. berikut ini beberapa penelitian terdahulu terkait topik penelitian yang dibahas pada penelitian ini:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Usran Masahere, Fadli Ilyas pada tahun 2023 di dalam karyanya jurnal Nasional yang berjudul “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)”. Penelitian ini membuktikan bahwa faktor internal dan faktor eksternal dalam diri karyawan dapat turut membentuk suasana hati karyawan saat bekerja.

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki kesamaan pada variabel bebas dan variabel terikat yaitu variabel suasana hati (bebas) dan variabel kinerja (terikat). Penelitian ini menggunakan metode penulisan data kualitatif deskriptif. Meskipun demikian, terdapat perbedaan penelitian yang akan diteliti yaitu pada lokasi tempat penelitian PT X Pariwisata Jember, informan karyawan *outdoor* dengan metode penelitian kualitatif studi kasus.¹²

¹² Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 59.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Salma Fauziyah tahun 2017 di dalam karyanya skripsi yang berjudul “Pengaruh Religiusitas dan suasana hati (*mood*) Terhadap Kinerja Karyawan Ayam Geprek Mak Sunah Madiun”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa hasil religiusitas dan suasana hati (*mood*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan Ayam Geprek Mak Sunah Madiun. Dalam penelitian ini, memiliki kesamaa pada variabel suasana hati dan kinerja, akan tetapi terdapat perbedaan pada lokasi penelitian yang bertempat di PT X Pariwisata Jember dan metode penelitian yang menggunakan metode kualitatif.¹³

3. Penelitian yang dilakukan oleh Deandra Indah Kusuma Putri, Prayekti, Didik Subiyanto, tahun 2023. Berjudul “Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (*Mood*) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul”. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif analisis dengan teknik sampel *Purposive Sampling*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi tidak signifikan pada stres kerja. Sedangkan suasana hati berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan kerja tetapi signifikan pada stres

¹³ Salma Fauziyah, “Pengaruh Religiusitas dan Suasana Hati (*Mood*) Terhadap Kinerja Karyawan Ayam Geprak Mak Sunah Madiun”, (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017). Hal 58.

kerja. Terdapat kesamaan pada penelitian ini yaitu variabel suasana hati, akan tetapi terdapat perbedaan pada lokasi tempat penelitian, metode penelitian dan variabel kecerdasan emosional, kepuasan kerja, dan stres kerja.¹⁴

4. Penelitian yang dilakukan oleh Iva Mindhayani dan Siti Lestariningsih yang berjudul “Pengaruh Desain Interior Ergonomis pada Mood Karyawan”. Tahun 2020. Hasil dari penelitian ini menjelaskan terdapat signifikan desain interior ergonomis terhadap mood karyawan yang berarti semakin baik desain interior ergonomis maka semakin baik pula mood karyawan. Terdapat persamaan penelitian yaitu pada variabel mood dan terdapat perbedaan yaitu pada variabel desain interior ergonomis dan lokasi penelitian.¹⁵

Tabel 2.1
Orisinalitas Penelitian

No	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Usran Masahere dan Fadli Ilyas (2023)	Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)	a) Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan diteliti memiliki kesamaan pada variabel yang akan diteliti yaitu variabel	a) Penelitian terdahulu meneliti yang berlokasi di Gedung Lippo Kuningan Jakarta Selatan sedangkan penelitian

¹⁴ Deandra Indah Kusuma Putri, Prayekti, Didik Subiyanto, “Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (*Mood*) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul”, *Journal of Economics and Business* Vol 7, 1 (2023) Hal 300.

¹⁵ Iva Mindhayani dan Lestariningsih, “Pengaruh Desain Interior pada Mood Karyawan”, *Jurnal Teknik Industri* Vol 6, No 2, (Yogyakarta 2020) Hal 122.

			<p>suasana hati dan variabel kinerja karyawan.</p> <p>b) Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan diteliti menggunakan metode kualitatif.</p>	<p>yang akan diteliti berlokasi di PT X Pariwisata Jember.</p>
2	Salma Fauziyah (2017)	<p>Pengaruh Religiusitas dan Suasana Hati (<i>Mood</i>) Terhadap Kinerja Karyawan Ayam Geprek Mak Sunah Madiun</p>	<p>a) Penelitian terdahulu memiliki kesamaan variabel pada penelitian yang akan diteliti yaitu variabel suasana hati (<i>mood</i>) dan kinerja karyawan</p>	<p>a) Penelitian terdahulu menggunakan variabel religiusitas sedangkan penelitian yang akan diteliti tidak menggunakan religiusitas</p> <p>b) Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan metode kualitatif.</p>
3	Deandra Indah Kusuma Putri, Prayekti, Didik Subiyanto (2023)	<p>Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (<i>Mood</i>) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan</p>	<p>a) Penelitian terdahulu memiliki kesamaan pada penelitian yang akan diteliti yaitu variabel suasana hati (<i>mood</i>)</p>	<p>a) Penelitian terdahulu memiliki perbedaan pada metode penelitian yaitu menggunakan metode kuantitatif sedangkan</p>

		Aset Daerah Kabupaten Bantul		penelitian yang akan diteliti menggunakan metode kualitatif
4	Iva Mindhayani dan Siti Lestariningsih (2020)	Pengaruh Desain Interior Ergonomis pada <i>Mood</i> Karyawan	a) Penelitian terdahulu memiliki kesamaan pada penelitian yang akan diteliti yaitu pada variabel <i>mood</i> karyawan.	a) Penelitian terdahulu meneliti desain interior sedangkann penelitian yang akan diteliti meneliti kinerja karyawan b) Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian yang akan diteliti menggunakan metode kualitatif

B. Kajian Teori

1. Suasana Hati (*Mood*)

a. Pengertian suasana hati (*mood*)

Suasana hati (*mood*) merupakan keadaan yang mana lebih stabil dibandingkan emosi, dan waktu yang dibutuhkan suasana hati berlangsung lebih lama dibandingkan emosi serta tidak selalu disebabkan oleh stimulus atau kejadian tertentu yang terjadi hari itu juga. Apabila seseorang merasakan *mood* yang buruk, akan

cenderung lebih mengingat pengalaman atau kejadian yang negatif, akan tetapi apabila mengalami *mood* yang baik cenderung mengingat kejadian yang menyenangkan. Hal ini menyebabkan *mood* dapat mempengaruhi pada memori yang disebut dengan *mood-congruent memory effect*.¹⁶

Suasana hati (*mood*) merupakan perasaan yang kita rasakan. Perasaan yang dapat menentukan apakah seseorang dapat menghadapi tantangan dan resiko atau tidak mampu menghadapi tantangan dan resiko di dalam kehidupan. Suasana hati bagian dari emosi akan tetapi berbeda dengan temperamen dan watak, apabila suasana hati sangat mempengaruhi aktivitas sehari-hari dalam waktu yang lama, dapat mengakibatkan stres bahkan sampai dengan depresi.

Suasana hati dapat menjalar pada aktivitas dan tidak memperdulikan suasana lingkungan, sebagai contoh seorang karyawan yang baru putus hubungan dengan pasangan tidak merasa mampu menyelesaikan tugas atau tanggung jawab pekerjaan dalam waktu lebih dari 1 minggu, hingga hal itu menyebabkan pekerjaan terhambat dan merugikan perusahaan. Kalaupun suasana lingkungan perusahaan baik dan bahagia tetap tidak mampu memperbaiki perasaan atau suasana hati yang di rasakan.¹⁷

¹⁶ Edward E. Smith, Stephen M. Kosslyn, "Psikologi Kognitif : Mood dan Memori", Hal 307.

¹⁷ Usran Masahere, Fadli Ilyas, "Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)" Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 61.

Kerumitan suasana hati juga bisa dirasakan oleh siapapun, semisalkan dalam satu waktu merasakan *good mood* dan tidak berselang lama merasakan *bad mood*, dikarenakan oleh kejadian atau tidak dipengaruhi oleh kejadian. Apabila seorang merasakan *good mood*, ia bisa menjadi pribadi yang ramah, ceria, makanan terasa enak, memandang kehidupan menjadi positif dan semua aktivitas, pekerjaan dapat dinikmati dan diselesaikan dengan baik. Sedangkan bagi orang yang merasakan *bad mood*, bisa menunjukkan rasa malas makan, menjadi pribadi kurang ramah, dan merasa tidak berdaya menjalani aktivitasnya.¹⁸

b. Ciri- ciri suasana hati (*mood*)

Suasana hati tidak selalu menampilkan ekspresi yang jelas melainkan bersifat kognitif karena perasaan yang dirasakan kurang intens dibandingkan emosi. terdapat 8 jenis ciri-ciri suasana hati (*mood*), yaitu:

- 1) Suasana hati positif merupakan suasana hati yang dirasakan oleh seseorang dalam keadaan senang, bahagia dan bersemangat, juga penuh dengan cinta dan kasih sayang. Apabila sedang mengalami suasana positif dihadapkan kejadian yang merugikan, dia tidak akan mudah terpengaruh dan dapat menyelesaikan permasalahan dengan tenang dan bijaksana.

¹⁸ Thibaut Meurisse, "Master Your Emotions : Kerumitan Emosi", Hal 56.

- 2) Suasana hati negatif merupakan suasana hati yang dirasakan oleh seseorang dalam keadaan marah, cemas, kebingungan atau *overthinking*, hingga apabila suasana hati berlangsung dalam waktu lama bisa saja sampai depresi dan putus asa. Apabila seorang merasakan suasana hati yang buruk, dia akan memandang sekitarnya dari sisi negatif sehingga dapat mempengaruhi aktivitasnya.¹⁹
- 3) Suasana hati sering kali disebabkan oleh keadaan umum dan tidak jelas penyebabnya. Misalkan, seorang karyawan sebelumnya merasa senang dan mampu mengerjakan deadline kerjaan sekarang akan tetapi satu jam kemudian merasa tidak mampu lagi mengerjakan deadline kerjaan, karena tiba-tiba mengalami perubahan suasana hati, yang mungkin saja disebabkan oleh cuaca panas di kantor, sehingga karyawan merasa *bad mood* yang parah.
- 4) Suasana hati atau perasaan yang dirasakan lebih lama berakhir dibandingkan emosi. Suasana hati bisa dirasakan selama ber-jam atau hari. Misalkan, karyawan perempuan mengalami haid yang dapat mempengaruhi *mood* nya selama 3 hari.
- 5) Suasana hati lebih mengarah ke umum (dua dimensi utama yakni afek negatif dan afek positif). Misalkan karyawan memiliki permasalahan personal dengan ketua tim, akan tetapi rekan kerja

¹⁹ Fatma Lungga Hapsari, "Pentingnya Mengatur Emosi Dan Suasana Hati Di Lingkungan Kerja", Jurnal Perilaku Organisasi, (Februari 2023), Hal 4.

karyawan juga terkena pelampiasan dari karyawan yang memiliki permasalahan dengan ketua tim, hanya karna merasa *mood* buruk.

- 6) Suasana hati yang dirasakan oleh seseorang tidak selalu menampilkan ekspresi yang jelas. Misalkan, karyawan sedang merasakan *mood* yang buruk akan tetapi di saat dia bekerja sebagai pelayanan, karyawan tetap profesional dalam melayani pelanggan.
- 7) Suasana hati bersifat kognitif karena dipengaruhi oleh cara berfikir, interpretasi situasi dan menanggapi kejadian di sekitar. Terdapat beberapa faktor kognitif yang dapat mempengaruhi suasana hati yaitu:
 - a) Pikiran negatif seperti kecewa, rasa bersalah, khawatir dapat menyebabkan suasana hati yang buruk. Sedangkan suasana hati positif seperti harapan, rasa syukur, optimis dapat meningkatkan suasana hati yang baik.
 - b) Persepsi merupakan bagaimana memandang situasi yang dapat mempengaruhi *mood* atau suasana hati. Misalkan apabila seseorang memandang situasi dari sisi negatifnya maka dapat mempengaruhi suasana hati seperti mudah marah atau sedih.
 - c) Penilaian merupakan cara seseorang menilai situasi dan menganggap kejadian sebagai ancaman atau tidak. Misalkan menilai kejadian dengan perasaan cemas atau takut. Sedangkan

apabila menilai kejadian dari sisi positifnya, maka bisa saja merasakan perasaan senang dan bersyukur.²⁰

c. Dimensi suasana hati (*mood*)

Suasana hati (*mood*) merupakan kondisi afektif yang mencerminkan keadaan emosi manusia dan bersifat sementara. Suasana hati memiliki perasaan yang kurang spesifik, intens dan tidak dipengaruhi oleh stimulus atau peristiwa tertentu. Menurut Watson, suasana hati memiliki 2 dimensi yaitu:²¹

1) Afeksi positif

Afek positif tinggi menunjukkan dimana keadaan dari seorang yang aktif menghidupi kehidupan dan merasakan energi yang tinggi, konsentrasi penuh dan keterlibatan dalam kelompok yang menyenangkan dan percaya diri, keceriaan juga kebahagiaan, kepuasan dan rasa syukur. Sedangkan afek positif yang rendah menunjukkan kelelahan, kebosanan dan kurangnya antusias dalam interaksi sosial dan pasrah akan hidupnya tanpa ada harapan. Oleh karena itu seorang yang merasakan suasana hati afeksi positif akan menunjukkan interaksinya lebih dominan ke afek positif tinggi atau afek positif rendah.²²

²⁰ Prof. Dr. Bernhard Tawel, SE., ME, De.Adolfina, SE., MSI, Merinda H.Ch. Pandowo, SE., MA, Dr. Hendra N. Tawas, Se., Msi. "Psikologi Industri (November, 2017) Hal 70-84

²¹ Deandra Indah Kusuma Putri, Prayekti, Didik Subiyanto, "Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (*Mood*) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul", *Journal of Economics and Business* Vol 7, 1 (2023) Hal 303.

²² Watson, D., And Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. */Psychological Bulletin*, 98(2), 219-235.

2) Afeksi Negatif

Afek negatif merupakan pengalaman yang kurang menyenangkan atau dalam keadaan sulit yang dirasakan oleh seorang dengan melibatkan hubungan sosial. Diantaranya perasaan bersalah, rasa marah, gelisah dan kesedihan, stres, kecemasan juga keputusasaan. Sehingga afek negatif menampilkan suasana hati atau kondisi *mood* yang dirasakan seseorang yang bisa saja berdampak dalam berinteraksi dengan orang lain.²³

Reaksi yang dialami oleh manusia baik itu afek positif dan afek negatif, didasarkan pada perasaan yang nyata dibandingkan keyakinan seseorang melalui proses berpikir. Akan tetapi perlu untuk melihat batas wajar dan moral seseorang yang tidak melibatkan emosi. Dalam situasi yang dirasakan oleh seseorang kebanyakan memiliki dorongan emosional yang mempengaruhi suasana hatinya.²⁴

d. Faktor yang mempengaruhi suasana hati (*mood*)

Suasana hati memiliki beberapa faktor yang dapat mempengaruhinya yaitu faktor komponen STORC (*Situation, Thought Pattern, Organ Experience, Response Patterns*,

²³ Barrett, L.F., & Russell, J. A. (2015). *The psychological construction of emotion*. Guilford Press

²⁴ Usran Masahere, Fadli Ilyas, "Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)" Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 66

Cosequence)²⁵ dan faktor internal, faktor eksternal²⁶. Berikut adalah penjelasan faktor-faktor suasana hati:

1) *Situation*

Situation atau situasi merupakan tempat dimana seorang dikelilingi oleh keadaan pada waktu tertentu. Suasana hati bisa disebabkan oleh keadaan yang terjadi saat itu juga, sebagai contoh satu jam sebelumnya mahasiswa merasa bahagia karena sebentar lagi pulang, akan tetapi tiba-tiba mahasiswa merasa panik dan kebingungan karena 30 menit lagi dosen memberikan ujian lisan mendadak.

Karyawan merasakan suasana hati bahagia dan merasa mampu menyelesaikan tugas deadline hari itu juga, akan tetapi di saat waktu berlalu, karyawan diberitahukan bahwa salah satu keluarganya meninggal, hingga hal itu menyebabkan karyawan merasa syok dan sedih secara bersamaan. Suasana hati dapat berubah seketika, tidak hanya karena keadaan dan tidak melihat jarak waktu perubahan suasana hati.

2) *Thought Pattern (Cognitive Component)*

Interpretasi bagaimana pandangan individu memahami situasi yang dihadapinya sehingga mempengaruhi afek atau

²⁵ Devine, Eric G et al. (2010). Module 9 : “Mood Management Comprehensive Addiction Treatment. Boston Center for Treatment Development and Training” 3-6

²⁶ Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 64.

perasaan yang muncul. Pemahaman dan pemikiran yang berbeda setiap orang dapat memunculkan afek atau perasaan yang berbeda.

3) *Organ Experience (Physical or Bodily Component)*

Apa yang dirasakan di dalam tubuh seseorang dapat berpengaruh pada afek yang dirasakannya. Afek positif atau afek negatif merupakan respon langsung terhadap apa yang dirasakan langsung oleh sensasi tubuh. Misalnya, afek positif yang dirasakan oleh karyawan dimana dia merasa mampu konsentrasi tinggi, bersemangat dan terlibat aktif di dalam tim sehingga karyawan dapat berkontribusi besar pada tim.

Sedangkan bagi karyawan yang merasakan afek negatif.

Misalkan, terdapat karyawan yang baru saja ditegur oleh atasan karena dia tidak dapat mencapai target bulan ini dan teguran ini merupakan teguran pertama yang dia dapatkan selama 3 tahun bekerja sama dalam tim. Walaupun teguran itu tidak sampai SP/Surat Pelanggaran pada karyawan. Teguran tersebut membuat karyawan merasa *down* dan *overthinking* hingga stres yang membuat hal tersebut, karyawan mengalami penurunan kinerja dan kehilangan motivasi.

4) *Response Patterns (Behavioral Component)*

Setiap individu memiliki pola respon atau cara merespon situasi, pola pikir, dan rangsangan tubuh yang berbeda. Reaksi

dari perilaku yang berbeda akan menghasilkan afek yang berbeda. Misalkan, perusahaan sedang melaksanakan kegiatan outbound yang meriah dan diharuskan semua karyawan mengikuti kegiatan outbound, bagi karyawan merasakan senang dan bersemangat maka afek yang muncul adalah positif sedangkan bagi karyawan yang tidak suka keramaian akan merasakan afek negatif yang berdampak pada rasa malas dan tidak bersemangat.

5) *Consequence (Environmental Reactions)*

Lingkungan atau situasi sosial yang dirasakan individu dapat memberikan reaksi bagaimana cara merespon perilaku yang ditunjukkan oleh individu. Misalnya, perusahaan yang memiliki pemimpin otoriter dan lingkungan kerja yang toksik atau lingkungan kerja negatif, cenderung para karyawan memunculkan afek negatif pada *mood* nya yang berdampak pada perilaku kerjanya. Sedangkan bagi perusahaannya yang sehat dan selalu dapat mendukung para karyawannya, akan memunculkan afek positif sehingga berdampak pada kinerja yang semakin baik.

6) Internal

Suasana hati dapat disebabkan oleh faktor internal yang meliputi kepribadian, dimana karyawan memiliki kepribadian yang berbeda-beda, sehingga dalam memandang dan merespon suasana hati, tingkah laku yang ditunjukkan akan berbeda-beda

mengikuti perasaan suasana hati. Misalkan, karyawan memiliki kepribadian ceria akan tetapi di saat dihadapkan masalah, dia menjadi orang paling murung dan tidak mampu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi. Berbeda dengan karyawan yang bersikap pendiam dan tenang, dia selalu mampu menghadapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapinya.

Tidur juga dapat mempengaruhi suasana hati, apabila seseorang merasa kurang tidur dan banyak melakukan aktivitas, hal itu dapat menyebabkan hilang fokus dan membuat banyak pekerjaan terhambat.

Gender dan usia juga dapat mempengaruhi suasana hati, seperti hal wanita cenderung mengalami perubahan suasana hati yang lebih besar dibandingkan laki-laki karena wanita mengalami siklus menstruasi. Sedangkan anak-anak dan remaja cenderung mengalami suasana hati yang lebih sulit dikendalikan dibandingkan orang dewasa karena suasana hati orang dewasa lebih stabil dan dapat mengendalikan suasana hati yang dapat mempengaruhi tingkah lakunya.

7) Eksternal

Suasana hati dapat disebabkan oleh faktor eksternal meliputi cuaca dan aktivitas sosial. Paparan sinar matahari yang panas dapat meningkatkan produksi serotonin yang berfungsi untuk meningkatkan dan membantu memperbaiki suasana hati.

Sedangkan cuaca hujan atau mendung juga dapat menurunkan produksi serotonin yang dapat mempengaruhi perasaan sedih.²⁷

Melibatkan diri pada aktivitas sosial dengan cara berpartisipasi seperti olahraga, hobi dan kegiatan sosial dapat meningkatkan suasana hati dengan cara memproduksi endorfin sebagai pemicu perasaan senang dan meningkatkan suasana hati, juga mengurangi stres, depresi dan cemas.²⁸

e. Sumber suasana hati (*mood*)

Sumber-sumber suasana hati diantaranya:²⁹

1) Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda, sehingga di saat mengalami suasana hati baik atau buruk dapat

dipengaruhi oleh kepribadian seseorang. Kepribadian merupakan bagian dari kejiwaan atau jiwa yang berada dalam manusia dan menjadi kesatuan serta memiliki fungsi-fungsinya tersendiri³⁰.

Teori 4 kepribadian dikenalkan oleh tokoh Yunani bernama Hippocrates. Berikut ini 4 macam kepribadian.

a) Sanguinis memiliki ciri-ciri: optimis, ceria, ramah, dan antusias. Meraka sangat mudah bergaul dan mencari perhatian

²⁷ Fika Tri Anggraini, "Peran Hormon Serotonin Dalam Fungsi Memori : Sebuah Studi Literatur" Vol 7, No 1, (April 2023) Hal 1542

²⁸ Surya Adi Saputra, " Menjaga Imunitas dan Kesehatan Tubuh melalui Olahraga yang efektif", (November 2020) Hal 33.

²⁹ Usran Masahere, Fadli Ilyas, "Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)" Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 62

³⁰ Alwisol, " Psikologi Kepribadian" (Juli, 2011). Hal 2

serta mampu mencairkan suasana. Kekurangan dari Sanguinis yakni, kurang disiplin, dan sulit fokus pada tugas dalam waktu yang lama.

- b) Melankolis: memiliki ciri-ciri: perfeksionis, sensitif dan pendiam. Mereka cenderung berpikir lebih mendalam dan menyukai keteraturan atau terorganisir. Kekurangan dari kepribadian melankolis adalah mudah merasa tertekan dan cenderung overthinking serta pesimis.
- c) Koleris memiliki ciri-ciri: percaya diri, tegas, ambisius dan berorientasi pada tujuannya. Mereka merupakan pemimpin dan sangat suka dengan tantangan serta dapat mengambil keputusan dengan cepat. Kelebihan dari kepribadian ini adalah mandiri dan logis. Kekurangan dari Melankolis cenderung keras kepala, kurang sabar, dan juga terlihat dominan.
- d) Plegmatis memiliki ciri-ciri: sabar, setia dan tenang serta cenderung menghindari konflik. Mereka juga lebih suka mengamati dan dapat diandalkan, stabil secara emosional dan dapat bekerja sama dengan baik. Kekurangan dari Plegmatis adalah kurangnya antusias, sulit mengambil keputusan dan cenderung pasif.³¹

2) Hari dalam seminggu dan waktu dalam sehari

³¹ Littauer, F. "Personality Plus: How To Understand Others By Understanding Yourself". (Florence, 1983). Hal: 30-110

Seseorang cenderung merasakan suasana hati terburuk yakni afek negatif tertinggi dan efek positif terendah, diawal hari minggu dan apabila di akhir hari minggu merasakan suasana hati terbaik yakni pada afek positif tertinggi dan afek negatif terendah. Misalkan, seseorang merasa semangatnya lebih rendah di pagi hari dan seiring berjalannya waktu, suasana hati meningkat dan pada malam hari suasana hati cenderung menurun.

