

Peran Manajer dalam Mengelola Emosi Tim untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada WO Siharade Project

Dwi Julyansyah¹, Putri Dewi Renggani², Andyka Maulana Prayoga³, Mia Damayanti⁴,
Sofa Parihah Nurasih⁵

Universitas Muhammadiyah Bandung