3) Cuaca

Cuaca dapat memberikan pengaruh pada suasana hati. Misalkan cuaca yang sejuk di dalam kantor dapat meningkatkan suasana hati karyawan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik. Sedangkan cuaca panas dan kurang ventilasi udara dapat membuat suasana hati buruk yang mempengaruhi pada kinerja karyawan. Oleh karena itu perusahaan harus dapat memanfaatkan cuaca yang bagus dan menyediakan ruangan yang bisa mengatasi perubahan cuaca.³²

4) Stres

Stres dapat mempengaruhi suasana hati ditempat kerja, kejadian yang terjadi di tempat kerja dapat menimbulkan stres apabila tertumpuk dari waktu ke waktu dengan perasaan negatif. Suasana hati yang buruk bagi karyawan dapat mempengaruhi

³² Indah Roziyah Cholilah, "Psikologi Industri dan Organisasi" Jember (Maret 2023) Hal

kinerja dan mengalami banyak emosi negatif sehingga dapat bermasalah pada fisik individu.³³

5) Aktivitas sosial

Setiap individu memiliki keterbatasan fisik maupun mental. Oleh karena itu individu tidak dapat bekerja pada postur tubuh atau posisi yang sama dan tidak nyaman dalam waktu lama. Setiap individu perlu melakukan aktivitas sosial meliputi kegiatan fisik yang biasanya bekerja di luar, tidak hanya duduk di kantor seharian. Aktivitas sosial yang lebih berfokus pada peningkatan suasana hati yang positif. Seperti halnya bermain bersama setelah bekerja atau kegiatan *outbound* yang diadakan untuk mempererat hubungan rekan kantor.³⁴

6) Tidur

Kualitas tidur yang baik atau buruk dapat mempengaruhi suasana hati seseorang. Apabila kualitas tidurnya buruk maka bisa menempatkan seseorang mengalami suasana hati yang buruk juga. Sebaliknya apabila kualitas tidurnya baik, maka dapat memperbaiki suasana hati dalam menjalani aktivitas sehari-hari.

Manusia memiliki kebutuhan tidur paling sedikit 8 jam per-malam, akan tetapi semua tergantung ritme individu beradaptasi pada jadwal tidur, bisa saja jadwal tidurnya kurang dari 8 jam atau bahkan lebih dari 8 jam. Oleh karena itu, apabila

³³ Nevid, Rathus, Greene. "Psikologi Abnormal: Edisi 9" (Maret 2014) Hal 152

³⁴ Indah Roziah Cholilah, "Psikologi Industri dan Organisasi" Jember (Maret 2023) Hal

jadwal ritme tidur yang sudah beradaptasi dan tiba-tiba berubah, maka kemungkinan membutuhkan waktu untuk adaptasi lagi, sehingga dapat mempengaruhi aktifitas esok harinya.³⁵

7) Usia

Semakin bertambahnya usia suasana hati semakin sering terjadi. Apabila seseorang memiliki usia yang lebih tua, suasana hati yang baik dapat bertahan lebih lama. Sedangkan suasana hati yang buruk dapat menghilang lebih cepat tergantung pada individunya. Sedangkan lansia akan lebih fokus pada pengalaman yang bermakna, sehingga berkontribusi pada stabilnya suasana hati lansia. Lansia juga lebih mahir dalam mengatur emosi dibandingkan usia dewasa muda.³⁶

8) Gender

Perbandingan suasana hati antara wanita dan pria. Wanita lebih cenderung mengalami perubahan suasana hati dibandingkan pria. Wanita lebih menunjukkan ekspresi suasana hati positif dan negatif, kecuali kemarahan. Selain itu adapun perbedaan antara perempuan dan laki-laki pada suasana hati yang mempengaruhinya, diantaranya:

- a) Hormon pada perempuan lebih besar selama siklus menstruasi yang dapat mempengaruhi suasana hatinya, dibandingkan laki-laki.

³⁵ Pinel, Barnes. "Biopsikologi: Edisi 10" (Februari 2019), Hal 475-476

³⁶ Carol Magai dan Susan H.McFadden. "Handbook of Emotion, Adult Development, and Aging". Hal 45

- b) Secara biologi otak perempuan dan laki-laki memiliki struktur dan fungsi yang berbeda-beda. Hal ini yang terkadang berkontribusi pada perbedaan dalam memahami suasana hati.
- c) Budaya pada perempuan dan laki-laki dalam mengekspresikan suasana hati ditunjukkan secara berbeda. Sehingga norma sosial dapat mempengaruhi bagaimana mereka merasakan dan terbuka pada suasana hati tersebut.³⁷

f. Konsep suasana hati, emosi, dan perasaan

1) Konsep suasana hati

Suasana hati adalah keadaan yang lebih stabil dan berlangsung dalam durasi yang lebih lama dibandingkan emosi. Namun biasanya kurang intens dan tidak selalu memiliki penyebab spesifik yang jelas, suasana hati memengaruhi persepsi dan cara seseorang merespon lingkungan. Salah satu contohnya, karyawan yang merasa kelelahan akibat kanvas di segala macam cuaca seperti panas dan hujan. Sehingga karyawan disebut merasakan afeksi positif rendah yang ditandai dengan adanya kelelahan dan kurang antusias.

2) Konsep emosi

Emosi adalah reaksi psikologi dan fisiologi terhadap stimulus yang terjadi secara spontan, cepat, intens dan bersifat sementara. Emosi dapat menyebabkan perubahan perilaku pada

³⁷ Prof. Dr. Eti Nurhayati, M.Pi. "Psikologi Perempuan dalam Berbagai Perspektif. (Juni 2018) Hal: 25-30

ekspresi wajah, detak jantung dan perilaku. Emosi yang dirasakan lebih kompleks karena melibatkan interpretasi kognitif dan respon tubuh. Sebagai contoh karyawan merasa marah dan secara spontan memarahi atasannya karena dia ditegur di depan umum.³⁸

3) Perasaan

Perasaan adalah pengalaman subjektif dari emosi. Perasaan merupakan hasil interpretasi internal dari reaksi emosional yang dialami seseorang. Perasaan lebih tenang, berlangsung sedikit lebih lama dari emosi, dan seringkali tidak menunjukkan ekspresi fisik yang jelas. Sebagai contoh mahasiswa magang di perusahaan dan diberikan pujian oleh senior, sehingga karyawan merasa senang hanya di waktu itu.³⁹

4) *Emotional Labor* (Kerja Emosional)

Emotional labor atau pekerjaan emosional merupakan pekerjaan yang terlibat dalam mengelola emosional seseorang dan ekspresi ketika berinteraksi dengan orang lain, terutama pada pekerjaan pelayanan terhadap pelanggan atau klien. Hochschild menjelaskan bahwa pekerjaan emosional merupakan proses pekerjaan yang diharapkan dapat mengelola perasaan sesuai dengan aturan yang ditetapkan di perusahaan.

Situasi sosial yang terjadi di perusahaan mengharuskan karyawan mengatur emosi terutama ekspresi wajah agar kenyamanan

³⁸ Ekman, P. An Argument for basic emotions. *Cognition and emotion*, (1992) 169-200

³⁹ Damasio, A.R. *The feeling of what happens : Body and Emotion in the Making of Consciousness*. Harcourt (1999) 90

tetap terjaga di lingkungan perusahaan. Mengatur emosi dan menjaga perasaan dapat meningkatkan suasana hati dan mempertahankan *mood* dalam jangka panjang. Emotinal labor bisa dicontohkan dengan pekerjaan jasa pelayanan seperti *customer service* atau CS yang mengharuskan selalu tersenyum, ramah dan sopan terhadap pelanggan dan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.⁴⁰

5) Strategi meningkatkan suasana hati

Dalam mengatasi perubahan suasana hati yang terkadang tidak jelas sebabnya, dapat dilakukan dengan berbagai macam strategi diantaranya:⁴¹

1) Mengakui perasaan yang dirasakan

Dengan mengakui perasaan atau suasana hati yang dirasakan. Misalkan, sedih, kecewa, bahagia, tertawa, cemas, dapat menyadari jenis suasana hati dan peristiwa apa yang menyebabkan perubahan suasana hati pada seseorang.

2) Olahraga

Olahraga teratur tidak hanya meningkatkan kesehatan fisik melainkan pada suasana hati yang positif, selain itu olahraga yang rutin dapat meningkatkan kesehatan mental dalam jangka panjang.

⁴⁰Olivia Guy Evens, MSc. "Emotional Labor : Definition, Examples, Types, and Consequensces". Artikel Simply Psychology (April 4 2025), Hal 11-7

⁴¹Thibaut Meurisse, "Master Your Emotions" (2018) Hal 29-89

3) Makan makanan yang sehat

Makan makanan yang sehat dapat meningkatkan suasana hati. Misalkan pada coklat yang mengandung flavonoid yang membantu mengurangi hormon stres dan meningkatkan kadar serotonin yang berfungsi meningkatkan suasana hati.

4) Tidur yang cukup

Kualitas tidur dapat mempengaruhi keadaan mood seseorang, efek samping dari kurangnya tidur yakni tidak dapat berkonsentrasi, lebih mudah marah, terlihat lesu dan kesulitan menghadapi suasana hati yang bersifat negatif. Oleh karena itu seseorang yang merasa cukup tidur dapat menerima efek positif dan pengalaman mood yang baik. Adapun cara meningkatkan

kualitas tidur diantaranya:

- a) Memastikan kamar tidur gelap gulita agar mata dapat relaks dan tidak terjaga.
- b) Hindari menggunakan perangkat elektronik sebelum tidur agar meningkatkan pola tidur yang teratur.
- c) Rilekskan pikiran sebelum tidur dengan cara mengatakan pada diri sendiri hal-hal positif atau dengan membaca buku.
- d) Hindari minum air terlalu banyak sebelum tidur, karena apabila terbangun tengah malam hanya untuk ke kamar mandi, maka pola tidur akan terganggu.

e) Berdoa sebelum tidur dapat membantu meningkatkan kualitas tidur dan merasa aman.

5) Humor

Humor dan tertawa dapat melepaskan hormon endorfin yang dapat meningkatkan suasana hati dan mengurangi rasa sakit.

6) Berbicara dengan orang lain

Berbicara atau sekedar membagi perasaan yang dirasakan dengan orang lain dapat menjernihkan suasana hati yang buruk. Misalkan, saat lagi sedih atau tertekan kemudin berbagi cerita dengan sahabat dapat meningkatkan suasana hati yang lebih baik agar memiliki kekuatan dalam menjalani aktivitas sehari-hari

7) Jurnalng

Menulis tidak harus pada hal-hal atau pencapaian yang besar. Nyatanya dengan menulis hal-hal kecil atau kegiatan sehari-hari dapat meningkatkan harga diri yang bisa berdampak pada peningkatan suasana hati.

8) Hobi

Dengan melakukan hobi yang disukai membuat seseorang merasa senang, rileks dan bahagia. Hobi dapat meningkatkan suasana hati yang positif.

9) Regulasi emosi

Regulasi emosi memiliki kemampuan dalam mengelola barbagai emosi dan suasana hati (*mood*). Karyawan yang

memiliki regulasi emosi yang baik dapat mengatasi permasalahan yang terjadi di tempat kerja, sehingga hal ini meminimalkan dampak negatif pada suasana hati karyawan. Regulasi emosi merupakan bagaimana seseorang dapat mengelola, mengatur dan mengidentifikasi emosi secara efektif, sehingga emosi tidak sampai meledak langsung disaat adanya kejadian. Selain itu regulasi emosi juga melibatkan pemahaman tentang faktor yang memicu emosi, kesadaran diri terhadap emosi dan bagaimana seseorang memiliki keterampilan mengelola respon emosi yang sehat.⁴²

2. Kinerja karyawan

a. Pengertian kinerja karyawan

Kinerja merupakan kata yang paling populer di dalam manajemen. Kinerja memiliki peranan penting dalam perusahaan guna menunjang produktivitas dan kesuksesan dalam organisasi, karena apabila karyawan sangat kontribusi, loyalitas dan efisien, maka perkembangan dalam organisasi lebih produktif. Kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja dan prestasi kerja.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia/ KBBI arti kinerja adalah sesuatu yang dicapai, prestasi yang diperlihatkan dan kemampuan kerja yang ditunjukkan pada karyawan. Kinerja dalam bahasa Inggris disebut *performance*. Menurut Sedarmayanti kinerja

⁴² Ken Lindner. "Jurus Jitu Mengelola Emosi" 2019. Hal 23-47

adalah prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja dan penampilan kerja.⁴³

Dapat disimpulkan kinerja merupakan sebuah sistem penilaian kinerja untuk mengukur dan menampilkan hasil kuantitas, kualitas, tanggung jawab, dan prestasi karyawan secara individu maupun kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan aturan, standar penilaian kinerja untuk mencapai tujuan perusahaan secara hukum, moral dan etika. Kinerja juga merupakan sebuah hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan perusahaan pada karyawan. Kinerja karyawan adalah sebuah dedikasi dan kontribusi karyawan guna mencapai tujuan perusahaan.

b. Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang telah dikaji oleh beberapa teori kinerja. Terdapat tiga variabel yang mempengaruhi perilaku kinerja yaitu:⁴⁴

- 1) Variabel individu merupakan kinerja karyawan yang dapat dipengaruhi oleh individu dengan melihat latar belakang sikap, persepsi, kepribadian kemampuan dan keterampilan yang merupakan faktor utama dalam mempengaruhi perilaku pada kinerja karyawan. Oleh karena itu, di dalam perusahaan budaya

⁴³ Dr. Dedi Rianto Rahadi, “Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia” Hal 1-3. (Malang April 2010)

⁴⁴ Iendy Zalviean Adhari, SE.,M.M.,M.E.,MMC, Priansa. “Kinerja Karyawan” Hal 3-6 (Pasuruan 2020)

yang terbentuk, baik itu budaya *Market* yang berfokus pada kinerja, hasil, persaingan atau budaya *Clan* yang berfokus pada kolaborasi, loyalitas, dan komitmen tim. Semua budaya pada terjadi pada perusahaan tergantung pada karakteristik individu dari pemimpin atau para karyawannya.

2) Variabel organisasi tidak selalu memiliki efek terhadap perilaku individu, melainkan organisasi dapat berpengaruh pada kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan pada perusahaan. Misalkan, perusahaan memiliki kepemimpinan otoriter yang dapat mempengaruhi kinerja karyawannya, sehingga mungkin saja kinerja perusahaan tetap produktif akan tetapi kesejahteraan karyawan belum tentu terjamin dan bisa saja turnover karyawan meningkat.

3) Variabel psikologis adalah bagian dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi dan belajar. Pada variabel psikologi sulit untuk diukur dan kompleks karena banyak dipengaruhi oleh tingkat sosial, pengalaman kerja, keluarga, budaya dan berbeda keterampilan antara satu dengan yang lainnya.

Lloyd Byars dan Leslie W.Rue mengatakan terdapat dua faktor yang mempengaruhi kinerja atau *job performance* karyawan

yaitu faktor individu dan faktor lingkungan. Berikut adalah faktor-faktor individu:⁴⁵

- 1) Usaha karyawan yang menunjukkan performa terbaik dari energi fisik dan mental dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab pada pekerjaannya. Misalkan, karyawan *Customer Service* yang menunjukkan performa terbaik dalam pelayanan terhadap pelanggan.
- 2) *Abilities* atau sifat-sifat personal yang berarti kemampuan atau keahlian seseorang yang ditunjukkan untuk melakukan segala hal dengan baik, baik secara fisik, mental dan kehidupan sosial. Misalkan, karyawan yang ingin menyelesaikan tugas sebaik mungkin.
- 3) Peran dan tugas dari segala aktivitas dan perilaku karyawan yang perlu untuk diselesaikan dalam pekerjaan. Misalkan, apabila seorang pemimpin divisi maka karyawan perlu melakukan aktivitas dan mencerminkan perilaku selayaknya pemimpin yang yang dapat diandalkan oleh anak buahnya dan membantu menyelesaikan tugas-tugas dari divisinya.

Selain yang sudah dijelaskan dari penelitian di atas, kinerja karyawan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya:⁴⁶

⁴⁵ Lloyd Byars dan Leslie W.Rue, "Human Resource Management" New York (edisi 2015) Hal 110

⁴⁶ Nurul Huda, S.E., M.M. "Manajemen SDM", (Sumatra Barat 2020). Hal 39-71

1) Kepuasan kerja dapat terjadi pada karyawan, rendah tingginya tingkat kepuasan kerja karyawan mempengaruhi turnover atau keluar masuknya karyawan. Selain itu rendahnya kepuasan kerja karyawan dapat meningkatkan stres kerja dan munculnya masalah psikologis maupun fisik yang terjadi pada karyawan. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan, oleh karena itu perusahaan perlu berusaha untuk meningkatkan kepuasan kerja karyawannya guna dapat meningkatkan kinerja.

2) *Bornout* memiliki pengaruh yang signifikan pada kinerja karyawan. *Bornout* merupakan kondisi kelelahan secara fisik mental yang disebabkan oleh tekanan kerja yang berlebihan dalam waktu lama atau dapat disebabkan aktivitas yang terus berulang.

Apabila perasaan-perasaan buruk itu terus menumpuk akan berdampak pada kelelahan emosional. Oleh karena itu perusahaan dituntut untuk dapat memenuhi kebutuhan dan sarana yang diperlukan karyawan, sehingga *bounout* pada pekerjaan dapat diminimalisirkan.

3) Motivasi merupakan cara untuk mendorong, meningkatkan gairan dan mengajak karyawan lebih produktif dan bersemangat. Apabila karyawan memiliki motivasi yang baik dalam bekerja, maka perusahaan akan lebih produktif dan mendapatkan hasil yang memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa motivasi karyawan dalam bekerja dapat berpengaruh pada kinerja karyawan.

4) Gaya kepemimpinan dalam bekerja dapat menentukan ke arah mana tujuan organisasi yang dapat dicapai secara bersama-sama. Hubungan yang baik pada pemimpin dapat mengarahkan maupun membimbing para karyawannya. Oleh karena itu karyawan diharapkan dapat beradaptasi dengan gaya yang berbeda pada setiap pemimpin. Apabila gaya kepemimpinan sesuai dengan situasi kerja, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan di perusahaan.

c. Standar Kinerja

Standar kinerja merupakan tolak ukur kinerja minimal yang harus dicapai oleh setiap karyawan atau kelompok yang sesuai dengan indikator pada masing-masing kinerjanya. Penilaian kinerja yang adil membutuhkan standar. Semakin akurat dan jelas standar yang digunakan maka akan semakin akurat terhadap tingkat penilaian kinerjanya. Langkah pertama yang perlu dilakukan dalam penilaian standar kinerja adalah menyusun penilaian standar kinerja yang disesuaikan oleh perusahaan masing-masing. Penilaian kinerja bisa berkaitan dengan unsur motivasi, kemampuan dan keahlian karyawan, dan faktor organisasi yang mempengaruhi perilaku.

Behavior atau perilaku merupakan cara seseorang bertindak, merespon dan bereaksi terhadap situasi atau stimulus tertentu. Dalam pekerjaan di perusahaan, karyawan pastilah banyak melakukan perilaku terhadap situasi yang dihadapinya, tanpa adanya perilaku dari

karyawan maka tidak akan ada pekerjaan yang dilakukan. Perilaku juga termasuk pada standar penilaian yang dimana perilaku akan diobservasi dan selanjutnya akan dievaluasi. Dalam evaluasi kinerja, standar kinerja disebut dengan *performance standar*. Esensi evaluasi kinerja adalah membandingkan kinerja yang sudah ternilai dengan standar kinerja, apabila evaluasi kinerja dilakukan tanpa standar kinerja maka hasil penilaian kinerja tidak memiliki nilai.

Misalkan, dalam perusahaan memiliki standar penilaian minimal kinerja yang artinya apabila karyawan mendapatkan nilai di bawah standar penilaian kinerja maka tidak dapat diterima dan nilai yang didapatkan buruk. Sebaliknya apabila karyawan mendapatkan penilaian kinerja di atas standar kinerja, maka kinerjanya dapat diterima dengan prestasi baik.

d. Dimensi kinerja karyawan

Dimensi kinerja menurut Bernadin dan Russel memiliki beberapa dimensi yaitu :

- 1) Kuantitas merupakan jumlah yang harus dicapai atau diselesaikan, pada pengukuran kuantitatif melakukan sebuah perhitungan keluaran dari sebuah proses dan pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan jumlah keluar dari yang dihasilkan. Misalkan, target yang harus ditutupi oleh karyawan divisi marketing.
- 2) Kualitas merupakan mutu atau keunggulan yang harus dihasilkan. Pada pengukuran ini menjelaskan terkait tingkat kepuasan

seberapa baik penyelesaiannya. Misalkan, dalam organisasi melihat bagaimana ketua menyelesaikan sebuah permasalahan yang terjadi pada anggota organisasinya.

- 3) Ketepatan waktu merupakan sesuai atau tidaknya rencana waktu yang telah ditentukan. Pada pengukuran ini menentukan ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu tugas atau kegiatan. Misalkan, karyawan teller bank yang harus bisa menyelesaikan pekerjaan dengan waktu yang sudah ditentukan.
- 4) Efektivitas biaya merupakan penggunaan sumber daya di organisasi atau perusahaan meliputi manusia, keuangan, material dan teknologi agar dapat memaksimalkan atau mencapai hasil tertinggi dan meminimalisir kerugian pada penggunaan sumber daya.
- 5) Kebutuhan pengawasan merupakan sejauh mana karyawan dapat melaksanakan fungsi pekerjaan tanpa perlu pengawasan dari ketua tim atau supervisor guna mencegah tindakan yang tidak diinginkan.
- 6) Hubungan antar perseorangan merupakan bagaimana karyawan dapat menjaga harga diri, nama baik perusahaan dan kerja sama antara rekan kerja dan pihak eksternal.⁴⁷

e. Beban kinerja terhadap suasana hati

⁴⁷ Iendy Zelvien, "Adhari, Kinerja Karyawan" (Pasuruan 2021) Hal 86-87

Beban kinerja merupakan tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam periode tertentu. Beban kerja yang berlebihan dapat menyebabkan kelelahan fisik dan psikologis, sehingga pada akhirnya berdampak pada kondisi emosional atau suasana hati karyawan. Suasana hati negatif akibat tingginya tekanan kerja dapat menurunkan motivasi, konsentrasi dan kepuasan kerja, mudah tersinggung, serta lesu atau murung. Suasana hati karyawan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya lingkungan kerja, beban kerja, hubungan interpersonal. Apabila karyawan dihadapi beban kerja yang tinggi tanpa dukungan atau kontrol, maka akan cenderung munculnya suasana hati negatif meningkat.

Sebaliknya apabila karyawan diberikan pekerjaan sesuai dengan kapasitas sumber daya yang tersedia, maka karyawan cenderung menunjukkan suasana hati yang lebih stabil dan positif, sehingga berdampak pada kinerja yang optimal. Terutama untuk karyawan *outdoor* yang menghadapi tantangan fisik seperti cuaca panas, hujan, serta interaksi langsung dengan pengunjung juga turut memberatkan beban kerja apabila tidak diimbangi dengan manajemen kerja yang baik, hal ini dapat memperburuk suasana hati karyawan.⁴⁸

f. Kinerja menurut Islam

Kinerja dalam pandangan Islam merupakan salah satu kegiatan manusia untuk bertahan hidup dan mempunyai peran penting dalam

⁴⁸ Robbins, S.P., & Judge, T.A. Organizational Behavior. (2017) 55-68

kehidupan sosialnya. Bekerja sering dijadikan tolak ukur kesuksesan atau untuk sekedar menilai seseorang, dan dalam agama dianjurkan untuk bekerja. Menurut ajaran agama Islam, setiap orang dituntut untuk dapat hidup mandiri atau sekedar bisa memenuhi kehidupannya sendiri, dengan kata lain seseorang diusahakan untuk mau bekerja walaupun terasa berat.⁴⁹

Kinerja merupakan upaya maksimal, dedikasi dan penuh dengan keikhlasan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, semata-mata untuk mendapatkan ridho Allah SWT. Dalam konsep Islam, bekerja suatu hal yang diwajibkan oleh semua umat manusia, walaupun rezeki telah dijamin oleh Allah akan tetapi rezeki tidak akan datang tanpa adanya usaha dari manusia. Oleh karena itu apabila seorang ingin hidup sejahtera dan berkecukupan dalam hal ekonomi, maka dia harus bekerja.

Ajaran Islam mengajarkan bahwasannya bekerja merupakan motivasi bagi umat Islam. Apabila seseorang sedang bekerja maka ia akan sadar bahwa bekerja merupakan ibadah yang disukai oleh Allah, oleh sebab itu bekerja menjadi motivasi bagi seseorang yang merasakannya dan hal ini membuat dirinya tidak selalu memikirkan keuntungan material atau diniawi saja. Bekerja dalam Islam menjadi pembuktian perbuatan baik secara moral yang pada akhirnya seorang

⁴⁹ Rodi Syafrizal, "Analisis *Kinerja Islamic Human Resources* Berdasarkan Metode *Maslahah Scorecard* (Studi Kasus Pada PT.INALUM)" Desember 2019. Hal 281

mencapai kesejahteraan dunia dan akhirat. Sebagaimana dijelaskan Surah At-Taubah ayat 09:105

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : dan Katakanlah: “Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitahukan-nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.⁵⁰

Dalam perspektif Islam terdapat beberapa indikator kinerja berdasarkan hasil penelitian Alimuddin yang mengemukakan terdapat empat penilaian kinerja yang disesuaikan dengan pandangan Islam yaitu.⁵¹

- 1) Material merupakan laba atau keuntungan yang cukup untuk dapat memenuhi kebutuhan akan diri sendiri atau dalam rumah tangga yang diperoleh dengan cara jujur dan halal, tidak merugikan orang lain. Kejujuran seseorang dalam bekerja berguna untuk investasi demi keberlangsungan hidup perusahaan.
- 2) Mental dalam bekerja sangat perlu diperhatikan dan dijaga. Mental seseorang yang sehat dan suasana hati yang positif akan lebih menikmati hasil yang diperoleh dan juga dapat menumbuhkan kepercayaan sesama rekan kerja di perusahaan.

⁵⁰ Departemen Agama RI, “Al-Quran dan Tafsirnya”, At-Taubah/ 9:105, Hal : 213

⁵¹ Rodi Syafrizal, “Analisis Kinerja Islamic Human Resources Berdasarkan Metode Masalah Scorecard (Studi Kasus Pada PT.INALUM)” Desember 2019. Hal 281

- 3) Spritual merupakan bagaimana seseorang mendekati diri kepada Allah SWT. Dalam agama, bekerja adalah sarana ibadah kepada Allah SWT. Seseorang yang selalu merasa bersyukur atas hasil yang didapatkan dan tetap taat dengan aturan serta hukum-hukum Islam.
- 4) Persaudaraan merupakan suatu hubungan sosial yang baik dan harmonis dalam lingkungan masyarakat maupun lingkungan perusahaan. Persaudaraan dalam perusahaan dapat memberikan pekerjaan kepada orang yang membutuhkan, berbagi dengan masyarakat dan memenuhi kebutuhan jasa dan produk yang halal pada masyarakat dengan memberikan kualitas yang tinggi dan harga terjangkau.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif merupakan pendekatan investigasi atau bertatap muka dan berinteraksi secara langsung pada individu atau kelompok guna mendapatkan informasi atau data di lokasi penelitian. Penelitian kualitatif dapat berguna untuk menggambarkan berbagai macam fenomena dan dapat sekaligus menganalisis atau observasi setiap individu dalam pemikiran atau kehidupannya.⁵²

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dan menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif merupakan sebuah penelitian yang menggambarkan suatu fenomena yang terjadi di lapangan dengan data yang akurat dan diteliti secara sistematis oleh peneliti.⁵³ Adapun alasan peneliti ingin menggunakan metode ini yaitu guna mendeskripsikan terkait gambaran suasana hati karyawan dalam aktifitas kerjanya di perusahaan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat di Kabupaten Jember yang terletak di jalan Brawijaya, Mangli, Kecamatan Kaliwates. Jarak tempuh menuju PT X Pariwisata Jember sekitar 200 meter, apabila dari jalan utama Jember-Surabaya. Adapun alasan mengapa peneliti ingin melakukan penelitian di PT X

⁵² Dr.H.Masrukhin, S.Ag., M.Pd. "Metode Penelitian Kualitatif" (Kudus, 2014) Hal 2

⁵³ Syafrida Hafni Sahir, "Metode Penelitian" (Medan, Januari 2021) Hal 6

Pariwisata Jember, yakni karena kesehatan mental sangat diperhatikan oleh perusahaan PT X Pariwisata Jember terutama pada suasana hati karyawan. Sebab itu karyawan dapat mengelola suasana hati, sehingga tidak sampai memperngaruhi target kinerja yang harus diselesaikan dengan rentang waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

Salah satu penyebab suasana hati yang buruk yaitu terus menumpuknya hal-hal negatif yang terjadi sehari-hari dalam diri karyawan tanpa tahu solusi mengatasinya hingga menyebabkan stres, kelelahan dan penurunan motivasi. Oleh karena itu suasana hati yang buruk dapat menurunkan produktivitas kinerja karyawan.

C. Subyek Peneliti

Penelitian ini menerima sumber data yang diperoleh dari HRD dan informan yang terpilih sesuai dengan permasalahan penelitian. Pemerolehan data atau informasi akan tervalidasi dan data terjamin kebenarannya. Sumber data yang diperoleh adalah sumber data primer dengan teknik *purposive sampling* yang pengambilan datanya perlu pertimbangan tertentu, yakni informan sangat memahami tentang apa yang diharapkan oleh peneliti dengan cara memberikan data dari informan langsung ke peneliti.⁵⁴

Subyek dalam penelitian ini berada di PT X Pariwisata Kabupaten Jember, diantaranya :

1. HRD
2. Informan : SL

⁵⁴ Dr.H.Masrukhin, S.Ag., M.Pd. "Metode Penelitian Kualitatif" (Kudus, 2014) Hal 99

3. Informan : DN

4. Informan : SA

Pada penelitian ini, peneliti ingin mengambil data dan informasi pada HRD sebagai sumber triangulasi, karena HRD lebih mengetahui terkait profil, sejarah dan visi-misi serta bagaimana kinerja karyawan *outdoor* berpengaruh pada suasana hati (*mood*), Sedangkan alasan memilih tiga karyawan *outdoor* sebagai informan, yaitu :

1. Karyawan *outdoor* lebih rentan terpengaruh suasana lingkungan karena bekerja di luar ruangan sehingga langsung terpapar cuaca, keramaian pengunjung dan berbagai dinamika lokasi wisata. Sehingga faktor eksternal memungkinkan berpengaruh pada suasana hati subjek secara langsung.
2. Karyawan *outdoor* dapat berinteraksi langsung dengan pengunjung PT X Pariwisata Jember. Oleh karena itu suasana hati karyawan *outdoor* sangat berpengaruh dan menentukan cara subjek melayani, menyapa, dan merespon wisatawan. Sehingga hal ini dapat berpengaruh pada kinerja pelayanan.
3. Karyawan *outdoor* sangat mengandalkan stamina, sikap positif dan kelincahan. Sehingga apabila suasana hati tidak stabil atau negatif dapat langsung terlihat dalam kinerja, sebagai contoh dalam pelayanan wisatawan, karyawan mendapatkan perilaku kurang menyenangkan sehingga mempengaruhi pelayanan selanjutnya.

4. Berbeda dengan karyawan *indoor* yang bekerja di dalam ruangan ber AC sedangkan karyawan *outdoor* yang bekerja di luar ruangan. Hal ini dapat menjadikan *mood* mereka lebih mudah terganggu dan berdampak pada produktivitas serta kualitas kerja.
5. Karyawan *outdoor* yang bekerja di luar ruangan, perubahan akan *mood* dan kinerja dapat mudah diamati dan terlihat, baik dari pengunjung maupun rekan kerja.⁵⁵

Berikut ini adalah kriteria informan pada penelitian ini yaitu :

1. Berstatus sebagai karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember
2. Menghadapi langsung wisatawan atau pengunjung
3. Dewasa awal yang berusia 20-30
4. Wanita

Wanita dan laki-laki memiliki perbedaan dalam mengepresikan suasana hati diantaranya, hormon perempuan lebih besar selama siklus menstruasi yang dapat memengaruhi suasana hatinya dibandingkan laki - laki. Kemudian secara biologis otak perempuan dan laki-laki memiliki struktur dan fungsi yang berbeda. Hal inilah yang dapat berkontribusi pada perbedaan dalam memahami suasana hati. Perbedaan budaya antara perempuan dan laki-laki dalam mengekspresikan suasana hati, sehingga

⁵⁵ Weiss, H.M., & Cropanzano, R. Affective Event Theory: A theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research In Organizational Behavior*, (1996) 1-74

norma sosial dapat memengaruhi bagaimana mereka merasakan dan terbuka pada suasana hati tersebut.⁵⁶

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang sesuai dengan penelitian yang akan diteliti.⁵⁷ Pada penelitian ini, peneliti ingin memperoleh data dan informasi secara lengkap, oleh karena itu dalam pengumpulan data menggunakan beberapa cara diantaranya:

1. Observasi

Observasi merupakan salah satu cara untuk mendapatkan data dan informasi dari kejadian yang terjadi pada penelitian dengan cara mengamati secara langsung. Pada penelitian ini, menggunakan teknik observasi partisipan yang dimana peneliti akan berperan aktif, dengan cara terjun ke lokasi dan melibatkan diri pada Informan agar dapat mengetahui dan mengamati obyek penelitian sehingga bisa menggali informasi pada penelitian.⁵⁸

Pada penelitian ini, peneliti akan melakukan observasi secara aktif dengan cara berpartisipasi yang tidak hanya menjadi pengamat pasif, melainkan terlibat aktif dengan situasi yang peneliti amati. Peneliti akan bersikap terbuka pada informan agar lebih nyaman dan mendapatkan

⁵⁶ Prof. Dr. Eti Nurhayati, M.Pi. "Psikologi perempuan dalam berbagai perspektif. (Juni 2018) Hal 25-30

⁵⁷ Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung Januari 2023) Hal 72

⁵⁸ Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung Januari 2023) Hal 96

informasi lebih tentang gambaran suasana hatinya. Peneliti juga akan mencatat setiap detail terkait bagaimana ekspresi, intonasi bicara, ucapan, perilaku, waktu serta suasana, guna mendapatkan lebih detail terkait gambaran suasana hati karyawan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik yang sering digunakan dalam penelitian guna mengumpulkan data atau informasi secara perseorangan maupun kelompok, dengan cara dilakukan secara lisan dan tertulis. Wawancara dapat digunakan diberbagai situasi diantaranya proses penelitian, studi kasus, dan rekrutmen kerja. Tujuan dari wawancara dapat digunakan untuk mengetahui latar belakang seseorang, mendapatkan informasi yang dibutuhkan dan klarifikasi informasi yang telah didapatkan sebelumnya.⁵⁹

Pada penelitian ini, peneliti akan menggunakan teknik wawancara terstruktur yang merupakan wawancara peneliti terhadap informan subjek peneliti dan peneliti sudah mengetahui sedikit tidaknya informasi apa yang akan didapatkan dari informan. Sebelum melakukan wawancara peneliti harus menyiapkan sejumlah pertanyaan dengan jawaban alternatif yang sudah disiapkan oleh peneliti.⁶⁰

⁵⁹ Dr. Abdul Fattah Nasution, M.Pd, "Metode Penelitian Kualitatif" (Bandung Januari 2023) Hal 99-105

⁶⁰ Syafrida Hafni Sahir, "Metode Penelitian" (Medan, Januari 2021) Hal 29

E. Analisis Data

Penelitian kualitatif data yang diperoleh berasal dari berbagai sumber, dengan cara pengumpulan data menggunakan beberapa teknik dan dilakukan secara terus menerus hingga datanya menjadi jenuh. Analisis data merupakan bagaimana cara peneliti berproses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah diperoleh dari hasil catatan, observasi, wawancara, dokumentasi di lokasi penelitian. Data yang ditemukan secara berulang-ulang dilokasi penelitian dengan teknik trigulasi, maka hipotesis dapat diterima dan menjadi teori.⁶¹

Pada penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang mengatakan penelitian kualitatif dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan terus- menerus sampai data menjadi jenuh. Analisis data dapat dilakukan dengan tiga tahap yaitu:⁶²

1. Reduksi data

Data yang diperoleh dari tempat lokasi penelitian jumlahnya akan banyak, kompleks dan rumit. Oleh karena itu perlu analisis data dan merakum data atau reduksi data dengan memfokuskan data pada hal-hal yang penting, data yang dicari pada tema dan polanya. Dengan begitu data yang telah direduksi akan memberikan gambaran dan mempermudah penelitian dalam pengumpulan data.

⁶¹ Dr.H.Masrukhin, S.Ag., M.Pd. "Metode Penelitian Kualitatif" (Kudus, 2014) Hal 113

⁶² Prof. Dr Sugiyono. "Memahami Penelitian Kualitatif" (Bandung, 2014) Hal 91-99

2. Data Display

Dalam penelitian kualitatif data yang telah diperoleh dari reduksi data maka akan ke tahap data display. Penyajian data dapat berbentuk uraian singkat, bagan dan hubungan antar kategori dan teks yang bersifat narasi.

3. Verification

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan teori atau temuan yang baru dan belum pernah ada dalam penelitian. Oleh karena itu pada kesimpulan perlu untuk didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten, sehingga penelitian akan dapat dikatakan kredibel. Dengan itu kesimpulan pada penelitian akan dapat menjawab pada rumusan masalah yang ada di lapangan.⁶³

F. Keabsahan Data

Dalam penelitian perlu untuk dilakukan rencana uji keabsahan data agar mendapatkan hasil penelitian yang dapat diterima dan dipercaya. Pada penelitian ini akan menggunakan triangulasi yang menjelaskan teknik penelitian yang memanfaatkan lebih dari satu sumber data atau informasi untuk menyelidiki teori dan membandingkan serta memperkuat temuan hasil di lapangan. Triangulasi yang digunakan pada penelitian ini ada 2 yaitu:⁶⁴

1. Triangulasi teknik merupakan teknik yang pengumpulan datanya berbeda-beda agar mendapatkan data dari sumber atau informan, yakni bisa berupa dokumentasi, wawancara mendalam, dan observasi.

⁶³ Zainal Rahman, S.Pd, "Penelitian Kualitatif" (Malang 2021)Hal 211

⁶⁴ Dr.H.Masrukhin, S.Ag., M.Pd. "Metode Penelitian Kualitatif" (Kudus, 2014) Hal 112

2. Triangulasi sumber merupakan pengambilan data tidak hanya dari informan, tetapi bisa dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama.

G. Tahap-tahap Penelitian

Tahap-tahap penelitian dipisahkan menjadi beberapa bagian, diantaranya:

1. Persiapan

- a. Menyusun rencana penelitian, dimana penelitian berangkat dari permasalahan yang terjadi di lokasi kejadian dan dapat diperhatikan, diselidiki secara bertahap oleh peneliti.
- b. Pemilihan lokasi penelitian dapat dijadikan sumber data atas permasalahan yang diangkat.
- c. Mengurus perizinan pada instansi tempat penelitian agar kegiatan dapat berjalan lancar dan tidak melanggar aturan.
- d. Melihat keadaan pada saat penelitian di lokasi, guna melihat apakah penelitian akan terganggu selama proses pengambilan informasi atau data.
- e. Memilih dan memanfaatkan informan. Dalam penelitian perlu memilih informan yang dapat memberikan informasi dan data sesuai dengan permasalahan dan apa yang dibutuhkan peneliti, hal ini merupakan langkah penting untuk penelitian.
- f. Menyiapkan instrumen penelitian. Dalam pengumpulan informasi dan data perlu untuk peneliti terjun langsung ke lapangan, dengan teknik

observasi, dokumentasi dan wawancara agar mendapatkan hasil data yang penting.

2. Lapangan

- a. Di setiap lokasi penelitian pasti memiliki aturan yang harus ditaati oleh peneliti. Bekerja sama juga harus dilakukan secara transparan sehingga pihak analis dapat memperhatikan agar tidak ada kesalahpahaman yang bisa saja terjadi. Oleh karena itu peneliti akan berkolaborasi secara langsung oleh informan, dengan menyertakan kebiasaan, budaya latar belakang, prosedur untuk melengkapi data penelitian.
- b. Peneliti harus aktif dalam kegiatan pengumpulan data, karena peneliti merupakan instrumen utama dalam pengumpulan data dan informasi, maka dari peneliti harus berpartisipasi dalam penelitian.

3. Pengolahan data

Data yang telah selesai dikumpulkan dengan wawancara, observasi, catatan yang berupa informasi sebenarnya ada di lapangan atau lokasi penelitian

a. Analisis data

Analisis data dapat dilakukan apabila peneliti berada di lokasi penelitian. Pada penelitian kualitatif terdapat dua strategis analisis data, yaitu model strategi deskriptif kualitatif dan model srategi analisis vertivikasi kualitatif. Pada penelitian ini akan menggunakan analisis deskriptif yakni peneliti menggambarkan dan meringkas situasi permasalahan yang diteliti dan teknik analisis data yang

berfokus pada pemahaman mendalam terkait permasalahan, makna, budaya, pola dan informan, agar fenomena yang diteliti membantu mengembangkan teori baru.⁶⁵

b. Display data

Data yang telah diperoleh dan dikategorikan sebagai permasalahan, akan dibentuk matriks guna memudahkan penelitian dalam mengidentifikasi hubungan dengan data.



⁶⁵ Dr. H. Ahmad Tanzeh. "Metode Penelitian Kualitatif" (Mei 2018) Hal 120

BAB IV

PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

A. Gambaran Obyek Penelitian

1. Sejarah PT X Pariwisata Jember

Sebelum berdirinya PT X Pariwisata Jember, Perusahaan merupakan ternak susu sapi perah, yang kemudian oleh owner selaku pemilik usaha, memiliki ide untuk membangun PT X Pariwisata Jember. Satu-satu kebun binatang yang berdiri di daerah tapal kuda yakni Banyuwangi, Bondowoso, Jember, Lumajang, Pasuruan, Situbondo, Probolinggo. Awalnya PT X Pariwisata Jember bersaing dengan Galaxi yang berada di Jember, akan tetapi sekarang PT X Pariwisata Jember menjadi satu-satunya kebun binatang di Tapal Kuda.

PT X Pariwisata Jember Beroperasi sejak 15 Mei 2021 di masa Covid. PT X Pariwisata Jember merupakan kebun binatang yang terletak di Kabupaten Jember. PT X Pariwisata Jember dibuka untuk segala usia, mulai dari anak-anak, remaja hingga dewasa dan dibuka mulai dari jam 7.00 WIB sampai dengan jam 14.00 WIB di hari Senin sampai dengan Minggu. PT X Pariwisata Jember memberikan konsep eduwisata, yang menghadirkan segala macam satwa seperti mamalia, pisces dan reptil maupun unggas. Adapun wahana rekreasi yaitu mini waterboom, taman pelangi, panahan, maupun feeding dengan mengajak wisatawan memberikan makanan kepada beberapa hewan disana dan masih banyak

lagi wahana edukasi yang mengajak wisatawan, tidak hanya bermain melainkan sambil belajar.⁶⁶

2. Visi dan Misi

Setiap berdirinya perusahaan pasti memiliki visi dan misi, sekalipun dengan PT X Pariwisata Jember. Adapun visi misi PT X Pariwisata Jember yaitu:

a. Visi

- 1) Menjadi kebun binatang unggulan yang pada umumnya untuk berlibur dan juga untuk kebutuhan edukasi.
- 2) Mengenalkan dan mengedukasi masyarakat untuk lebih mengenal tentang satwa dan alam.
- 3) Menjadi tempat wisata yang tidak hanya memperhatikan dari segi pariwisata tetapi juga kesejahteraan satwa.

b. Misi

- 1) Melaksanakan upaya pengelolaan satwa sesuai dengan kaidah-kaidah konservasi dan teknologi yang benar.
- 2) Melaksanakan peragaan koleksi satwa dengan benar dan beretika dengan tujuan pendidikan dan sarana rekreasi edukatif yang sehat untuk masyarakat.
- 3) Sebagai wadah konservasi satwa seluruh Indonesia maupun luar negeri.

⁶⁶ HRD DT, "Sejarah", PT X Pariwisata Jember 14 Desember 2024.

3. Sarana dan prasarana

Tabel 4. 1
Jumlah karyawan dan magang

No	Keterangan	Jumlah
1	Karyawan <i>Outdoor</i>	93
2	Karyawan <i>Indoor</i>	19
3	Magang	16
Jumlah		128

a. Satwa

PT X Pariwisata Jember memiliki berbagai macam satwa yang berjumlah 106 jenis satwa dan 681 jumlah satwa secara keseluruhan. Satwa berasal dari berbagai daerah sekitarnya diantaranya mamalia yakni alpaca, domba, sapi, kuda, kangguru dan lain-lain. Adapun reptil yakni ular, kura-kura dan masih banyak lagi. Adapun aves yaitu burung, ayam, merak dan lain sebagainya.

Terakhir pisces ada segala jenis ikan tawar dan laut.

b. Wahana

PT X Pariwisata Jember memiliki berbagai wahana dan atraksi sehingga bisa dinikmati oleh segala usia mulai dari anak-anak hingga dewasa. Adapun wahana yang disediakan oleh PT X Pariwisata Jember yaitu Mini Waterboom, Feeding Satwa,, Wahana Danau, Mini Train, Panahan, Animal Show, Horse Riding, Rumah Kucing, Carousel.

c. Eduwisata

Eduwisata merupakan kegiatan mengajak para pengunjung wisata untuk lebih mengenal satwa-satwa yang ada di kebun

binatang, tidak hanya bermain melainkan belajar tentang hewan. Eduwisata dibuka untuk sekolah-sekolah mulai dari dasar hingga SMA/SMK

d. Gathering dan Outbound

Kegiatan Gathering dan Outbound disediakan untuk kegiatan formal atau non formal untuk instansi atau kelompok masyarakat. Kegiatan ini ditujukan untuk membuat momen kebersamaan semakin menyenangkan. Adapun kegiatan ini meliputi tour, permainan seru dan masih banyak lagi.

e. Meeting

PT X Pariwisata Jember menyediakan program meeting dengan ruangan ber-AC yang sejuk dan juga nyaman, dilengkapi dengan pemandangan dari hewan-hewan unik yakni meerket yang cukup menggemaskan.

B. Penyajian Data dan Analisis

Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian tersebut mendapatkan beberapa data yang kemudian dilanjutkan dengan analisis data deskriptif kualitatif yang berfokus untuk menjawab fokus masalah utama, yaitu:

1. Gambaran suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember

Dimensi suasana hati merupakan bagaimana cara menggambarkan berbagai macam suasana hati yang dialami seseorang, serta membantu memahami kompleks suasana hati atau *mood*, sehingga suasana hati dapat berhubungan dengan yang lain. Berikut dimensi suasana hati dan berdasarkan hasil wawancara dari informan.

a. Afeksi positif tinggi

Afeksi positif tinggi merupakan keadaan dimana seseorang merasakan banyak emosi positif yang aktif menghidupi kehidupan dan merasakan energi tinggi, antusias, konsentrasi penuh, dan terlibat dalam kelompok yang menyenangkan serta meliputi keceriaan dan percaya diri.⁶⁷ Berdasarkan hasil wawancara dengan inisial SA sebagai salah satu karyawan menjelaskan bahwa SA pernah merasakan suasana hati afeksi positif tinggi.

“...Yang membuat saya bahagia itu ketemu dengan pengunjung yang sama-sama *excited* banget, kalau seperti itu biasanya pengunjung yang baru pertama kali datang. Jadi dia tanya berbagai hal, kayak fasilitas dan juga mengambil paket yang paling lengkap. Jadi saya merasa dihargai dan bersemangat....”⁶⁸

Hasil wawancara di atas menjelaskan bahwasanya SA merasakan perasaan bahagia, dihargai dan bersemangat dalam satu

⁶⁷Deandra Indah Kusuma Putri, Prayekti, Didik Subiyanto, “Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (*Mood*) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul”, *Journal of Economics and Business* Vol 7, 1 (2023) Hal 303

⁶⁸SA, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025.

waktu secara bersamaan. Hal ini menunjukkan SA merasakan afeksi positif tinggi saat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan jobdesknya, sehingga hal ini dapat meningkatkan produktivitas pada kinerjanya. Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti pada informan SA, saat ekspresi dan perilaku yang ditunjukkan SA yaitu sangat mudah tersenyum, antusias dan aktif dalam berbicara serta sering menggerakkan tangan saat menjelaskan terkait pertanyaan pengunjung.⁶⁹

Selain itu afeksi positif tinggi yang terjadi di PT X Pariwisata Jember juga diperkuat dengan hasil wawancara inisial SL. Informan mengatakan bahwa:

“...Hal utama yang membuat saya bahagia adalah lingkungan kerjanya sangat mendukung untuk gen Z seperti saya, dan lingkungan kerjanya sangat kekeluargaan. Walaupun begitu bekerja disini dari rentang usia paling kecil hingga dewasa tidak ada senioritas. Sehingga bekerja serasa pulang kerumah.”⁷⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwasanya SL merasakan afeksi positif tinggi dengan ditandai oleh perasaan bahagia, dan keterlibatan dalam kelompok yang hangat dan kekeluargaan. SL juga mengatakan “*bekerja serasa pulang ke rumah*” merupakan ungkapan kebahagiaan, kedamaian dan kenyamanan di tempat kerja, sehingga ungkapan ini memperkuat afeksi positif tinggi.

⁶⁹ Observasi SL di PT X Pariwisata Jember, 23 Mei 2025

⁷⁰ SL, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025.

Hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti saat melakukan wawancara yaitu Informan menunjukkan ekspresi tersenyum tipis serta perilaku yang ditunjukkan cukup tenang. SL juga menunjukkan kepedulian kepada rekan kerja apabila membutuhkan bantuan dalam menyelesaikan orderan.⁷¹ SL akan sukarela membantu rekan kerjanya saat situasi orderan lagi rame. Tidak hanya itu, kepedulian rekan kerja juga ditunjukkan apabila ada salah satu teman yang sakit atau ada keluarga yang berduka, maka rekan kerja akan perwakilan untuk menjenguk karyawan yang sakit atau berduka⁷². Hal ini merupakan bentuk kepedulian rekan kerja dan perusahaan kepada karyawannya.

b. Afeksi positif rendah

Afeksi positif rendah merupakan keadaan yang ditandai perasaan datar, kurang antusias dan kelelahan, bosan serta kesedihan dalam interaksi sosialnya, dan emosi yang dirasakan cenderung stabil tanpa adanya naik atau turun yang berarti⁷³. Berdasarkan hasil wawancara SA mengatakan:

“...Kalau aktivitas kerjaan yang saya rasakan seperti monoton yang berulang, itu yang terkadang membuat saya bosan dan ada juga pengunjung yang sepi jadi aktivitas menawarkan produk ke pengunjung jarang dan kurang berkomunikasi...”⁷⁴

⁷¹ SL, Observasi oleh peneliti, Jember 24 September 2024

⁷² Observasi di rumah salah satu karyawan yang duka, inisial CH,11 September 2024
Jember

⁷³ Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 66

⁷⁴ SA, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwasanya SA mencerminkan afeksi positif rendah yaitu kurangnya sikap atau perasaan antusias, senang dan bersemangat pada aktivitas yang dilakukan. Aktivitas kerja yang monoton dan berulang merupakan alasan utama turunya afeksi positif karena tidak ada tantangan atau hal baru yang dapat meningkatkan semangat kerja. Hasil observasi pada hari Jumat 23 Mei 2025, pukul 10.00 sampai pukul 12.00, tidak adanya pengunjung, sehingga kurangnya aktivitas pelayanan dalam kurun waktu 3 jam, sehingga SA merasakan kebosanan akibat tidak adanya aktivitas pelayanan.⁷⁵

Keterangan hasil wawancara tersebut diperkuat juga dengan pernyataan DN yakni:

“....Bosanya itu mungkin karena aktivitasnya yang sama-sama terus, kayak aktivitas kanvas. Hari ini kanvas, besok kanvas, sampai rasanya seminggu itu kanvas terus, jadi lumayan bosan karena Cuma itu-itu aja...”⁷⁶

Hasil wawancara di atas menggambarkan afeksi positif rendah, yakni kurangnya perasaan antusias dan bersemangat terhadap pekerjaan yang DN lakukan. Hal ini sama dengan pernyataan SA yang merasakan kebosanan akibat melakukan aktivitas yang sama secara berulang. Ketika pekerjaan yang dilakukan terasa tidak menantang maka antusias terhadap bekerja menjadi rendah.

c. Afeksi negatif

⁷⁵ Observasi SL di PT X Pariwisata Jember, 23 Mei 2025

⁷⁶ DN, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

Afeksi negatif merupakan pengalaman yang kurang menyenangkan atau keadaan sulit yang dialami oleh seseorang seperti perasaan bersalah, rasa marah dan gelisah atau kecewa, serta stress dan bersedih. Sehingga *mood* atau suasana hati afek negatif melibatkan hubungan sosialnya atau bagaimana berinteraksi dengan orang lain.⁷⁷ Berdasarkan hasil wawancara SA menunjukkan bahwa pernah mengalami afeksi negatif.

“....Kalau marah banget pernah tapi di dalam hati, entah dari segi pengunjung yang membuat saya kesal atau teman sedivisi saya. Terutama emosi kalau rasanya mau meledak ke pengunjung...”⁷⁸

Selain itu hasil wawancara SA juga mengatakan:

“....Terutama saat ada pengunjung marah-marah sampai ke hati kadang rasanya pingin nangis, yah syukurnya saya tidak pernah sampai nangis. Walaupun tidak nyangka kok bisa saya dimarahi sampai seperti ini, padahal saya sudah bicara dengan baik-baik dan menjelaskan dengan jelas, halus dan lembut. Dia kalau marahin saya sampai teriak-teriak sampai berpengaruh pada mood saya dan pelayanan saya setelah ini. Rasanya tambah lemas gitu waktu memberikan pelayanan seperti itu...”⁷⁹

Hasil wawancara yang pertama menunjukkan SA mengalami suasana hati afeksi negatif dengan adanya kemarahan yang terpendam sehingga emosi tersebut tidak dapat diekspresikan dan adanya ketidakpuasan serta frustrasi baik dari pengunjung maupun

⁷⁷ Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 66

⁷⁸ SA, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

⁷⁹ SA, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

rekan kerja. Kutipan dari “*terutama emosi kalau rasanya mau meledak ke pengunjung*” menunjukkan adanya emosi negatif atau amarah SA hampir tidak terkendali.

Hasil wawancara kedua menunjukkan SA mengalami suasana hati negatif yang ditunjukkan perasaan sedih dan terluka secara emosional. Serta SA juga merasakan kekecewaan dan perasaan yang tidak dihargai sehingga adanya perasaan terkejut, tertekan dan kemungkinan tidak berdaya saat menghadapi pengunjung tersebut. Hal ini juga diperkuat dengan pernyataan SA “*sampai berpengaruh pada mood saya dan pelayanan saya setelah ini*” hal ini menunjukkan suasana hati negatif dapat memiliki dampak jangka panjang pada kinerjanya. Keterangan SA juga diperkuat dengan wawancara HRD yang menjelaskan

“...Jika yang diutamakan prinsip kita di pariwisata mengutamakan pelayanan. Jadi jika suasana hatinya lagi buruk dan tidak baik-baik saja, itu tetap harus menangani pelayanan sebaik mungkin...”⁸⁰

Hasil wawancara HRD menjelaskan bahwa dalam dunia kerja pariwisata, khususnya di PT X Pariwisata Jember, pelayanan kepada pengunjung merupakan prioritas utama yang tidak bisa ditunda, bahkan ketika karyawan sedang berada dalam kondisi suasana hati yang buruk. Hal ini mengindikasikan bahwa karyawan dituntut untuk tetap memberikan pelayanan optimal, meskipun sedang mengalami afeksi negatif seperti sedih, kecewa atau marah, ada tekanan

⁸⁰ HRD, diwawancara oleh peneliti, Jember 31 Mei 2025

emosional yang harus dihadapi oleh karyawan untuk menekan suasana hati negatif mereka demi mempertahankan standar karyawan.

Keterangan hasil wawancara tersebut diperkuat oleh pernyataan dari DN sebagai salah satu karyawan yang juga mengalami suasana hati negatif. DN menjelaskan bahwa:

“...Mungkin kalau marah saat adanya miskom sesama rekan kerja saya atau sama pengunjung dan guru. Jadi dari miskom itu kadang saya sampai emosi, tapi marahnya sama diri sendiri karena tidak bisa meluapkan ke orang lain, dan juga saya harus profesional saat bekerja...”⁸¹

Hasil wawancara DN di atas mencerminkan suasana hati afeksi negatif, yaitu adanya perasaan tidak nyaman seperti rasa kecewa pada diri sendiri karena ketidakmampuannya mengatasi situasi yang terjadi. DN juga memilih untuk menahan amarah dan tidak diekspresikan secara langsung, hal ini menunjukkan adanya internalisasi perasaan negatif atau perilaku yang mengarahkan emosi negatif ke dalam diri sendiri.

2. Sumber-sumber suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember

Sumber-sumber Suasana hati atau *mood* dapat mempengaruhi suasana hati seseorang, seperti kepribadian, kondisi fisik, pengalaman masa lalu, cuaca, interaksi sosial, hormon dan stres serta bagaimana respon orang-orang di sekitarnya. Kombinasi dari segala macam sumber-sumber suasana hati dapat membentuk suasana hati positif ataupun

⁸¹ DN, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

negatif. Sehingga dapat memengaruhi cara bagaimana seseorang berperilaku dan mengambil keputusan.⁸² Berikut merupakan sumber-sumber yang mempengaruhi suasana hati informan berdasarkan hasil wawancara

a. Hari dalam seminggu dan waktu dalam sehari

Seseorang dapat merasakan suasana hati terburuk dalam satu minggu sekali atau *weekend* dan tanggal merah, baik seseorang merasakan afek positif tinggi, afek positif rendah atau afek negatif. Hal ini sesuai dengan yang dirasakan salah satu karyawan inisial SL yang merasakan afek positif rendah di waktu libur karena padatnya pengunjung yang datang. Berikut hasil wawancara SL:

“...Kalau lelahnya seperti meledaknya pariwisata waktu *weekend* atau tanggal merah. Semisalkan dalam 1 hari pengunjungnya yang datang banyak, pasti rasanya sangat melelahkan....”⁸³

Hasil dari wawancara SL menunjukkan adanya kelelahan ketika banyak pengunjung datang dalam waktu singkat. Sehingga hal ini menyebabkan beban kerja yang meningkat dan kelelahan fisik serta mental karena harus melayani banyak orang sekaligus. Selain itu stres dan tekanan yang datang karena tanggung jawab karyawan harus memberikan pelayanan yang baik dalam waktu singkat dan menghadapi berbagai karakter pengunjung, bisa mempengaruhi suasana hati SL. Berdasarkan hasil observasi, SL melakukan

⁸² Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 62

⁸³ SL, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

pelayanan sendirian dan bersamaan dengan menyiapkan beberapa pesanan makanan ke pengunjung. SL harus berusaha mempersingkat waktu agar tidak membuat pengunjung menunggu terlalu lama.⁸⁴

b. Cuaca

Cuaca juga dapat mempengaruhi suasana hati atau *mood* pada seseorang. Tidak luput cuaca dapat mempengaruhi suasana hati afektif positif rendah pada salah satu karyawan inisial DN, hasil wawancara tersebut menjelaskan:

“...Kalau kelelahan waktu kanvas motoran gitu sih kak. Motoran itu lumayan jauh, apalagi seperti Puger dan Kencong, motoran sendiri jalannya tidak enak, cuaca panas banget. Rasanya cape banget....”⁸⁵

Hasil wawancara DN menjelaskan cuaca yang sangat panas di jalan, dan ditambah jalan yang rusak memperparah kelelahan sehingga dapat menyebabkan dehidrasi, kelelahan fisik dan secara langsung mempengaruhi suasana hati negatif DN disaat dalam perjalanan. Tetapi setelah sampai di tempat yang dituju yaitu sekolah SMK Panti, DN mampu mengatasi suasana hati negatif dan menjelaskan secara baik terkait eduwisata yang akan di tawarkan.⁸⁶

c. Kepribadian

Setiap orang memiliki kepribadian yang berbeda-beda sehingga hal ini dapat membentuk bagaimana seseorang merespon

⁸⁴ Observasi SL, pelayanan di hari tanggal merah, 29 Mei 2025

⁸⁵ DN, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

⁸⁶ Observasi Kanvas di cuaca yang panas, 26 Mei 2025

dan memproses emosi atau suasana hati.⁸⁷ berdasarkan hasil wawancara DN mengatakan:

“....saya juga sering merasa sedih saat bekerja terutama sedihnya pada rekan kerja yang berhenti atau resign karena *people come and go*. Jadi rasanya tidak punya teman lagi dan ngerasa sendiri, karena banyak teman yang resign....”⁸⁸

Hasil wawancara menjelaskan bahwa DN sangat menghargai hubungan interpersonal dan menunjukkan perasaan sedih mendalam ketika rekan kerja resign. Selain itu DN juga menunjukkan sedikit perasaan sensitif pada perubahan sosial karena resignnya teman kerja.

d. Aktivitas sosial

Aktivitas sosial yang dilakukan seseorang baik di dalam ruangan kerja maupun aktivitas di luar ruangan, bisa berbeda dalam merespon suasana hati pada aktivitas sosial yang terjadi. Berikut wawancara inisial SL salah satu karyawan yang beraktivitas di luar ruangan

“....Ada rasa kelelahan dan jenuh saat menghadapi komplain pelanggan, karena bagaimanapun saya tetap bekerja dibidang pelayanan. Terkadang saya menghadapi komplain sehari bisa 5 orang, itu yang membuat saya kelelahan. Saya merasa sangat lelah saat menahan emosi dan meredakan emosi hal itu cukup membuat saya menguras energi yang sangat banyak....”⁸⁹

Hasil wawancara tersebut menjelaskan SL mengalami suasana hati negatif yakni kelelahan fisik dan mental saat menghadapi

⁸⁷ Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 62

⁸⁸ DN, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

⁸⁹ SL, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

komplain pelanggan yang terkadang sehari bisa 5 orang, hal ini bukan hanya kelelahan fisik. Melainkan juga kelelahan emosional dan kognitif akibat SL harus selalu fokus dan berfikir cepat serta mencari solusi.

Tekanan emosional yang dirasakan SL dalam menahan emosi dan meredakan emosi pelanggan membutuhkan energi yang cukup besar. Sehingga hal ini juga menyebabkan ketegangan emosional. SL juga menekankan “*menahan emosi dan meredakan emosi sangat menguras energi*”.

SL juga mengatakan “*jenuh*” yang menunjukkan rasa bosan dan kehilangan motivasi, hal ini mungkin disebabkan dari rutinitas pekerjaan monoton dan menghadapi komplain pelanggan. Jenuh sangat berpengaruh pada suasana hati negatif dan dapat menurunkan kinerja karyawan.

e. *Emosional labor*

Emosional labor merupakan pekerjaan yang terlibat dalam mengelola emosional seseorang dan ekspresi saat berinteraksi dengan pelanggan. Berdasarkan hasil wawancara SA

“... Walaupun tidak nyangka kok bisa saya dimarahi sampai seperti ini, padahal saya sudah berbicara dengan baik-baik dan menjelaskan dengan jelas, halus, dan lembut...”⁹⁰

Hasil wawancara tersebut menunjukkan SA telah berusaha mempraktekkan *emosional labor* dalam pelayanan yang diharapkan

⁹⁰ SA, diwawancara oleh peneliti, Jember 24 September 2025

dapat mengatur dan menekan suasana hati SA demi menjaga citra profesional dan kepuasan pelanggan. HRD juga menjelaskan yakni

“...Mungkin yang pernah saya amati terkait suasana hati yang dari SL dan SA, meskipun mereka lagi suasana hatinya *down*, tetap dia berusaha tersenyu, dalam melayani pengunjung yang rada-rada menjengkelkan...”⁹¹

Hasil wawancara HRD memperkuat bahwa praktik *emosional labor* memang dilakukan oleh karyawan *outdoor* seperti SA dan SL, khususnya saat berhadapan dengan pengunjung yang menunjukkan perilaku yang kurang menyenangkan. HRD menyebutkan bahwa meskipun suasana hati karyawan sedang tidak baik, subjek tetap berusaha menampilkan ekspresi positif seperti tersenyum dan bersikap ramah kepada pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan tidak hanya bekerja secara fisik, tetapi juga emosional dengan menekan atau mengatur perasaan pribadi demi menciptakan pelayanan yang profesional dan menyenangkan.

3. Pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember

Dalam dunia kerja, kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan sebuah perusahaan. Kinerja yang baik tidak hanya mencerminkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas, tetapi juga bagaimana karyawan mengelola suasana hatinya. Pada lingkungan kerja *outdoor* di PT X Pariwisata Jember, karyawan dihadapkan pada berbagai tantangan fisik dan emosional serta

⁹¹ HRD, diwawancara oleh peneliti, Jember 31 Mei 2025

perubahan suasana hati (*mood*) yang dapat memengaruhi kinerja mereka. Berikut merupakan pengaruh suasana hati yang dapat memengaruhi kinerja karyawan *outdoor* di pt x pariwisata jember.

a. Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang harus dicapai dan diselesaikan oleh karyawan, semisalkan target yang diberikan oleh perusahaan dan harus dicapai oleh karyawan⁹². Berdasarkan hasil wawancara SA menjelaskan :

“...Rasa syukur saat target hari ini terjual beberapa tiket sesuai target atau lebih berarti kinerja saya sudah maksimal baik dan bisa melampaui target yang telah ditentukan oleh perusahaan pada saya...”⁹³

Selain itu hasil wawancara DN juga mengatakan :

“...Ketika saya mencapai target, rasanya itu sangat senang atau bangga dengan diri sendiri...”⁹⁴

Berdasarkan dari keterangan SA dan DN, HRD juga menjelaskan :

“...informan DN dia bisa mencapai target 80% secara keseluruhan, dan memang DN itu orangnya kuat dan berambisi dengan target, DN akan puas kalau bisa mencapai target di perusahaan. kemudian SA customer service, dia juga tidak punya catatan khusus, dan apabila disuruh jual tiket yang paling mahal dan omsetnya rata-rata tercukupi sekitar 70%...”⁹⁵

Hasil wawancara diatas menunjukkan adanya hubungan antara tingkat pencapaian kuantitas kinerja dengan suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* dari penialian HRD, DN memiliki pencapaian

⁹² Lendy Zelvien, “Adhari, Kinerja Karyawan”. Pasuruan 2021, Hal 86-87

⁹³ SA, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

⁹⁴ DN, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

⁹⁵ HRD, diwawancara oleh peneliti, Jember 31 Mei 2025

target 80%, hal ini menunjukkan adanya suasana hati yang positif dan puas. Ia merasa termotivasi dan memiliki *mood* yang baik saat dapat memenuhi target. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya kinerja memberikan dampak langsung terhadap peningkatan suasana hati, khususnya pada karyawan yang memiliki keinginan pada pencapaian.

SA mencapai target 70%, juga tidak menunjukkan perubahan suasana hati negatif. Hal ini menandakan bahwa kinerja yang cukup baik dapat membantu menjaga kestabilan *mood*. Terutama jika tidak dibarengi dengan tekanan kerja yang tinggi. Dapat disimpulkan bahwa kinerja dalam hal kuantitas memiliki pengaruh terhadap perubahan suasana hati karyawan *outdoor*.

b. Kualitas

Kualitas merupakan mutu atau keunggulan terkait yang harus dihasilkan oleh perusahaan dan diterapkan oleh karyawan, semisalkan dalam pelayanan. Berikut hasil wawancara SL dalam pelayanan :

“...Saya berusaha menyelesaikan orderan satu-persatu karena prinsip saya pelanggan adalah prioritas...”⁹⁶

Berdasarkan hasil keterangan SL, HRD juga menjelaskan :

“...Kalau keluhan belum pernah yang dari 3 karyawan, karena mereka termasuk karyawan yang bagus. Jadi yang di customer service SA itu sangat sabar melayani pengunjung dengan baik. Bagi yang SL bisa melihat peluang ke pengunjung, seperti menawarkan menu terbaik ke pengunjung, dan dia juga mengerti kebutuhan customer seperti apa....”⁹⁷

⁹⁶ SL, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

⁹⁷ HRD, diwawancara oleh peneliti, Jember 31 Mei 2025

Hasil wawancara tersebut menjelaskan kualitas kinerja yang baik berpengaruh positif pada suasana hati karyawan *outdoor*. Terdapat pencapaian kualitas pelayanan tanpa keluhan dari pelanggan ke perusahaan, hal ini memberi kepuasan pribadi dan kebanggaan kerja bagi karyawan. Terkadang memang karyawan menerima keluhan dalam pelayanan mereka, akan tetapi SL memiliki prinsip bahwasannya pelanggan adalah prioritas, sehingga SL akan berusaha mengatasi dan menemukan solusi, sehingga keluhan tidak sampai berlanjut ke perusahaan. Hal ini menciptakan suasana hati positif bagi karyawan, karena mereka merasa berhasil dalam menjalankan tugasnya dengan baik.

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu merupakan sesuai atau tidaknya rencana waktu yang telah ditentukan oleh aturan perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara SA menjelaskan :

“...Selama saya bekerja di perusahaan ini, belum pernah ada absensi tidak hadir atau bolos dan walaupun izin ada alasan sakit serta menyerahkan surat sakit dari dokter kemudian diberikan HRD...”⁹⁸

Selain itu SL juga menjelaskan :

“...Kalau target kerja yah terkadang bisa capai target terkadang juga tidak. Tapi selama rekan kerja selalu kompak kita usahakan untuk mencapai target...”⁹⁹

Pernyataan SA dan SL diperkuat juga oleh hasil wawancara HRD :

⁹⁸ SA, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

⁹⁹ SL, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

“...Ketepatan waktu memang menjadi salah satu penilaian HRD, seperti kedisiplinan waktu kehadiran, dan ketepatan waktu dalam mencapai target di KPI...”¹⁰⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas, ketepatan waktu dalam bekerja baik secara kehadiran maupun pencapaian target, memiliki pengaruh terhadap kinerja serta suasana hati karyawan, ketepatan waktu mencerminkan kedisiplinan, tanggung jawab dan kontrol diri yang baik. Karyawan yang disiplin cenderung merasa lebih puas dan stabil secara emosional karena tidak terbebani oleh teguran atasan, sehingga dapat menghindar dari tidak stabilnya *mood* akibat kesalahan dari diri karyawan.

d. Pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor*

perubahan suasana hati dapat memberikan dampak pada kinerja karyawan dalam menjalani pekerjaan sehari-hari. Oleh karena itu dalam menghadapi tantangan pencapaian kinerja, perlu mendapatkan dukungan yang baik, semisalkan dukungan dari rekan kerja, maupun dukungan pada perusahaan. Berikut hasil wawancara

SA :

“...iya, menurut saya kinerja berpengaruh pada suasana hati, kalau pekerjaan saya bagus dan pengunjung puas, saya jadi senang dan semangat. Tapi kalau banyak kendala seperti ada keluhan dan target harian saya tidak maksimal, kadang saya capek, jenuh dan mood saya jelek...”¹⁰¹

Berdasarkan pernyataan SA, diperkuat juga dengan wawancara HRD

¹⁰⁰ HRD, diwawancara oleh peneliti, Jember 31 Mei 2025

¹⁰¹ SA, diwawancara oleh peneliti, Jember 19 Februari 2025

“...Sebenarnya pasti ada pengaruh yah, hubungan antara kinerja karyawan dan suasana hati, tetapi yang diutamakan prinsip kita di pariwisataakan, mengutamakan pelayanan.”¹⁰²

HRD juga menjelaskan dukungan yang didapat oleh karyawan :

“...Pernah ada juga dari 3 karyawan itu mengalami demotivasi atau jenuh terhadap pekerjaannya, karena pekerjaan yang dia lakukan setiap hari, dan monoton. Akhirnya keinginan untuk mencapai target itu berkurang, dari perusahaan menanyakan hal tersebut secara *deep to talk* atau hanya berdua, terkait kejenuhan dan demotivasi dan mencari bersama solusi...”¹⁰³

Hasil wawancara mengungkapkan bahwa kinerja karyawan memiliki kaitan yang erat dengan suasana hati dalam menjalani pekerjaan sehari-hari. Namun, karena perusahaan bergerak di bidang pariwisata yang menuntut pelayanan maksimal, profesionalisme tetap harus diutamakan meskipun suasana hati sedang tidak baik. Selain itu

HRD juga melihat adanya kejenuhan pada karyawan. Hal ini berdampak pada penurunan semangat dalam mencapai target, dan perlu pendekatan atau dukungan personal baik dari HRD maupun *leader*. Memberikan dukungan dapat membantu menstabilkan suasana hati karyawan dan membangun kembali semangat kerja, sehingga berdampak positif pada kinerja mereka selanjutnya.

C. Pembahasan Temuan

Berdasarkan hasil data temuan yang telah dianalisis melalui wawancara, observasi dan dokumentasi di lapangan, serta disesuaikan dengan fokus masalah penelitian. Maka diperoleh hasil penelitian sebagai berikut:

¹⁰² HRD, diwawancara oleh peneliti, Jember 31 Mei 2025

¹⁰³ HRD, diwawancara oleh peneliti, Jember 31 Mei 2025

1. Gambaran suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember

a. Afek positif tinggi

Gambaran suasana hati (*mood*) kinerja karyawan menunjukkan adanya afeksi positif tinggi pada saat mereka bekerja. Afeksi positif sendiri dapat diartikan, dimana seseorang merasakan suasana hati yang menyenangkan, antusias dan berenergi tinggi serta keterlibat sosial yang baik. Hal ini sesuai dengan teori *Affective Events Theory* (*AET*) di dalam penelitian perilaku organisasi yang menjelaskan bahwa pengalaman emosional dan suasana hati dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan di tempat kerja.¹⁰⁴

Informan SA menunjukkan adanya perasaan senang saat SA merasa dihargai oleh pengunjung yang antusias, seperti bertanya dan mendengarkan disaat menjelaskan paket wisata, terutama saat pengunjung memesan paket lengkap. Sehingga hal ini memunculkan suasana hati afeksi positif. Tentu hal ini juga mencerminkan adanya apresiasi dari pelanggan dapat meningkatkan suasana hati karyawan serta meningkatkan motivasi dan produktivitas kerja.

Hasil temuan juga didukung oleh observasi peneliti yang mengamati adanya ekspresi dan antusias saat menceritakan, serta bahasa tubuh yang aktif selama wawancara berlangsung dengan SA.

Temuan ini diperkuat oleh teori *Broanden and Build Theory* di dalam

¹⁰⁴ Weiss,H.M., & Cropanzano,. R.(1996) *Affective Event Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes, and Consequences of Affective Experiences at Work*. *Research in Organizational Behavior*, 118, 11-74

makalahnya yang menjelaskan emosi positif akan memperluas pola pikir dan mendorong seseorang terlibat lebih dalam dengan tugas-tugas pekerjaannya. Sehingga suasana hati positif membuat karyawan merasakan kepuasan kerja lebih tinggi dan menjalin hubungan interpersonal lebih baik.¹⁰⁵

Informan SL menunjukkan adanya afeksi positif tinggi yang dipengaruhi oleh lingkungan kerja yang bersifat kekeluargaan dan suportif. SL juga menyatakan suasana kerja yang hangat dan tanpa adanya sensoritas, menciptakan rasa nyaman seperti di rumah. Hal ini menunjukkan kenyamanan emosional yang tinggi dan berkontribusi ada suasana hati yang positif di lingkungan kerja. Hal ini juga didukung oleh observasi SL yang menunjukkan ekspresi tenang, senyum tipis dan kepedulian terhadap rekan kerja, terutama disaat situasi padat dan rekan kerja saling membutuhkan bantuan. Temuan ini sesuai dengan lingkungan kerja yang dapat mendukung hubungan interpersonal yang positif sehingga dapat meningkatkan suasana hati karyawan. Adanya dukungan sosial di lingkungan kerja dapat memperkuat hubungan antara suasana hati positif dan kepedulian terhadap rekan kerja.¹⁰⁶

Dapat disimpulkan bahwasanya afeksi positif tinggi di PT X Pariwisata Jember muncul melalui interaksi yang menyenangkan dengan pelanggan dan lingkungan kerja yang suportif serta hubungan

¹⁰⁵ Fredrickson, B.L. 2001. The Role of Positive Emotions in Positive Psychology: The Broaden and Build Theory of Positive Emotions. *American Psychologist*, 56 (3), 218-226

¹⁰⁶ Fisher, C.D. (2010). Happiness at Work. *International Journal of Management Reviews*, 12(4), 384-412.

sosial yang hangat. Faktor-faktor ini tidak hanya menciptakan suasana hati yang positif melainkan juga mendorong karyawan lebih terlibat dalam pekerjaan dan dapat memperkuat solidaritas di tempat kerja.

b. Afeksi positif rendah

Afeksi positif rendah merupakan keadaan emosional yang ditandai dengan kurang antusias dan kebosanan serta perasaan yang datar.¹⁰⁷ Karyawan PT X Pariwisata Jember mengalami afeksi positif rendah akibat dari rutinitas pekerjaan monoton. Informan SA menyadari bahwa aktivitas kerja yang berulang dan kurangnya interaksi dengan pengunjung disaat hari-hari biasa, Senin hingga Jumat selain tanggal merah dapat menyebabkan rasa bosan dan turunnya antusias dalam melayani pengunjung. Observasi peneliti oleh SA menunjukkan ekspresi tenang dan kurang antusias selama wawancara dibandingkan saat membahas pengalaman yang menyenangkan.

Pernyataan SA diperkuat oleh hasil wawancara dengan informan DN, yang juga merasakan bosan akibat aktivitas kerja yang monoton atau berulang. Khususnya saat DN menjalankan kanvas, ketika karyawan merasakan aktivitas pekerjaan secara berulang tanpa adanya aktivitas tantangan yang baru, hal ini dapat membuat karyawan mengalami afeksi positif rendah. Berdasarkan penelitian Schaufeli dan Bakker menjelaskan tuntutan pekerjaan yang tinggi

¹⁰⁷ Watson, D., And Tellegen, A. (1985). Toward a consensual structure of mood. /Psychological Bulletin, 98(2), 219-235.

tanpa adanya dukungan sumber daya yang memadai dapat menurunkan keterlibatan kerja dan kelelahan emosional.¹⁰⁸

Dapat disimpulkan bahwa afeksi positif rendah pada karyawan disebabkan aktivitas kerja monoton dan minimnya tantangan. Sehingga kondisi ini dapat berdampak pada penurunan antusias dan semangat kerja, sehingga mempengaruhi efektivitas kinerja karyawan dalam jangka panjang. Sehingga hal ini menegaskan pentingnya memberikan variasi tugas dan interaksi sosial dalam menunjang suasana hati yang positif di tempat kerja.

c. Afek negatif

Afeksi negatif merupakan pengalaman emosional dan suasana hati yang kurang menyenangkan, seperti perasaan kecewa, stres, marah dan sedih.¹⁰⁹ PT X Pariwisata Jember menunjukkan adanya karyawan yang mengalami afeksi negatif di dalam kondisi tertentu, terutama saat berhadapan dengan pengunjung atau rekan kerja sehingga hal ini memicu ketidakpuasan dan frustrasi.

Informan berinisial SA menunjukkan adanya afeksi negatif dalam bentuk kemarahan yang terpendam. SA menjelaskan saat dia kesal berhadapan dengan pengunjung atau rekan kerja, namun SA memilih menahan emosinya agar tetap terlihat profesional saat bekerja. Terdapat kutipan “*terutama emosi kalau rasanya mau*

¹⁰⁸ Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273–285.

¹⁰⁹ Barrett, L.F., & Russell, J. A. (2015). *The psychological construction of emotion*. Guilford Press

meledak ke pengunjung” hal ini menunjukkan adanya tekanan suasana hati negatif yang signifikan, tetapi SA tidak menunjukkan ekspresi secara langsung. Hal ini sesuai dengan teori *Emotional Labor* dari Hochschild dalam buku *The Managed Heart* yang menjelaskan bahwa karyawan yang bekerja di pelayanan sering kali diharapkan dapat mengatur dan menekan emosi mereka demi menjaga citra profesional dan kepuasan pelanggan. HRD juga menekankan prinsip PT X Pariwisata yang mengutamakan pelayanan sebaik mungkin kepada pengunjung¹¹⁰

SA menunjukkan adanya perasaan tidak dihargai sehingga suasana hati yang dirasakan adalah kesedihan. Ketika ada pengunjung yang marah dan memperlakukan secara kasar, SA merasa tertekan. Hal ini mencerminkan adanya pengalaman buruk di tempat kerja dan memperkuat suasana hati negatif yang dapat berdampak pada pelayanan selanjutnya.

Selain itu karyawan berinisial DN juga merasakan suasana hati afeksi negatif dalam bentuk kekecewaan terhadap dirinya sendiri akibat ketidakmampuan mengungkapkan perasaan secara langsung. Sehingga DN memilih menahan amarahnya dan bersikap profesional. Hal ini mencerminkan adanya penekanan emosi negatif yang dapat berdampak pada suasana hati negatif, yang dimana individu menahan

¹¹⁰ Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press

ekspresi amarahnya sehingga berdampak negatif pada kesejahteraan psikologis.¹¹¹

Suasana hati negatif yang dirasakan oleh SA dan DN dapat mengarah pada penurunan motivasi dan ketidakpuasan kerja apabila tidak dikelola dengan baik. Oleh karena itu karyawan PT X Pariwisata Jember menunjukkan adanya afeksi negatif yang disebabkan oleh pengunjung dan rekan kerja. Suasana hati negatif seperti kemarahan terpendam, kekecewaan dan tekanan emosional dapat mempengaruhi suasana hati karyawan, sehingga bisa saja mempengaruhi pada kualitas pada pelayanan dan kinerja secara keseluruhan.

2. Sumber-sumber suasana hati (*mood*) karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember.

Sumber-sumber suasana hati merupakan kejadian awal yang dapat membentuk suasana hati baik itu suasana hati positif maupun suasana hati negatif, sehingga hal ini dapat mempengaruhi bagaimana seseorang bertindak dan mengambil keputusan. Sumber-sumber suasana hati (*mood*) memiliki peran penting dari mana suasana hati yang dirasakan seseorang itu berasal. Berikut merupakan sumber-sumber suasana hati (*mood*) yang memengaruhi suasana hati karyawan dalam menjalankan tugasnya selama bekerja di PT X Pariwisata Jember.¹¹²

¹¹¹ Gross, J. J. (1998). The emerging field of emotion regulation: An integrative review. *Review of General Psychology*, 2(3), 271-299.

¹¹² Usran Masahere, Fadli Ilyas, "Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)" Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 62

a. Hari dalam seminggu dan waktu dalam sehari

Informan SA menunjukkan bahwa waktu libur seperti akhir pekan atau tanggal merah menyebabkan suasana hati afeksi positif rendah akibat meningkatnya jumlah pengunjung. Terdapat kutipan “*kalau lelahnya seperti meledaknya pariwisata waktu weekend atau tanggal merah*” menunjukkan adanya tekanan yang berasal dari beban kerja yang meningkat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Usran Masahere dan Fadli Ilyas yang menjelaskan bahwa karyawan memiliki suasana hati yang beragam berdasarkan waktu dan hari, dimana hari kerja yang lebih sibuk cenderung memunculkan afeksi negatif atau afeksi positif rendah akibat kelelahan dan beban kerja.¹¹³

b. Cuaca

Informan DN mengungkapkan bahwa cuaca panas saat melakukan aktivitas luar ruangan seperti kanvas, hal ini yang menyebabkan DN kelelahan fisik dan merasakan afeksi negatif. Pernyataan dari “*cuaca panas banget, rasanya capek banget*” hal ini menunjukkan kondisi lingkungan eksternal memengaruhi suasana hati dan kinerja secara langsung.

Kelelahan fisik saat bekerja akibat adanya tuntutan pekerjaan yang tinggi seperti kanvas yang mengharuskan naik motor di jalan dengan segala macam cuaca seperti hujan dan panas yang tinggi serta perjalanan kanvas yang lumayan jauh memicu kelelahan dan

¹¹³ Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 67

penurunan suasana hati afeksi positif tinggi, apabila tanpa adanya sumber daya yang mendukung. Temuan ini didukung oleh penelitian Marvin Bundo yang menjelaskan kondisi suhu atau cuaca yang ekstrem dapat mempengaruhi suasana hati dan menurunkan produktivitas, terutama pekerjaan di luar ruangan yang membutuhkan kesehatan fisik yang tinggi.¹¹⁴

c. Kepribadian

Kepribadian yang dimiliki setiap orang berbeda-beda sehingga hal ini memengaruhi bagaimana seseorang memproses suasana hati dan merespon lingkungan sosial.¹¹⁵ Informan DN menunjukkan perasaan sedih yang mendalam muncul ketika rekan kerja memutuskan untuk berhenti atau resign. DN mengatakan “rasanya tidak punya teman lagi dan ngerasa sendiri” hal ini menunjukkan DN memiliki kepribadian yang dapat menghargai hubungan sosial. Temuan ini didukung dengan penelitian Malentika dan Mawardah yang menjelaskan terdapat hubungan antara interaksi sosial dengan suasana hati. dalam kasus ini, DN mengalami afeksi negatif yaitu kesedihan akibat kehilangan rekan kerja yang berperan sebagai dukungan sosial di lingkungan kerja.¹¹⁶

¹¹⁴ Marvin, Martin, Kathleen, Merikangas, Jennifer, Julien, Gererd Waeber, Pedro, Marie, Thomas, Oscar, Ana. “How Ambient Temperature, Affects Mood: an Ecological Momentary Assessment Study in Switzerland” 2023

¹¹⁵ Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 61

¹¹⁶ Malentika, N., Itryah, Mawardah, M. “Hubungan antara interaksi sosial dengan suasana hati pada mahasiswa sistem informasi fakultas ilmu komputer di Universitas Bina Darma Palembang” 2017

d. Aktivitas sosial

Aktivitas sosial di tempat kerja, terutama saat berhadapan dengan pelanggan, menjadi sumber utama yang mempengaruhi suasana hati. Hal ini dirasakan oleh informan SL saat menghadapi komplain pelanggan. SL menjelaskan saat menghadapi komplain pelanggan, bisa hingga 5 kali dalam sehari, sehingga dapat menyebabkan kelelahan fisik maupun menurunkan suasana hati positif. SL menyatakan “*Menahan emosi dan meredakan emosi sangat menguras energi*”. Pernyataan tersebut mencerminkan adanya *emotional labor* dimana karyawan diharapkan dapat mengatur dan menekan emosi maupun suasana hati mereka dan menjaga sikap profesional saat bekerja.¹¹⁷ Temuan ini sesuai dengan penelitian Usran Masahere yang menjelaskan aktivitas sosial yang bersifat fisik dan formal dapat meningkatkan suasana hati positif maupun negatif tergantung bagaimana seseorang tersebut menghadapi kejadian atau suasana di tempat kerja.¹¹⁸

e. *Emosional labor*

Emosional labor merupakan konsep kerja yang melibatkan pengendalian ekspresi oleh karyawan, terutama dalam interaksi yang membutuhkan pelayanan langsung kepada pelanggan. *Emosional labor* dilakukan untuk menjaga suasana, kepuasan pelanggan, serta

¹¹⁷ Hochschild, A. R. (2012). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press

¹¹⁸ Usran Masahere, Fadli Ilyas, “Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya)” Vol 2. No. 1 Januari 2023, Hal 61

citra profesional perusahaan. Karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember, keterampilan *emosional labor* dibutuhkan karena berinteraksi langsung dengan pengunjung dan menjadi bagian utama pekerjaan mereka.

Informan SA mencerminkan tindakan praktik *Surface Acting*, yaitu bentuk *emosional labor* di mana karyawan menunjukkan emosi yang paling diharapkan oleh organisasi, meskipun tidak sesuai dengan suasana hati yang dirasakan dirinya. SA menekan rasa kecewa atau marah demi mempertahankan pelayanan yang positif. Hochschild menjelaskan bahwa *emosional labor* adalah upaya karyawan untuk mengatur emosi dan ekspresinya agar sesuai dengan tuntutan pekerjaan.¹¹⁹

3. Pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap perubahan kinerja karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember.

Kinerja merupakan hasil kerja yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar atau target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.¹²⁰ Pengaruh suasana hati (*mood*) tidak hanya berdampak pada kinerja dan produktivitas karyawan, melainkan bisa memberikan pengaruh terhadap kondisi suasana hati (*mood*) karyawan, dan membutuhkan waktu yang lebih lama untuk kembali menstabilkan suasana hati lebih baik. Berikut merupakan

¹¹⁹ Olivia Guy Evens, MSc. "Emosional Labor" Definition, Examples, Types, And Consequensces. Artikel Simply Psychology. 2025, Hal 11-7

¹²⁰ Dr. Dedi Rianto Rahadi, "Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia" Malang, April 2010. Hal 1-3

pembahasan pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor*.

a. Kuantitas

Kuantitas merupakan salah satu indikator kinerja yang menghitung pada jumlah output atau volume kerja yang berhasil diselesaikan oleh karyawan dalam kurun waktu tertentu. kuantitas kerja merujuk pada jumlah hasil kerja yang dicapai sesuai target yang ditetapkan perusahaan. Pencapaian kinerja pada perusahaan sering menggunakan KPI atau *Key Performance Indicator* terutama untuk divisi marketing.¹²¹

PT X Pariwisata Jember memiliki standar kuantitatif yang jelas bagi setiap divisi, terutama divisi marketing. Setiap karyawan dituntut untuk mencapai target seperti omset bulanan, jumlah pelanggan, serta pencapaian kerja sama lembaga. Target-target ini memengaruhi kinerja dan ekspektasi terhadap performa karyawan. Berdasarkan penilaian HRD pada DN yang mencapai target 80%, dan pada SL yang mencapai target 60%, kemudian SA yang mencapai target 70%.

Masing-masing karyawan mencapai target yang berbeda-beda, namun SA dan DN menunjukkan suasana hati yang relatif stabil dan positif terhadap pencapaian tersebut. Menurut Robbins dan Judge, suasana hati positif karyawan dipengaruhi oleh keberhasilan kerja,

¹²¹ Dr. Dedi Rianto Rahadi. "Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia". Malang, April 2010. Hal 1-5

karena keberhasilan memberikan rasa puas, semangat bekerja. Hal ini sesuai dengan kondisi karyawan *outdoor* di PT X Pariwisata Jember yang cenderung mengalami suasana hati positif apabila kinerja secara kuantitatif terpenuhi.¹²²

b. Kualitas

Kualitas kerja mencerminkan sejauh mana hasil pekerjaan memenuhi standar atau harapan, baik dari pelayanan. Kualitas kinerja merupakan tingkat mutu yang dicapai seseorang dalam menyelesaikan tugasnya secara tepat dan memuaskan. Kualitas karyawan dalam pelayanan seperti memahami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara komunikasi yang baik dan profesional. Dari adanya kutipan SL yang memiliki prinsip "*pelanggan adalah prioritas*" serta diperkuat dengan penilaian HRD yakni "*kalau keluhan belum pernah dari 3 karyawan, karena mereka termasuk karyawan yang baik*" dari kutipan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan tersebut sangat baik, dengan tidak adanya keluhan yang sampai pada perusahaan. Karyawan juga dapat menghadapi situasi sulit seperti komplain atau keluhan dan dihadapi dengan baik dan profesional.¹²³

Pencapaian kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan efek psikologis positif bagi karyawan. Ketika mereka mampu menyelesaikan tugas dengan baik dan mendapatkan pengakuan tidak

¹²² Robbins, S.P., dan Judge T. A. "Perilaku Organisasi". Edisi 16. Jakarta: Salemba empat. 2017. Hal 35-40

¹²³ Lendy Zelvien Adhari, "Kinerja Karyawan". Pasuruan 2021, Hal 86-87

langsung dari perusahaan dari tidak adanya keluhan. Hal ini dapat membuat karyawan merasakan percaya diri dan dihargai, yang akan berdampak pada suasana hati positif atau stabil. Menurut Robbins dan Judge, suasana hati karyawan dapat dipengaruhi oleh keberhasilan kerja, terutama jika hasil kerjanya memberikan makna atau dampak positif, seperti kepuasan pengunjung terhadap pelayanan karyawan.¹²⁴

c. Ketepatan waktu

Ketepatan waktu dalam dunia kerja mencerminkan tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab karyawan terhadap peraturan dan target kerja yang ditetapkan oleh perusahaan. Menurut Handoku, ketepatan waktu adalah bagian dari kedisiplinan kerja yang mencerminkan ketaatan terhadap peraturan waktu kerja, penyelesaian tugas sesuai jadwal, dan komitmen pada efisiensi kerja.¹²⁵

PT X Pariwisata Jember menekankan ketepatan waktu sebagai indikator utama dalam penilaian kinerja, baik dari segi kehadiran, dan target kerja dan KPI *Key performance Indicators*. Ketepatan waktu juga dinilai dapat memperlancar proses kerja dan menciptakan lingkungan kerja yang terstruktur.

SA mampu menyelesaikan pekerjaan tepat waktu, baik dari segi kehadiran maupun pencapaian target. Hal ini membuat SA cenderung tidak mengalami tekanan berlebihan, karena SA dapat terhindar dari teguran maupun sanksi akibat keterlambatan.

¹²⁴ Robbins, S.P., dan Judge T. A. "Perilaku Organisasi". Edisi 16. Jakarta: Salemba empat. 2017. Hal 35-40

¹²⁵ Dr. Dedi Rianto Rahadi, "Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia" Hal 30-35

Kemampuan ini turut berkontribusi dalam menjaga suasana hati SA agar tetap positif dan stabil selama bekerja. Sebaliknya, karyawan SL terkadang mengalami kesulitan dalam mencapai target. Namun, selama terjalin kerja sama yang baik dan kekompakan antar rekan kerja, SL tetap menunjukkan upaya bersama untuk menyelesaikan tugas yang diberikan. Dengan demikian, ketidaktercapaian target tidak selalu menjadi beban berkepanjangan bagi perusahaan, karena dukungan tim yang saling melengkapi dan memperkuat kinerja satu sama lain.

Keterlambatan sering kali menimbulkan stres atau perasaan bersalah yang berujung pada penurunan *mood* kerja. Teori ini juga didukung oleh self-efficacy dari Bandura, bahwa keberhasilan dalam menyelesaikan tugas tepat waktu meningkatkan kepercayaan diri karyawan, yang berdampak langsung pada suasana hati yang baik. Selain itu, lingkungan kerja yang suportif dapat meningkatkan suasana hati karyawan melalui rasa diterima, dihargai dan didukung secara emosional maupun instrumental. Oleh karena itu, meskipun SL belum mencapai target secara individu, suasana hati yang positif tetap dapat terjaga karena adanya kolaborasi dan dukungan tim yang kuat.¹²⁶

d. Pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor*

Kinerja karyawan tidak hanya berkaitan dengan hasil kerja secara kuantitatif maupun kualitatif, tetapi juga berkaitan dengan

¹²⁶ Bandura, A. Self-Efficacy: The Exercise of Control. New York, 1997. Hal 35-50

dimesi psikologi seperti suasana hati (*mood*). Suasana hati dapat berubah-ubah yang dipengaruhi oleh beban kerja, tekanan target, lingkungan kerja serta hubungan interpersonal. Terdapat kutipan SA yang menjelaskan “*menurut saya kinerja berpengaruh pada suasana hati*” diperkuat juga dengan kutipan HRD yang menjelaskan “*Sebenarnya pasti ada pengaruh yah, hubungan antara kinerja karyawan dan suasana hati*”. Pernyataan ini menunjukkan bahwa kinerja dan *mood* saling berhubungan, profesionalisme dalam bekerja tetap menjadi standar utama, terutama pada pariwisata yang berorientasi pada pelayanan.

Akan tetapi HRD juga harus menyadari bahwa faktor suasana hati tetap perlu diperhatikan karena berdampak pada motivasi dan semangat karyawan. Robbins menjelaskan bahwa suasana hati memiliki hubungan signifikan dengan kinerja. Suasana hati yang baik cenderung menghasilkan interaksi sosial yang positif, produktivitas yang meningkat, serta kepuasan kerja yang lebih tinggi.¹²⁷

¹²⁷ Robbins, S.P., dan Judge T. A. “Perilaku Organisasi”. Edisi 16. Jakarta: Salemba empat. 2017. Hal 35-40

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Gambaran suasana hati pada karyawan PT X Pariwisata Jember memiliki berbagai gambaran suasana hati yang terlihat yakni afeksi positif meliputi perasaan bahagia, dihargai dan bersemangat serta keterlibatan dalam kelompok yang hangat. Kemudian gambaran suasana hati afeksi positif rendah yakni sikap kurang antusias, adanya perasaan bosan pada pekerjaan yang monoton. Kemudian gambaran suasana hati afeksi negatif yang meliputi kemarahan yang terpendam, kecewa dan perasaan sedih hingga tertekan.

Kemudian adapun sumber-sumber suasana hati (*mood*) yang mempengaruhi karyawan *outdoor*, diantaranya hari dalam seminggu dan waktu dalam sehari, di mana suasana hati dapat berubah tergantung pada beban kerja dan ritme aktivitas. Faktor cuaca juga memengaruhi, terutama karena karyawan bekerja di luar ruangan sehingga sensitif terhadap kondisi panas dan hujan. Selain itu, kepribadian karyawan dan aktivitas sosial seperti interaksi dengan rekan kerja atau pengunjung turut berkontribusi dalam membentuk suasana hati selama bekerja.

Kemudian, terdapat pengaruh suasana hati (*mood*) terhadap kinerja karyawan *outdoor*, antara lain suasana hati positif berkontribusi pada pencapaian kuantitas kerja, yaitu tercapainya target yang telah ditetapkan oleh perusahaan dan suasana hati positif juga berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pengunjung. Sebaliknya, suasana hati negatif

muncul ketika karyawan tidak berhasil mencapai target sesuai dengan ketepatan waktu yang telah ditentukan oleh perusahaan.

B. Saran

1. Bagi PT X Pariwisata Jember harapannya adalah perusahaan berusaha untuk selalu memperhatikan karyawannya, tidak hanya dari sisi kinerjanya melainkan juga dari segi kesejahteraan mental karyawan, agar karyawan memiliki mental yang sehat terutama pada suasana hati sehingga meningkatkan kinerja di perusahaan.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan dan bisa di kembangkan lagi, terutama terkait gambaran suasana hati (*mood*) pada karyawan *outdoor* di perusahaan.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Tafsirnya*. Surabaya: Halim, 2018
- Deandra Indah Kusuma Putri, Prayekti, Didik Subiyanto. Peran Kecerdasan Emosional dan Suasana Hati (*Mood*) terhadap Kepuasan Kerja dan Stres Kerja di Badan Pengelolaan Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah Kabupaten Bantul. *Journal of Economics and Business* Volume 7, 1. (2023): 300-306 <http://ekonomis.unbari.ac.id>
- Rofi Dwi Putri Ramadhani. Hubungan Regulasi Emosi Dengan Perubahan Suasana Hati Pada Wanita Yang Mengalami Menstruasi Di Universitas Medan Area Jurusan Psikologi. Skripsi Universitas Medan Area 2023.
- Thayer. *The Biopsychology of Mood and Arousal*. New York: Oxford University Press. 1989.
- Olivia Remes. *Cara cepat memperbaiki mood*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2021.
- Muhammad Shohib. *Departemen Alquran dan Terjemahan*. Bogor: Halim, 28 November 2007.
- Dedi Rianto Rahadi. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing, 2010.
- Iendy Zalvian Adhari. *Kinerja Karyawan*. Pasuruan: CV. Penerbit Qiara Media, 2020.
- Reni Chairunnisah, *Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Idea, Mei 2021.
- Abbas, Hameed dan Waheed. Gender discrimination & its effect on employee performance/productivity. *International Journal of Humanities and Social Science*. 2018.
- Nurul Huda, *Manajemen SDM*. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2020.
- Irma Rahayu. *Emotional Healing Therapy*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia, 2015.
- Ursan Masahere, Fadli Ilyas. Pengaruh Suasana Hati Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Karyawan Mbizmarket di PT. Brilliant Ecommerce Berjaya). *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Volume 2. No. 1 Januari (2023): 31-40. <http://jurnalprisanicendekia.com/index.php/portofolio/article/view/119>
- Marvin, Martin, Kathleen, Merikangas, Jennifer, Julien, Gererd Waeber, Pedro, Marie, Thomas, Oscar, Ana. How Ambient Temperature, Affects Mood: an Ecological Momentary Assessment Study in Switzerland. *Article Bundo et al. Environmental Health*. Volume: 22 No 52 (2023) <https://doi.org/10.1186/s12940-023-01003-9>

- Alwisol, *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press, Juli 2011.
- Littauer. *Personality Plus: How To Understand Others By Understanding Yourself*. Florence: Revell Company 1983.
- Indah Roziyah Cholilah, *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jember: LP3DI Press, Maret 2023
- Nevid, Rathus, Greene. *Psikologi Abnormal*. Boston: Pearson, Maret 2014.
- Pinel, Barnes. *Biopsikologi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 10 Februari 2019
- Eti Nurhayati. *Psikologi Perempuan dalam Berbagai Perspektif*. Juni 2018
- Olivia Guy Evens. Emotional Labor: Definition, Examples, Types, and Consequences. *Artikel Simply Psychology*. April, 4 2025
<https://www.simplypsychology.org/emotional-labor.html>
- Ken Lindner. *Jurus Jitu Mengelola Emosi*. Jakarta: Kelompok Pustaka Alvabet, Desember 2019
- Salma Fauziyah. Pengaruh Religiusitas dan Suasana Hati (*Mood*) Terhadap Kinerja Karyawan Ayam Geprak Mak Sunah Madiun. Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2017.
- Iva Mindhayani dan Lestariningsih. Pengaruh Desain Interior pada Mood Karyawan. *Jurnal Teknik Industri*, Volume 6, No 2. Yogyakarta (2020): 122-126. <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/jti/article/view/10506>
- Edward. Smith, Stephen Kosslyn. *Psikologi Kognitif*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2014
- Thibaut Meurisse. *Master Your Emotions*. Amerika Serikat: Independently Published, 2018.
- Fatma Lungga Hapsari. Pentingnya Mengatur Emosi Dan Suasana Hati Di Lingkungan Kerja. *Jurnal Perilaku Organisasi*, Volume: 9 No 3. Februari (2023): 200-250 <https://www.researchgate.net/publication/369086662>
- Bernhard Tawel, Adolfina, Merinda, Pandowo, Hendra, Tawas, *Perilaku Organisasi*. Bandung: CV.Patra Media Grafindo, November 2017.
- Devine, Eric G et al. *Mood Management Comprehensive Addiction Treatment*. Boston, 2010.
- Fika Tri Anggraini. Peran Hormon Serotonin Dalam Fungsi Memori: Sebuah Studi Literatur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*. Volume 7, No 1, April (2023):1541-1548
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/prepotif/article/view/14623>

- Surya Adi Saputra. Menjaga Imunitas dan Kesehatan Tubuh melalui Olahraga yang efektif. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan STKIP Kusuma Negara*, November (2020): 33-42
<http://jurnal.stkipkusumanegara.ac.id/index.php/semnara2020/article/view/844>
- Lloyd Byars dan Leslie W.Rue. *Human Resource Management*. New York: McGraw-Hill Education, 2015
- Rodi Syafrizal. Analisis *Kinerja Islamic Human Resources* Berdasarkan Metode *Maslahah Scorecard* (Studi Kasus Pada PT.INALUM). *Jurnal Ekonomi Islam*. Volume IV No.2 Desember (2019) : 277-300
<https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/tawassuth/article/view/5554>
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Tafsirnya*. Jakarta selatan: Mizan Publika, 2015
- Robbins & Judge. *Organizational Behavior*. Boston: Pearson Education, 2017
- Masrukhin. *Metode Penelitian Kualitatif*. Kudus: Media Ilmu Press, 2014
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2014.
- Syafrida Hafni Sahir. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia, Januari 2022.
- Zainal Rahman. *Penelitian Kualitatif*. Malang: Wineka Media, 2021.
- Abdul Fattah Nasution. *Metode Penelitian Kualitati*. Bandung: Harta Creative, Januari 2023.
- Syafrida Hafni Sahir. *Metedo Penelitian*. Medan: KBM Indonesia, 2021
- Ahmad Tanzeh. *Metode Penelitian Kualitatif*. Tulungagung: Akademia Pustaka, Mei 2018.
- Malentiktia dan Mawardah. Hubungan Antara Interaksi Sosial Dengan Suasana Hati Pada Mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Di Universitas Bina Darma Palembang. *Jurnal Imiyah Psyche*. Volume 11 No 2, Palembang (2020) 97-106
<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalpsyche/article/download/129/89>
- Lili Nur Ufiana, Dyah Wiji Puspita Sari, Retno Issroviatiningrum. Hubungan Antara Kualitas Tidur Dengan Produktivitas Kerja Pada Perawat Di Rumah Sakit Islam Sultan Agung Semarang. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*. Volume 1, No 1. Semarang 15 Maret (2023) Hal 385-391
<https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/JIMU/article/view/31287>

- Lukman Hakin, Ima Fitri. Pengaruh Regulasi Emosi Terhadap Efikasi Diri Karyawan. *Jurnal Pendidikan dan Konseling* Vol 4 No 5. (2022): 3609-3615
<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jpdk/article/view/7183/5413>
- Regina Ria Karolina. Mengenal dan memvalidasi emosi. *Artikel Kementerian Keuangan Republik Indonesia*. 3 Juni 2022.
<https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknlsingkawang/bacaartikel/15077/Mengenal-dan-Memvalidasi-Emosi.html>
- Den Reza Alfian Farid. Sesungguhnya Humor Dan Ketawa Adalah Bagian Penting Dalam Hidup. *Artikel Kompas TV*. 1 Agustus 2023
<https://www.kompas.tv/kolom/430896/sesungguhnya-humor-dan-ketawa-adalah-bagian-penting-dalam-hidup?page=all>
- Weiss & Cropanzano. *Research in Organizational Behavior*. Greenwich CT: JAI Press, 1996
- Fisher. Happiness at Work. *International Journal of Management*. Vol. 12, No. 4 (2010) Hal 384-412
- Bakker, & Demerouti. Job Demands–Resources Theory: Taking Stock and Looking Forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, Vol 22 No.3. (2017) Hal 273-285
- Barrett & Russell. *The psychological construction of emotion*. New York: Guilford Press. 2015
- Hochschild. *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*. Berkeley: University of California Press, 2012
- Malentika, Itryah, Mawardah. Hubungan antara interaksi sosial dengan suasana hati pada mahasiswa sistem informasi fakultas ilmu komputer di Universitas Bina Darma Palembang. *Jurnal Ilmiah Psyche*, Vol. 11 No 2, (2020):97–106.
<https://journal.binadarma.ac.id/index.php/jurnalpsyche/article/view/129>

LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS DAKWAH**

Jl. Mataram No. 1 Jember, Jember Kode Pos 68136 Telp. (0331) 487550 Fax (0331) 427005
e-mail : fakultasdakwah@uinkhas.ac.id Website : www.uinkhas.ac.id/jember.ac.id

KARTU KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Muhammad Abu Muthoh
 NIM : 219103050003
 Fak : DAKWAH
 Prodi : Pedagogi
 Judul Skripsi : Sambutan Suasana Hati (mood) Kinerja karyawan indoor dan outdoor di Jember, Mini 200
 Dosen Pembimbing : Indah Rozulih Cholilah, S. Psi, M. Psi.

NO	TANGGAL	POKOK BAHASAN	TTD. DOSEN PEMBIMBING
1	1 September 2019	Disksusi awal skripsi	
2	25 September 2019	Materi karyo	
3	22 Oktober 19	MB1	
4	29 Oktober 19	Bab II teori pembelajaran	
5	12 November 2019	Bab II dan III	
6	20 Desember	mas 1, II, III dan Sempro	
7	24 Desember	Buat guide wawancara + OS	
8	11 Maret 2020	Parabahai pengajaran data	
9	11 Maret 2020	Langkah pengajaran data	
10	22 April 2020	Langkah pengajaran	
11			
12			
13			
14			
15			
16			

Mengetahui
 Kaprodi Pedagogi Islam



Assumailita Fita, S. Psi, Psikolog
 NIP. 19840717332019032005

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Miva Mar Atul Muthiah
Nim : 214103050003
Prodi/Jurusan : Psikologi Islam
Fakultas : Dakwah
Universitas : UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**Gambaran Suasana Hati (Mood) Kinerja Karyawan Outdoor di PT X Pariwisata Jember**” bukan merupakan hasil plagiasi/tidak mengandung unsur plagiasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagai mana mestinya.

Jember, 28 April 2025

Saya yang menyatakan



Miva Mar Atul Muthiah
Nim: 214103050003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
FAKULTAS DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER

Jl. Mahadewa No. 1, Mbura, Kabupaten Jember, Kode Pos 60133
Telp. (0331) 8211118 Fax. (0331) 8211119 Website: www.uin-sidq.ac.id

ISO
19001:2015
ISO
9001:2015

Nomor : B. 895 Un 22/D 3 WD 1/PP 00 91 2 /2025
Lampiran : -
Hal : 5 Februari 2025
: Permohonan Tempat Penelitian Skripsi

Yth
Pimpinan Jember M(t) Zoo

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan ini kami memohon dengan hormat agar mahasiswa berikut :

Nama : Miva Mar Atul Muthloh
NIM : 214103050003
Fakultas : Dakwah
Program Studi : Psikologi Islam
Semester : VII (tujuh)

Dalam rangka penyelesaian / penyusunan skripsi, yang bersangkutan mohon dengan hormat agar diberi ijin mengadakan penelitian / riset selama ± 30 hari di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Penelitian yang akan dilakukan berjudul "Gambaran Suasana Hati (Mood) Kinerja Karyawan Outdoor Di PT X Pariwisata Jember"

Demikian atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu, kami sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

a.n. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Mufrobiny



Jl. Brawijaya, Komplek Padjo Agung,
Kel. Mangli, Kec. Kaliwates, Jember – Jawa Timur
✉ jemberminizoo@gmail.com 📞 (0331) 5102593

Nomor : 002/SP-K/ADM/IV/2025
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Richa Amalia M., S.Psi

Jabatan : SPV HRD

Menerangkan bahwa:

Nama : Miva Mar Atul Muthiah

NIM : 214103050003

Asal Perguruan Tinggi : UIN K.H Achmad Siddiq Jember

Program Studi : Psikologi Islam

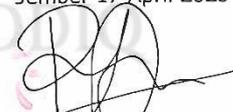
Fakultas : Dakwah

Telah menyatakan bahwa nama yang bersangkutan telah melaksanakan penelitian di Jember Mini Zoo untuk memperoleh data guna menyusun tugas akhir Skripsi dengan judul "Gambaran Suasana Hati (*Mood*) Kinerja Karyawan *Outdoor* di PT X Pariwisata Jember"

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember 17 April 2025


Richa Amalia M., S.Psi
SPV HRD

MATRIK KUALITATIF

Judul	Sub-Variabel	Indikator Variabel		Sumber Data	Metode	Fokus Penelitian	
<p>Analisis Suasana Hati (<i>Mood</i>) Terhadap Kinerja Karyawan <i>Outdoor</i> di PT X Pariwisata Jember</p>	<p>a. Suasana Hati (<i>Mood</i>) variabel bebas</p>	Dimensi <i>Mood</i>	Indikator <i>Mood</i>	<p>Informan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. HRD 2. Informan 1 : SL 3. Informan 2 : DN 4. Informan 3 : SA 	<p>Penelitian kualitatif ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi dan data yang diperbolehkan oleh pihak perusahaan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Bagaimana gambaran suasana hati (<i>mood</i>) karyawan <i>outdoor</i> di PT X Pariwisata Jember ? 2. Apa saja sumber-sumber yang mempengaruhi suasana hati (<i>mood</i>) karyawan <i>outdoor</i> di PT X Pariwisata Jember? 3. Bagaimana pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (<i>mood</i>) karyawan <i>outdoor</i> saat bekerja di PT X Pariwisata Jember? 	
		Afeksi positif	Kebahagiaan				
		Afeksi positif rendah	Kepuasan dan rasa syukur				
		Afeksi positif rendah	Kelelahan				
	<p>b. Kinerja Karyawan variabel terikat</p>	Afeksi negatif	Kebosanan				
			Marah				
			Sedih				
			Stres				
			Dimensi Kinerja Karyawan				
			Kualitas				
	Ketepatan waktu						
	Hubungan antar perseorangan						

Toeri	Gap	Realita
<p>Suasana hati (<i>mood</i>) merupakan keadaan yang lebih stabil dibandingkan emosi, dan membutuhkan waktu yang lebih lama, serta tidak selalu dipengaruhi oleh stimulus atau kejadian tertentu. <i>Mood</i> dapat mempengaruhi memori yang disebut Congruent Memory Effect. (Edward and Smith, Psikologi Kognitif)</p> <p>Suasana hati dapat mempengaruhi kinerja karyawan menurut Usran Masaheree dan Fadli Ilyas 2023. Kinerja karyawan adalah hasil dari produksi yang dihasilkan dari pekerjaan atau kegiatan tertentu dalam periode waktu tertentu, sehingga dapat memperlihatkan kualitas dan kuantitas dari pekerjaan yang telah dilakukan. (Iendy Zalviean Adhari, Kinerja karyawan)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Suasana hati yang baik dapat meningkatkan kinerja • Suasana hati yang buruk dapat menurunkan kualitas kinerja 	<ul style="list-style-type: none"> • Karyawan yang baru saja berduka, dia tetap bekerja secara profesional. • Karyawan marketing menghadapi klien yang kurang baik, akan tetapi tetap mempertahankan sikap kerja baik dan profesional (suasana hati cukup emosi, akan tetapi tidak menurunkan performa kinerja). • Karyawan CS sering kali menghadapi komplain terhadap pelanggan sehingga berdampak pada suasana hati atau <i>mood</i>, akibatnya mempengaruhi pelayanan selanjutnya terhadap pelanggan. • Karyawan perempuan pasti akan merasakan datang bulan yang bisa mempengaruhi <i>mood</i> yang buruk akan tetapi tanggung jawab kerja tetap diselesaikan.

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	TANGGAL	KEGIATAN	INFORMAN
1	24 September 2024	Observasi dan wawancara	SA
2	24 September 2024	Observasi dan wawancara	DN
3	24 September 2024	Tringulasi Sumber	HRD DT
4	24 September 2024	Tringulasi Sumber	HRD RA
5	14 Desember 2924	Tringulasi Sumber	HRD DT
6	19 Februari 2025	Observasi dan wawancara	SA
7	19 Februari 2025	Observasi dan wawancara	DN
8	19 Februari 2025	Observasi dan wawancara	SL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 5 Mei 2025
Ketua Program Studi Psikologi Islam



Arrumaisha Fitri, M. Psi, Psikolog
NIP.198712232019032005

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

NO	HARI/TANGGAL	KEGIATAN	INFORMAN
1	Senin, 24 September 2024	Observasi dan wawancara	SA
2	Senin, 24 September 2024	Observasi dan wawancara	DN
3	Senin, 24 September 2024	Tringulasi Sumber	HRD DT
4	Senin, 24 September 2024	Tringulasi Sumber	HRD RA
5	Sabtu, 14 Desember 2024	Tringulasi Sumber	HRD DT
6	Rabu, 19 Februari 2025	Observasi dan wawancara	SA
7	Rabu, 19 Februari 2025	Observasi dan wawancara	DN
8	Rabu, 19 Februari 2025	Observasi dan wawancara	SL
9	Jumat, 23 Mei 2025	Observasi	SA
10	Sabtu, 26 Mei 2025	Observasi	DN
11	Kamis, 29 Mei 2025	Observasi	SL
12	Sabtu, 31 Mei 2025	Wawancara dan observasi	HRD

Jember, 3 Juni 2025
Ketua Program Studi Psikologi Islam

Arrumaisha Fitri, M. Psi, Psikolog
NIP.198712232019032005

**LEMBAR PEDOMAN WAWANCARA ANALISIS SUASANA HATI
(MOOD) TERHADAP KINERJA KARYAWAN OUTDOOR DI PT X
PARIWISATA JEMBER**

A. Suasana Hati (*Mood*)

No	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
1	Afeksi positif	Kebahagiaan	Bisakah anda menggambarkan perasaan bahagia disaat anda bekerja dan apa yang menyebabkan anda bisa bahagia?
2		Kepuasan dan rasa syukur	Pernahkah anda merasakan perasaan rasa puas dengan aktivitas pekerjaan anda dan bagaimana strategi anda untuk mencapai rasa syukur dengan aktifitas pekerjaan anda?
3	Afeksi positif rendah	Kelelahan	Pernahkan anda merasakan kelelahan saat anda bekerja, dan bagaimana perasaan anda saat itu, serta bagaimana strategi anda mengatasi kelelahan tersebut?
4		Kebosanan	Pernahkan anda perasakan kebosanan saat bekerja dan bagaimana anda mengatasi kebosanan saat bekerja?
5	Afeksi negatif	Marah	Pernahkan anda merasa marah saat bekerja dan apa yang menyebabkan anda merasa marah, kemudian bagaimana anda mengatasi kemarahan anda saat itu?
6		Sedih	Pernahkan anda merasa sedih dan bisakah anda menggambarkan perasaan sedih anda saat bekerja?
7		Stres	Pernahkan anda merasa stres saat bekerja dan apa yang menyebabkan anda stres, kemudia bagaimana cara anda mengatasi stres agar tidak sampai mengganggu pekerjaan anda?

B. Kinerja Karyawan

No	Dimensi	Indikator	Pertanyaan
8	Kualitas	Kepuasan pelanggan	Pernahkah anda mendapat komplain dari pelanggan dan bagaimana perasaan anda saat itu?
9	Ketepatan waktu	Tepat waktu	Apakah anda selama bekerja selalu tepat waktu baik dari absen atau target pekerjaan?
10	Hubungan antar perseorangan	Rekan kerja	Bisa gambarkan hubungan anda dengan rekan kerja?

C. Kinerja Karyawan

Sumber Tringulasi : HRD

No	Dimensi	Pertanyaan
1	Kuantitas	<ul style="list-style-type: none">• Bagaimana Anda menilai jumlah atau volume kerja yang berhasil diselesaikan oleh karyawan outdoor dalam satu hari atau satu minggu?• Apakah ada target tertentu yang harus dicapai oleh karyawan outdoor? Bagaimana pencapaian target tersebut selama ini?
2	Kualitas	<ul style="list-style-type: none">• Bagaimana penilaian Anda terhadap kualitas hasil kerja karyawan outdoor, misalnya dalam melayani pelanggan atau menangani tugas di lapangan?• Apakah perusahaan pernah menerima keluhan atau justru pujian dari pelanggan terkait hasil kerja karyawan outdoor?
3	Ketepatan waktu	<ul style="list-style-type: none">• Apakah ketepatan waktu menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja karyawan outdoor?• Sejauh mana karyawan outdoor mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan?

4	Pertanyaan umum	<ul style="list-style-type: none"> • Menurut HRD, apakah terdapat hubungan antara kinerja kerja dan suasana hati karyawan outdoor di perusahaan ini? • Bagaimana perusahaan mengamati atau mengevaluasi suasana hati karyawan outdoor dalam kaitannya dengan hasil kerja mereka? • Apakah HRD memiliki program atau kebijakan khusus untuk menjaga keseimbangan antara tekanan kinerja dan suasana hati karyawan outdoor?
---	-----------------	--

D. Daftar Koding Data Kualitatif

No	Informan	Kutipan Data (Wawancara)	Kode	Fokus Penelitian
1	SA	Saya bahagia ketemu dengan pengunjung excited, saya merasa dihargai dan bersemangat	Afeksi positif tinggi → semangat kerja meningkat	Gambaran suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
2	SL	Bekerja serasa pulang ke rumah	Afeksi positif tinggi → kenyamanan di tempat kerja	Gambaran suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
3	SA	Kerjaan yang saya rasakan monoton, terkadang membuat saya bosan	Afeksi positif rendah → penurunan antusiasme	Gambaran suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
4	DN	Bosannya mungkin karena aktivitas yang sama terus	Afeksi positif rendah → kejenuhan karena rutinitas	Gambaran suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
5	SA	Terutama emosi kalau rasanya mau meledak ke pengunjung	Afeksi negatif → potensi ledakan emosi	Gambaran suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
6	SA	Sampai berpengaruh pada mood saya dan pelayanan saya setelah ini	Afeksi negatif → penurunan kualitas pelayanan	Gambaran suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
7	HRD	jika suasana hatinya lagi buruk, itu tetap harus menangani pelayanan sebaik	Afeksi negatif → pelayanan sebaik mungkin	Gambaran suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan

		mungkin		outdoor
8	DN	Marah saat adanya miskom sesama rekan kerja saya, pengunjung dan guru, jadi dari miskom membuat saya emosi, tapi marah ke diri sendiri	Afeksi negatif → kemarahan tertahan ke diri sendiri	Gambaran suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
9	SA	Lelahnya seperti meledaknya pariwisata waktu weekend dan tanggal merah	Hari dalam seminggu waktu dalam sehari → jam kerja padat. Kelelahan fisik dan mental	Sumber-sumber suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
10	DN	Kanvas motoran sendiri, jalannya tidak enak, cuaca panas banget. Rasanya cape banget	Cuaca → kelelahan fisik dan menurunnya mood	Sumber-sumber suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
11	DN	Terutama sedihnya pada rekan kerja yang berhenti atau resign	Kepribadian → kesedihan dan penurunan semangat	Sumber-sumber suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
12	SL	Ada rasa kelelahan dan jenuh menghadapi komplain pelanggan, terkadang saya menghadapi komplain 5 orang dalam sehari	Aktivitas sosial → kejenuhan dan kelelahan emosional	Sumber-sumber suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
13	SA	Tidak nyangka kok bisa saya dimarahi sampai seperti ini, padahal saya sudah berbicara dengan baik-baik dan menjelaskan dengan jelas, halus, dan lembut	Emosional labor	Sumber-sumber suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
14	HRD	SL dan SA, meskipun mereka lagi suasana hatinya <i>down</i> , tetap dia berusaha tersenyu, dalam melayani pengunjung yang rada-rada menjengkelkan	Emosional labor	Sumber-sumber suasana hati (mood) terhadap kinerja karyawan outdoor
15	DN	Ketika saya mencapai target, rasanya itu sangat senang atau bangga dengan diri sendiri	Kuantitas → pencapaian target	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor
16	SA	Rasa syukur saat target hari ini terjual beberapa tiket sesuai target atau lebih berarti kinerja saya sudah maksimal baik dan bisa melampaui target	Kuantitas → pencapaian target	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor
17	HRD	DN dia bisa mencapai target 80% secara keseluruhan, SL	Kuantitas → pencapaian target	Pengaruh kinerja terhadap perubahan

		target omset itu 60%. SA omsetnya rata-rata tercukupi sekitar 70%		suasana hati (mood) karyawan outdoor
18	SL	Saya berusaha menyelesaikan orderan satu-persatu karena prinsip saya pelanggan adalah prioritas	Kualitas → prioritas pelayanan	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor
19	HRD	Kalau keluhan belum pernah yang dari 3 karyawan, karena mereka termasuk karyawan yang bagus.	Kualitas → Pelayanan karyawan terhadap pengunjung	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor
20	SA	Selama saya bekerja di perusahaan ini, belum pernah ada absensi	Ketepatan waktu → Kehadiran	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor
21	SL	Kalau target kerja yah terkadang bisa capai target terkadang juga tidak. Tapi selama rekan kerja selalu kompak kita usahakan untuk mencapai target	Ketepatan waktu → pencapaian target	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor
22	HRD	Ketepatan waktu memang menjadi salah satu penilaian HRD, seperti kedisiplinan waktu kehadiran, dan ketepatan waktu dalam mencapai target di KPI	Ketepatan waktu → Penilaian HRD terhadap kinerja	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor
23	SA	Sebenarnya pasti ada pengaruh yah, hubungan antara kinerja karyawan dan suasana hati, tetapi yang diutamakan prinsip kita di pariwisata, mengutamakan pelayanan	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (<i>mood</i>) → hubungan kinerja dan suasana hati	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor
24	HRD	Pernah ada juga dari 3 karyawan itu mengalami demotivasi atau jenuh terhadap pekerjaannya. Akhirnya keinginan untuk mencapai target itu berkurang, dari perusahaan menanyakan hal tersebut secara deep to talk atau hanya berdua, terkait kejenuhan dan demotivasi dan mencari bersama solusi	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (<i>mood</i>) → dukungan perusahaan pada karyawan	Pengaruh kinerja terhadap perubahan suasana hati (mood) karyawan outdoor

LEMBAR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah memahami penelitian yang akan dilakukan oleh Miva Mar Atul Muthiah dengan judul "**Gambaran Suasana Hati (Mood) Kinerja Karyawan Outdoor Di PT X Pariwisata Jember**" untuk penyusunan skripsi dan guna melengkapi syarat gelar sarjana Psikologi Islam pada Program studi Psikologi Islam Fakultas Dakwah di Universitas Islam Negeri Kyai Achmad Sidiq Jember

Nama : SL

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 24 Tahun

Saya memutuskan setuju untuk ikut berpartisipasi pada penelitian ini secara sukarela tanpa paksaan, apabila selama penelitian ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER



Jember, 19 Februari 2025

LEMBAR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah memahami penelitian yang akan dilakukan oleh Miya Mar Atul Muthiah dengan judul “**Gambaran Suasana Hati (Mood) Kinerja Karyawan Outdoor Di PT X Pariwisata Jember**” untuk penyusunan skripsi dan guna melengkapi syarat gelar sarjana Psikologi Islam pada Program studi Psikologi Islam Fakultas Dakwah di Universitas Islam Negeri Kyai Achmad Sidiq Jember

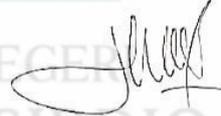
Nama : DTA

Jenis Kelamin : Perempuan

Umur : 20

Saya memutuskan setuju untuk ikut berpartisipasi pada penelitian ini secara sukarela tanpa paksaan, apabila selama penelitian ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDIQ
JEMBER



Jember, 19 Februari 2025

LEMBAR PERSETUJUAN (INFORMED CONSENT)

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa saya telah mendapat penjelasan secara rinci dan telah memahami penelitian yang akan dilakukan oleh Miva Mar Atul Muthiah dengan judul "Gambaran Suasana Hati (*Mood*) Kinerja Karyawan *Outdoor* Di PT X Pariwisata Jember" untuk penyusunan skripsi dan guna melengkapi syarat gelar sarjana Psikologi Islam pada Program studi Psikologi Islam Fakultas Dakwah di Universitas Islam Negeri Kyai Achmad Sidiq Jember

Nama : SA
Jenis Kelamin : Perempuan
Umur : 25

Saya memutuskan setuju untuk ikut berpartisipasi pada penelitian ini secara sukarela tanpa paksaan, apabila selama penelitian ini saya menginginkan mengundurkan diri, maka saya dapat mengundurkan diri sewaktu-waktu tanpa sanksi apapun.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER


SA
Jember, 19 Februari 2025

**OBSERVASI GAMBARAN SUASANA HATI (MOOD) KINERJA
KARYAWAN OUTDOOR DI PT X PARIWISATA JEMBER**

Nama : *SL*

Tanggal : *19 Februari 2026*

Jam : *15.40*

A. EKSPRESI WAJAH

No	Kategori	Keterangan (√)
1	Wajah ceria (tersenyum)	✓
2	Wajah santai (tenang, rileks)	✓
3	Wajah tegang (kaku, cemberut)	-
4	Wajah murung (sedih, sayu)	-
5	Wajah marah (berkerut, memerah)	-
6	Wajah takut (terkejut, cemas)	-
7	Wajah bingung (alis mengerut, ragu)	-

B. BAHASA TUBUH

No	Kategori	Keterangan (√)
8	Postur tubuh tegap (percaya diri)	✓
9	Postur tubuh lemas (kurang bersemangat)	-
10	Gelisah (sering bergerak, tidak tenang)	-
11	Tangan dilipat di dada	-
12	Menunduk (minder, sedih)	-
13	Menghindari kontak mata (takut/cemas)	-
14	Terlihat santai (rileks, nyaman)	✓

C. NADA DAN GAYA BICARA

No	Kategori	Keterangan (√)
15	Suara ceria (antusias, penuh energi)	✓
16	Suara tenang (lambat, lembut)	✓
17	Suara gemetar (takut, cemas)	-
18	Suara tinggi (emosional, marah)	-
19	Suara lemah (kurang bersemangat)	-
20	Diam atau bicara sedikit	-

D. INTERAKSI SOSIAL

No	Kategori	Keterangan (√)
21	Ramah (mudah bergaul, aktif berbicara)	✓
22	Menjauh dari orang lain (menarik diri)	-
23	Berdebat atau berkonflik dengan orang lain	-
24	Mencari perhatian orang lain	✓
25	Sering tersenyum saat berbicara	✓
26	Canggung atau gugup saat berbicara	-

E. CATATAN TAMBAHAN

*selama melakukan wawancara terjadi mucun hingga wawancara
terbunda sebab dia tidak diberikan izin untuk wawancara oleh
kebangsa. setelah ~~13~~ negosiasi baru diberikan izin untuk
wawancara.*

**OBSERVASI GAMBARAN SUASANA HATI (MOOD) KINERJA
KARYAWAN OUTDOOR DI PT X PARIWISATA JEMBER**

Nama : DN

Tanggal : 22

Jam : 13.50

A. EKSPRESI WAJAH

No	Kategori	Keterangan (√)
1	Wajah ceria (tersenyum)	-
2	Wajah santai (tenang, rileks)	✓
3	Wajah tegang (kaku, cemberut)	-
4	Wajah murung (sedih, sayu)	-
5	Wajah marah (berkerut, memerah)	-
6	Wajah takut (terkejut, cemas)	-
7	Wajah bingung (alis mengerut, ragu)	✓

B. BAHASA TUBUH

No	Kategori	Keterangan (√)
8	Postur tubuh tegap (percaya diri)	-
9	Postur tubuh lemas (kurang bersemangat)	✓
10	Gelisah (sering bergerak, tidak tenang)	-
11	Tangan dilipat di dada	-
12	Menunduk (minder, sedih)	-
13	Menghindari kontak mata (takut/cemas)	✓
14	Terlihat santai (rileks, nyaman)	✓

C. NADA DAN GAYA BICARA

No	Kategori	Keterangan (√)
15	Suara ceria (antusias, penuh energi)	-
16	Suara tenang (lambat, lembut)	✓
17	Suara gemetar (takut, cemas)	-
18	Suara tinggi (emosional, marah)	-
19	Suara lemah (kurang bersemangat)	✓
20	Diam atau bicara sedikit	✓

D. INTERAKSI SOSIAL

No	Kategori	Keterangan (√)
21	Ramah (mudah bergaul, aktif berbicara)	✓
22	Menjauh dari orang lain (menarik diri)	-
23	Berdebat atau berkonflik dengan orang lain	-
24	Mencari perhatian orang lain	-
25	Sering tersenyum saat berbicara	-
26	Canggung atau gugup saat berbicara	✓

E. CATATAN TAMBAHAN

.....

**OBSERVASI GAMBARAN SUASANA HATI (MOOD) KINERJA
KARYAWAN OUTDOOR DI PT X PARIWISATA JEMBER**

Nama : SA

Tanggal : 19 Februari 2025

Jam : 09.23 WIB

A. EKSPRESI WAJAH

No	Kategori	Keterangan (√)
1	Wajah ceria (tersenyum)	✓
2	Wajah santai (tenang, rileks)	✓
3	Wajah tegang (kaku, cemberut)	-
4	Wajah murung (sedih, sayu)	✓
5	Wajah marah (berkerut, memerah)	✓
6	Wajah takut (terkejut, cemas)	✓
7	Wajah bingung (alis mengerut, ragu)	✓

B. BAHASA TUBUH

No	Kategori	Keterangan (√)
8	Postur tubuh tegap (percaya diri)	✓
9	Postur tubuh lemas (kurang bersemangat)	-
10	Gelisah (sering bergerak, tidak tenang)	-
11	Tangan dilipat di dada	-
12	Menunduk (minder, sedih)	-
13	Menghindari kontak mata (takut/cemas)	-
14	Terlihat santai (rileks, nyaman)	✓

C. NADA DAN GAYA BICARA

No	Kategori	Keterangan (√)
15	Suara ceria (antusias, penuh energi)	✓
16	Suara tenang (lambat, lembut)	✓
17	Suara gemetar (takut, cemas)	-
18	Suara tinggi (emosional, marah)	-
19	Suara lemah (kurang bersemangat)	-
20	Diam atau bicara sedikit	-

D. INTERAKSI SOSIAL

No	Kategori	Keterangan (√)
21	Ramah (mudah bergaul, aktif berbicara)	✓
22	Menjauh dari orang lain (menarik diri)	-
23	Berdebat atau berkonflik dengan orang lain	-
24	Mencari perhatian orang lain	-
25	Sering tersenyum saat berbicara	✓
26	Canggung atau gugup saat berbicara	-

E. CATATAN TAMBAHAN

.....

DATA VERBATIM KARYAWAN PT X PARIWISATA JEMBER

Nama : Informan SA

Peneliti : Assalamualaikum Wr.Wb. sebelumnya saya mau meminta izin kepada SA untuk dapat bersedia melakukan wawancara terkait penelitian gambaran suasana hati (*mood*) kinerja karyawan outdoor di PT X Pariwisata Jember. Tujuan saya disini melihat bagaimana suasana hati SA apakah sampai mempengaruhi kinerja atau tidak. Seperti halnya suasana hati apakah membuat kinerja SA stabil, menurun atau bahkan meningkat. Seperti itu, apakah SA bersedia?

SA : Iyah saya bersedia. Kalau dari saya sendiri *mood* itu sangat berpengaruh sekali, jadi *mood* berpengaruh pada pelayanan saya terhadap pelanggan, terutama saat memberikan pelayanan yang baik atau tidak terhadap pelanggan atau pengunjung yang datang gitu. Kalau semisal mood saya kurang baik terkadang dalam penyampaian atau menjelaskan produk yang ada di perusahaan ke pengunjung kurang bersemangat, kayak dari intonasinya atau cara merespon pengunjung yang datang gitu. Kalau dari saya sendiri sebisa mungkin harus tetap tersenyum meskipun mood saya lagi tidak baik-baik saja. Mungkin hanya dari penyampaian intonasi yang lemas tidak bertenaga.

Peneliti : Oh jadi seperti itu. Menurut SA mood sangat berpengaruh dalam melayani pengunjung. Kemudian bisakah SA menggambarkan perasaan bahagia saat anda bekerja dan apa yang menyebabkan anda merasa bahagia?

SA : Yang membuat saya bahagia itu ketemu dengan pengunjung yang sama-sama excited banget. Kalau seperti itu biasanya pengunjung yang baru pertama kali datang, jadi dia banya tanya berbagai hal, kayak fasilitasnya apa aja dan juga tidak pikir panjang ambil paket yang paling lengkap. Jadi saya juga merasa dihargai dan bersemangat saat menjelaskan terkait produk atau fasilitas yang ada di dalam, apalagi kalau pengunjungnya welcome banget untuk menyambut dan mendengarkan penjelasan yang saya berikan dan itu sangat berpengaruh buat

saya, lebih senang rasa pembawaanya. Tapi ada juga yang kadang pengunjunnya ego tinggi atau tidak mood, kadang itu juga mempengaruhi saya sendiri, seperti saya menjelaskanya juga tidak ikut mood.

Peneliti : Pernakah SA merasa bersyukur dengan aktivitas pekerjaan yang sedang SA jalani saat ini dan bagaimana strategi anda untuk mencapai hal tersebut?

SA : Kalau di pekerjaan saya sendiri, saat para pengunjun sudah mau pulang dan menyampaikan kesan dan pesan yang baik tentang perusahaan ini, seperti pelayanan yang baik, memuaskan dan anak saya suka berlibur, saya juga happy sesuai dengan harganya. Jadi apa yang saya sampaikan terkait perusahaan ini, tersampaikan dengan baik dan pengunjun puas dengan pelayanan yang ada disini. Ada juga rasa syukur saat target hari ini terjual beberapa tiket sesuai target atau lebih berarti kinerja saya sudah maksimal baik dan bisa melampaui target yang telah ditetapkan perusahaan pada saya. Alhamdulillah jadi penawaran dan pelayanan sudah sesuai hingga bisa mencapai target maksimal.

Peneliti : Pernakah SA merasakan kelelahan saat bekerja dan bagaimana gambaran perasaan anda saat itu, serta bagaimana strategi SA mengatasi hal tersebut?

SA : kalau lelah itu pasti ada, apalagi rasanya sampai bosan. Kalau lelahnya seperti meledaknya pariwisata waktu weekend atau tanggal merah. Semisalkan salam 1 hari pengunjunnya yang datang banyak, pasti rasanya melelahkan. Cara saya mengatasinya istirahat dan juga saat tau sebelumnya akan ada tanggal merah atau hari weekend, sudah mempersiapkan tidur lebih awal, tida bergadang dan juga sarapan terlebih dahulu sebelum berangkat kerja, karena tentunya saat bekerja nanti bisa kelaparan. Tentunya stamina harus jaga untuk dapat bekerja dengan baik supaya tidak kelelahan. Kelelahan bisa juga dari mood, kalau moodnya lagi jelek juga cepet berpengaruh bada kelehan kerja, tapi kalau di bawa enjoy mungkin tidak sampai kelelahan. Selain fisik yang dijaga mental juga dijaga itu kalau buat saya.

Peneliti : Pernahkah SA merasakan bosan atau jenuh saat bekerja dan bagaimana SA mengatasi hal tersebut?

SA : Kalau aktivitas kerjaan yang saya rasakan seperti monoton yang berulang, itu yang terkadang membuat saya bosan dan ada juga pengunjung yang sepi jadi aktivitas menawarkan produk ke pengunjung jarang dan kurang berkomunikasi. Buat saya mengatasi hal tersebut dengan mengisi hal-hal lain, seperti mengembangkan skill yang kita punya, semisal kayak di posisi belajar hal yang baru dan perusahaan juga memberikan kebijakan kalau ada waktu longgar, tidak apa-apa belajar di posisi lain diperbolehkan. Sebelumnya saya juga diperbolehkan belajar di posisi lain, saya mencoba ikut posisi anak marketing, seperti bagaimana mereka menjelaskan ke guru-guru terkait eduwisata yang ada di perusahaan ini. Jadi ketika saya bekerja di perusahaan ini, ilmu yang saya dapat tidak hanya dari posisi saya melainkan bisa dapat ilmu dari posisi lainya

Peneliti : Jadi fleksibel yah perusahaannya

SA : iyah

Peneliti : Menurut SA apakah kinerja mempengaruhi suasana hati ?

SA : iya, menurut saya kinerja berpengaruh pada suasana hati, kalau pekerjaan saya bagus dan pengunjung puas, saya jadi senang dan semangat. Tapi kalau banyak kendala seperti ada keluhan dan target harian saya tidak maksimal, kadang saya capek, jenuh dan mood saya jelek

Peneliti :Pernakah SA merasa marah saat bekerja dan apa yang menyebabkan SA merasakan hal tersebut, serta bagaiman strategi SA mengatasi hal tersebut?

SA : Kalau sangat marah banget pernah tapi di dalam hati, entah dari segi pengunjung yang membuat saya kesal atau teman sedivisi saya, tapi cara saya mengontrolnya itu begini. Kalau dari pengunjung sendiri itu diibaratkan pengunjung adalah pembeli, pengunjung adalah raja jadi tugasnya kita hanya menawari, jadi kita berusaha mengalah saja dan juga sepengalaman saya dibagian

pelayanan itu pasti tempatnya orang berkeluh kesah, komplain jadi memang harus siap. Terutama emosi kalau rasanya mau meledak ke pengunjung, jadi cara mengatasinya yah lebih meredakan emosi diri sendiri dan mengontrol diri sendiri serta menyadari kalau posisi ini memang sering menghadapi pengunjung seperti itu. Kalau saya memberikan pelayanan ke pengunjung, lebih ke permohonan maaf dan merendahkan hati baik kesalahan perusahaan atau kurangnya pelayanan saya atau yang lain, karena bagaimanapun ini perusahaan besar. Kalau untuk rekan kerja, pernah marah banget tapi tidak sampai meledak banget dan kembali lagi harus bisa mengontrol emosi. Selagi masalah bisa diselesaikan dengan baik, yah harus bisa diselesaikan dengan baik-baik dan kepala dingin. saya juga senangnya dari perusahaan ini, sangat menjunjung tinggi keadilan karyawan . selagi karyawan tidak ada salah atau bahkan ada yang menyalahi karyawan lainnya. Perusahaan akan bersikap adil-seadilnya dan bersikap tegas pada karyawan tersebut.

Peneliti : Pernahkah SA merasakan sedih saat bekerja hingga mempengaruhi kinerja?

Peneliti : Pernahkah SA mendapatkan komplain dari pelanggan perasaan SA saat itu ? (Jawaban termasuk disini)

SA : perasaan sedih pasti pernah, terutama saat ada pengunjung marah-marah sampai ke hati kadang rasanya pingin nangis, yah syukurnya saya tidak pernah sampai nangis, walaupun tidak nyangka kok bisa saya dimarahin sampai seperti ini padahal saya sudah bicara baik-baik dan menjelaskan dengan jelas, halus dan lembut. Dia kalau marahin saya waktu itu sampai teriak-teriak sampai berpengaruh pada mood saya atau pelayanan saya setelah ini, rasanya tambah lemas gitu waktu memberikan pelayanan seperti itu. Kalau dari segi keluarga atau orang rumah, belum ada sampai ke bawa waktu saya kerja.

Peneliti : Apakah perusahaan ini menyediakan konseling bagi para karyawan?

SA : Sebenarnya perusahaan sendiri menyediakan, tapi kembali lagi ke para karyawannya seperti merasa canggung atau gimana gitu, takutnya kalau cerita

tentang masalahnya. Tapi perusahaan sangat terbuka kalau para karyawannya ingin menyampaikan keluh kesahnya dan juga beberapa kali perusahaan menyediakan tempat yang hanya dilihat menejer dan HRD melalui Link yang sangat rahasia terkait penilaian terhadap pimpinannya, baik ketua divisinya, SPV, atau koodinatornya. Penilainya yang berisi kekurangan jadi kan biar bisa mengevaluasi para leader terkat kepemimpinanya.

Peneliti : Selama ini apakah SA pernah merasakan stres selama bekerja dan dapat mempengaruhi kinerja?

SA : Sebenarnya kalau stres berat tidak pernah apalagi sampai mempengaruhi kinerja. Tergantung bagaimana cara kita mengelola pikiran dan *mood*, selama saya bekerja disini saya cukup mampu mengelola *mood* dan pikiran, jadi semisalkan ada masalah dirumah, tidak saya bawa ke tempat kerja dan sebaliknya juga kalau ada masalah di tempat kerja tidak saya bawa ke rumah. Jadi intinya selagi bisa diselesaikan dengan baik tidak perlu dipikirkan panjang-panjang yang hanya bisa bikin stress.

Peneliti : Apakah SA selama bekerja selalu tepat waktu baik dari absen atau pernah alva?

SA : selama saya bekerja di perusahaan ini belum pernah ada absensi tidak hadir atau bolos dan walaupun izin ada alasan sakit serta menyerahkan surat sakit dari dokter yang diberikan HRD.

Peneliti : Bagaimana hubungan SA dan rekan kerja?

SA : Hubungan dengan rekan kerja alhamdulillah sangat erat dan juga kita menganut sistem kekeluargaan jadi yah cukup harmonis, saling membantu dan suport, jadi tidak ada istilah sikut menyikut atau adu domba.

Peneliti : Baik, terimakasih SA sudah menjawab dengan baik wawancara pada hari ini.

SA: Sama-sama.

Nama : Informan DN

Peneliti : Assalamualaikum Wr.Wb. sebelumnya saya mau meminta izin kepada DN untuk dapat bersedia melakukan wawancara terkait penelitian gambaran suasana hati (*mood*) kinerja karyawan outdoor di PT X Pariwisata Jember, apakah DN bersedia?

DN : Iyah saya bersedia

Peneliti : Bisakah anda menggambarkan perasaan bahagia disaat anda bekerja dan apa yang menyebabkan rasa bahagia tersebut, apakah sampai mempengaruhi kinerja DN?

DN : Saya rasa bahagia saat bekerja sangat banyak sekali, mungkin salah satu faktornya itu teman kerja sama pengunjung yang ada disini. Kalau buat saya teman kerja disini itu dari awal sangat enak. Pengunjung juga gak ada yang rewel, tidak ada komplain apa-apa, itu yang membuat saya kayak ngerasa senang banget hari ini. Kayak seperti tidak ada masalah apapun, kalau menurutku begitu kak.

Peneliti : Ada tidak yang sangat berkenan?

DN : Apa yah kak, sejauh ini selama bekerja hanya itu saja sih

Peneliti : Pernahkah DN merasakan rasa syukur dengan aktivitas pekerjaan yang sudah dilakukan DN selama bekerja dan bagaimana strategi DN mencapai rasa syukur dengan aktivitas sehari-hari dalam bekerja?

DN : Kalau aku sendirikan kebetulan sebagai marketing, ketika saya mencapai target, rasanya itu sangat senang atau bangga dengan diri sendiri dan kalau bersyukur tentu yang pertama bersyukur pada Allah, dan yang kedua berbagi pada teman-teman. Contohnya mungkin membelikan makanan atau apa berbagi apa gitu buat rasa syukurku karena aku sudah diberi bonus atas pencapaian targetku.

Peneliti : Pernahkah DN merasakan kelelahan saat bekerja, bagaimana perasaan anda saat itu dan bisakah jelaskan strategi yang digunakan untuk mengatasi kelelahan tersebut?

DN : Kalau kelelahan waktu saya kanvas motoran gitu sih kak, motoran itu lumayan jauh apalagi kalau jauh seperti Puger atau Kencong. Motoran sendiri, jalanya tidak enak, cuaca panas banget, rasanya capek banget jadi cara saya mengatasinya mungkin istirahat sebentar saja atau berhenti sebentar ke Indomaret beli minum. Jadi yah intinya istirahat sebentar biar enak badanya sama pikiranya, tidak terlalu lelah atau capek.

Peneliti : Pernahkan DN merasakan bosan saat bekerja dan bagaiman DN mengatasi rasa bosan tersebut?

DN : Bosannya itu mungkin karena aktivitasnya yang sama-sama terus, kayak aktivitas kanvas. Hari ini kanvas besok kanvas, sampai rasanya seminggu itu kanvas terus, jadi lumayan bosan karena cuma itu-itu aja. Tapi kembali lagi sama diri sendiri. Biasanya cara saya mengatasi hal tersebut dengan jalan-jalan sekalian waktu kanvas. Misalkan kanvas di Sekolah dekat pantai, jadi sekalian lihat pantai atau gunung, refreshing tipis-tipis gitu sih. Jadinya posisi marketing tidak sampai bosan banget sampai rasanya ingin berhenti kerja gitu.

Peneliti : Pernahkan DN merasa marah saat bekerja dan apa yang menyebabkan DN marah, kemudian bagaimana cara DN mengatasi hal tersebut?

DN : Mungkin kalau marah saat adanya miskom sesama rekan kerja saya atau sama pengunjung dan guru. Jadi dari miskom itu yang kadang saya sampai emosi, tapi marahnya sama diri sendiri karena tidak bisa melupkan ke orang lain, dan juga saya harus profesional dalam bekerja. Jadi saya tidak bisa tiba-tiba kayak “kamu ini harus nya gitu-gini!”. Selama masalah bisa diselesaikan dengan baik atau kepala dingin, direda sendiri untuk amarahnya biar tidak langsung meledak saat hari itu juga, jadi yah di kontrol.

Peneliti : Berarti amarah yang DN rasakan apakah sampai mempengaruhi kinerja?

DN : Kalau sampai mempengaruhi kinerja, tidak sampai karena bagaimanapun saya tetap berusaha profesional dalam bekerja. Meskipun saya marah pada pengunjung atau teman, saya tetap usahan profesional.

Peneliti : Pernah tidak perasaan marah tersebut sampai mempengaruhi target?

DN : Kalau marah, dari awal saya kerja sampai sekarang tidak sampai mempengaruhi target.

Peneliti : Pernahkah DN merasa sedih, bisa gambarkan perasaan anda saat itu dan apa yang menyebabkan anda sedih saat bekerja?

DN : Perasaan sedih itu manusiawi yah, saya juga sering merasa sedih saat bekerja terutama sedihnya pada rekan kerja yang berhenti atau resain karena *people come and go*, jadi rasanya tidak punya teman lagi dan ngerasa sendiri, karena banya teman-teman yang risen. Cara saya buat mengatasi hal tersebut yah, harus memulai lagi bersosial dengan orang baru lagi, memulai kehidupan yang baru dengan orang tersebut. Jadi rasanya saat ada karyawan baru atau membuka lowongan lagi di bidang divisi saya marketing, rasanya saya mikir siapa ini yang mau risen. Kayak firasat aja rasanya.

Peneliti : jadi perasaan sedih itu lebih ke teman yang risen yah?

DN : iyah benar banget

Peneliti : Pernahkah DN merasa stres saat bekerja dan apa yang menyebabkan DN merasa stres, kemudian bagaimana cara DN mengatasi hal tersebut apakah sampai mempengaruhi kinerja?

DN : Ketika saya memikirkan target yang masih belum mencapai target, itu yang membuat saya harus berfikir berkali-kali caranya bagaimana supaya bisa mencapai target bulan ini. Buat saya hal itu sangat menguras tenaga karena kita itu targetnya sekolah dan uang, jadi bagaimana caranya, bisa tidak bisa harus bisa. Jadi itu yang membuat saya sedikit keberatan, tapi tidak apa-apa, dikerjain aja karena memang itu targetnya.

Peneliti : Jadi walaupun sampai stres, tetap harus dijalani karena memang itu targetnya dan harus bisa mencapai target tersebut?

DN : Alhamdulillah, selama ini masih bisa mencapai target, meskipun capek gitu kak.

Peneliti : Pernahkah DN mendapatkan komplain dari pelanggan perasaan DN saat itu ?

DN : Kalau komplain itu sering, biasanya dari guru komplain terkait wisata atau tour yang pertama dan juga terkait target yang terlalu cepat, juga terkait kolam renang yang agak keruh atau banyak sekali kaporitnya, dan komplain tentang nasi yang mentah itu sering sekali. Tapi tergantung bagaimana kita mengatasinya, kalau aku bilangnyanya ke ibu yang pertama pasti minta maaf, kemudian yang kedua mungkin nanti saya sampaikan lagi ke pihak yang terkait untuk menjadi evaluasi dan PT X Pariwisata Jember menjadi lebih baik lagi.

Peneliti : Selama anda bekerja apakah pernah absen atau telat absen ?

DN : Selama bekerja 3 tahun ini belum pernah absen dan walaupun telat itu sudah izin terlebih dahulu, seperti saat berangkat kanvas langsung ke sekolah tidak absen dulu ke perusahaan. Biasanya saya izin ke HRD atau ke Koordinator divisi saya langsung. Semisalkan saya lupa absen, saya Cuma perlu membuktikan foto absen biar tidak lupa.

Peneliti : Bisa gambarkan hubungan DN dengan rekan-rekan kerja?

DN : Alhamdulillah selama saya bekerja semua rekan-rekan kerja saya baik-baik saja, ada beberapa yang kurang baik tapi 1000 banding 1 aja sih. Mungkin ada yang tidak suka dengan kita atau gimana. Tapi intinya kita sudah berbuat baik sama mereka, kalau mereka tidak buat baik dengan kita yah tida apa-apa, semua itu tidak harus ada timbal balinya, tergantung dari mereka sendiri.

Peneliti : Cukup sampai sini pertanyaannya DN. Terimakasih atas jawabanya

DN : Sama-sama kak.

Nama : Informan SL

Peneliti : Assalamualaikum Wr.Wb. sebelumnya saya mau meminta izin kepada SL untuk dapat bersedia melakukan wawancara terkait penelitian gambaran suasana hati (*mood*) kinerja karyawan outdoor di PT X Pariwisata Jember, apakah SL bersedia?

SL : Iyah saya bersedia

Peneliti : Pernahkah SL merasakan perasaan bahagia disaat bekerja, bisakah SL gambarkan perasaan tersebut dan apa yang menyebabkan SL merasakan perasaan bahagia?

SL : Tentu saya pernah merasakan bahagia saat bekerja disini. Hal utama yang membuat saya bahagia adalah lingkungan kerjanya sangat mendukung untuk gen Z seperti saya, dan juga lingkungan kerjanya sangat kekeluargaan. Walaupun begitu bekerja disini yang dimulai dari rentang usia paling kecil hingga usia dewasa tidak ada senioritas. Sehingga bekerjapun serasa pulang ke rumah.

Peneliti: Jadi SL merasakan bekerja disini seperti rumah ke dua yang sama nyamannya dengan dirumah?

SL : iyah betul

Peneliti : Pernahkah SL merasakan rasa syukur dengan aktivitas pekerjaan yang sudah dilakukan SL selama bekerja dan bagaimana strategi SL mencapai rasa syukur dengan aktivitas sehari-hari dalam bekerja?

SL : Oke, sebelumnya apabila digambarkan rasa syukur saya dimulai dari awal bekerja. Setelah lulus saya banyak melamar di perusahaan-perusahaan akan tetapi tidak pernah terpanggil, hingga akhirnya saya mencoba melamar di perusahaan ini. Alhamdulillahnya saya terpanggil dan bekerja sebagai pelayanan yang tentunya saya sering ketemu dengan banyak pelanggan. Saya juga tidak nyangka kalau perusahaan ini bersifat kekeluargaan yang erat banget, saya ngiranya bakal ada senioritas seperti perusahaan kebanyakan. Setelah saya bekerja disini semua terbantahkan jadi istilahnya kita semua bahu-membahu satu sama lain untuk mencapai target yang sudah ditentukan, dan apabila mencapai target semuanya

yang sudah ditentukan, kami semua merasa senang dan bersyukur. Saya juga merasa senang banget bekerja dengan rekan-rekan kerja saya.

Peneliti : Pernahkah SL merasakan kelelahan saat bekerja, bagaimana perasaan anda saat itu dan bisakah jelaskan strategi yang digunakan untuk mengatasi kelelahan tersebut?

Peneliti : Pernahkan SI merasakan bosan saat bekerja dan bagaiman SL mengatasi rasa bosan tersebut? (Pertanyaan mencakup jawaban di bawah)

Peneliti : Pernahkah SL mendapatkan komplain dari pelanggan, bagaimana perasaan anda saat itu bisa digambarkan? (Pertanyaan mencakup jawaban di bawah)

SL : Kalau untuk merasakan kelelahan saat bekerja itu manusiawi, pasti semua orang pernah merasakan. Tapi kalau menurut saya di posisi saat ini tidak terlalu sering baik itu kelelahan saat bekerja atau jenuh karena saya memusatkan pada kegiatan lainnya tidak hanya pada pekerjaan saya tapi juga ikut membantu rekan kerja saya. Pekerjaan saya juga bisa membantu pekerjaan lainnya apabila lagi rame orderan. Ada juga rasa kelelahan sampai jenuh saat menghadapi komplain pelanggan karena bagaimanapun saya tetap bekerja dibidang pelayanan. Terkadang saya menghadai komplain sehari bisa 5 orang sekaligus, kalau 1 sampai 5 orang bisa terhendle tapi biasanya kalau lebih dari 5 orang itu yang membuat saya kelelahan. Saya merasa sangat lelah saat menahan emosi dan meredakan emosi hal itu cukup membuat saya menguras energi yang sangat banyak. Jadi cukup buat saya kelelahan, jenuh dan kesal saat berhadapan orang komplain tersebut, karena bagaimanapun saya juga harus dapat menenangkan mereka dan berusaha menyelesaikan orderan satu persatu, karena prinsip saya pelanggan adalah prioritas.

Peneliti : Jadi intinya SL sangat merasakan kelelahan dan rasa jenuh atau bosan saat menghadapi komplainan lebih dari 5 orang dalam 1 hari, tapi semua bisa SL

prioritaskan mana yang lebih utama dan juga saat bosan bisa membantu pekerjaan rekan lainnya.

SL : iyah mbk, karena saya juga manusia biasa, pasti pernah merasakan kelelahan dan bosan jadi saya juga suka bantu pekerjaan salain bidang saya berguna nambah ilmu baru.

Peneliti : Pernahkan SL merasa marah saat bekerja, apa yang menyebabkan SL marah dan bagaimana SL mengatasi hal, dan apakah sampai mempengaruhi kinerja SL?

SL : Kalau sampai marah meledak-ledak emosinya tidak pernah, karena saya selalu berusaha mengontrol emosi dan mengingat posisi saya yang bekerja sebagai pelayanan. Jadi sebelum saya marah selalu saya tanggulangi dulu atau istilahnya sebelum emosi sampai puncaknya, apabila bisa diselesaikan dengan baik kenapa tidak. Gunakan kepala dingin menurut saya untuk menyelesaikan masalah yang terjadi.

Peneliti : Pernahkan SL merasakan sedih dan bisa gambarkan perasaan sedih tersebut, apakah sampai mempengaruhi kinerja SL?

SL : Kalau perasaan sedih itu pasti setiap orang pernah merasakan, apa lagi saya dan taraf merasakan sara sedih juga berbeda-beda setiap orang. Kalau buat saya kesedihan dari pekerjaan tidak terlalu dalam, tapi kalau dari lingkungan luar seperti keluarga atau teman dan pribadi pernah, tapi tidak sampai mempengaruhi kinerja saya, jadi semisalkan sudah waktunya kerja, saya taruh dulu masalah atau kesedihan saya pokoknya yah tidak sampai dibawa tempat kerja. Kalau ditempat kerja, mungkin waktu menghadapi komplain saja, karena kadang emosi campur, sedih, marah jadi satu.

Peneliti : Pernahkah SL merasa stress saat bekerja dan apa yang menyebabkan SL stress apakah sampai mempengaruhi kinerja SL, bagaimana strategi SL mengatasi hal tersebut?

SL : kalau bekerja di hari biasa tidak sampai stres, tapi kalau hari libur atau tanggal merah terkadang kelelahan tapi tidak sampai stres, dan juga kalau hari libur tidak ada waktu istirahat, tapi bisalah dihadapi bareng-bareng sama rekan kerja. Saya juga terkadang bermain dengan karyawan lainnya seperti di taman atau sekedar liat hewan jadi *mood* yang jelek gampang hilang, karena tidak selalu diam di satu tempat. Keliling kalau ada waktu luang aja.

Peneliti : Apakah SL selama bekerja tepat waktu dari absen dan selalu mencapai target kinerja?

SL : Kalau sampai alva tidak pernah, tapi kalau telat pernah, waktu awal-awal kerja karena masih menyesuaikan waktu, saya sering salah baca jam masuknya. Kalau target kerja yah terkadang bisa capai target terkadang juga tidak, tapi selama rekan kerja selalu kompak kita usahakan untuk mencapai target.

Peneliti : Bagaimana hubungan anda dengan rekan kerja?

SL : Alhamdulillah selama saya bekerja disini hubungan dengan rekan kerja sangat baik dan juga rasanya seperti keluarga, jadi baik di rumah atau lingkungan kerja rasanya sama-sama nyaman dan sampai sekarangpun kita tetap berhubungan baik, walaupun ada masalah pasti bisa diselesaikan dengan baik.

Nama : Sumber Tringulasi HRD

Peneliti : Bagaimana Anda menilai jumlah atau volume kerja yang berhasil diselesaikan oleh karyawan *outdoor* dalam satu hari atau satu minggu?

HRD : Kalau dari jumlah atau volume kerja yang berhasil diselesaikan itu, setiap karyawan ada yang memang memakai from penilaian kinerja dari kompetensi dan ada yang memakai KPI, kayak divisi marketing, jadi kalau KPI nya marketing ada jumlah target dalam 1 bulan, seperti omset dan jumlah orang yang bisa masuk ke pariwisata, juga jumlah instansi atau lembaga yang bisa di ajak kerja sama, dan berapa banyak kunjungan ke klien. Bagi divisi yang lain ada penilaian kinerja kayak dari aspek komunikasi, kerja sama, dan penilaian kinerja itu dinilai oleh masing-masing ketua divisi.

Peneliti : Apakah ada target tertentu yang harus dicapai oleh karyawan *outdoor*? Bagaimana pencapaian target tersebut selama ini?

HRD : Kalau target pastinya ada ya, jadi misalnya di marketing KPI-nya itu tertulis bulan ini misalnya target omsetnya itu 100 juta. Terus target lembagannya 20, target orangnya 3000 dan jumlahkan kasinya targetnya 40, dan itu yang harus dicapai dalam 1 bulan dan masuk di penilaian KPI. Kemudian kalau untuk staff lain targetnya misal penilaian kinerjanya minimal dapat nilai B. Jadi seperti itu sih kalau KPI berdasarkan hasil realisasinya, dia bisa mencapai target itu berapa. Kalau penilaian kinerjanya itu tergantung dari pengamatan leader nya ke staffnya. Kalau untuk informan DN dia bisa mencapai target 80% secara keseluruhan, dan memang DN itu orangnya kuat dan berambisi dengan target, DN akan puas kalau bisa mencapai target di perusahaan, dan untuk SL rata-rata mencapai target omset, dan untuk penilaian kinerja itu cukup baik dan tidak ada catatan khusus, tapi kalau target omset itu 60%. Kalau untuk SA customer service, dia juga tidak punya catatan khusus, dan apabila dia disuruh jual tiket yang paling mahal dan omsetnya rata-rata tercukupi sekitar 70%.

Peneliti : Apakah perusahaan pernah menerima keluhan atau justru pujian dari pelanggan terkait hasil kerja karyawan *outdoor* ?

HRD : Kalau keluhan belum pernah yang dari 3 karyawan, karena mereka termasuk karyawan yang bagus. Jadi yang di customer service SA itu sangat sabar melayani pengunjung dengan baik. Bagi yang kasir bisa melihat peluang ke pengunjung, seperti menawarkan menu terbaik ke pengunjung, dan dia juga mengerti kebutuhan customer seperti apa. Bagi karyawan marketing DN yang secara khusus pelayanannya ke guru atau sekolah, dia sabar menghadapi komplain dari guru, dan bisa menerima dan menjelaskan dengan sabar.

Peneliti : Apakah ketepatan waktu menjadi salah satu indikator penting dalam penilaian kinerja karyawan *outdoor*?

HRD : Jadi ketepatan waktu itu memang menjadi penilaian kinerja HRD, seperti kedisiplinan waktu kehadiran, dan ketepatan waktu dalam mencapai target di KPI.

Peneliti : Sejauh mana karyawan *outdoor* mampu menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditetapkan?

HRD : Rata-rata ketiga karyawan ini semua bisa menyelesaikan tugas dalam waktu yang telah ditetapkan, semisalkan diberikan waktu target dalam bulan dan tgl 31, dan harus selesai, rata-rata mereka bisa menyelesaikan tepat waktu, cuman memang terkadang ada bulan-bulan yang sepi, entah dari adanya ajaran baru, jadi sekolah-sekolah belum ada yang ingin mendaftar eduwisata. Jadikan closingannya sedikit, bagi yang marketing tidak bisa mencapai target. Kemudian untuk kasir tergantung pada upselling dia dan juga jumlah pengunjung yang datang ke pariwisata ini. Jadi ada di beberapa bulan yang memang kadang dia tidak bisa mencapai target karena sepi pariwisata. Tapi untuk keseluruhan aman dalam penilaian kinerja karyawan.

Peneliti : Menurut HRD, apakah terdapat hubungan antara kinerja dan suasana hati karyawan *outdoor* di perusahaan ini?

HRD : Sebenarnya pasti ada pengaruh yah, hubungan antara kinerja karyawan dan suasana hati, tetapi jika yang diutamakan prinsip kita di pariwisata kan mengutamakan pelayanan. Jadi jika suasana hati kita lagi buruk dan tidak baik-baik saja itu tetap harus menangani pelayanan sebaik mungkin. Mungkin yang

pernah saya amati terkait suasana hati yang dari kasir dan customer service, meskipun mereka lagi suasana hatinya down, tetap dia berusaha tersenyum dalam melayani pengunjung yang rada-rada menjengkelkan. Tetapi mereka tetap berusaha melayani yang terbaik. Untuk yang marketing harus menghadapi guru-guru itu mereka harus sabar. Jadi memang suasana hati itu sangat mempengaruhi kinerja, tetapi kalau dari perusahaan dalam pelayanan tidak boleh sampai terpengaruh oleh suasana hati yang buruk.

Peneliti : Bagaimana perusahaan mengamati atau mengevaluasi suasana hati karyawan *outdoor* dalam kaitannya dengan hasil kerja mereka?

HRD : Kalau hasil kerja, pernah suatu ketika karyawan lain selain informan, dan ini kejadiannya sudah lama, dia pernah menghadapi pengunjung yang marah-marah, dia memang pernah menghadapi dengan sabar dan senyuman. Tetapi karena memang dia mood nya tidak baik dari pengunjung tersebut, sehingga dia sedih bahkan mengeluarkan air mata. Memang kalau habis dimarahi pengunjung dan mendengar keluh kesahnya terkadang energi kita ikut terserap dengan energi tersebut. Tapi memang dia saat itu moodnya tidak lagi baik-baik saja. Akhirnya memengaruhi juga suasana hatinya, walaupun dia tetap melayani dengan baik tapi dibalik itu dia menyimpan kesedihan. Pernah ada juga dari 3 karyawan itu mengalami demotivasi atau jenuh terhadap pekerjaannya, karena pekerjaan yang dia lakukan setiap hari, dan monoton. Akhirnya keinginan untuk mencapai target itu berkurang, dari perusahaan menanyakan hal tersebut secara deep to talk atau hanya berdua, terkait kejenuhan dan demotivasi dan mencari bersama solusi. Memang berpengaruh demotivasi terhadap pencapaian target.

Peneliti : Apakah HRD memiliki program atau kebijakan khusus untuk menjaga keseimbangan antara tekanan kinerja dan suasana hati karyawan *outdoor*?

HRD : Kalau HRD dan perusahaan pasti punya program khusus, seperti games di tiap breafing 1 bulan sekali, kemudian kita juga ada acara kebersamaan, seperti 1 tahun sekali kita nonton bersama dibioskop sehabis pulang kerja, dan juga kadang

DOKUMENTASI

Dokumentasi wawancara informan SL, tanggal 19 Februari 2024



Dokumentasi wawancara SA, tanggal 24 September 2024



Dokumentasi wawancara DN, tanggal 24 September 2025



BIODATA PENULIS



Nama : Miva Mar Atul Muthiah
NIM : 214103050003
Tempat Tanggal Lahir : Kediri, 24 September 2001
Fakultas : Dakwah
Jurusan/Prodi : Psikologi Islam
Alamat RT/RW : 21/1
Kelurahan/Desa : Ampel
Kecamatan : Wuluhan
Kabupaten/Kota : Jember

Riwayat Pendidikan

1. SDN 1 Negeri 2009-2015
2. SMP Yunisma Kencong 2015-2017
3. SMK 08 Ma Arif NU Ampel 2017-2019

Pengalaman Organisasi

1. Komunitas Psikologi Indonesia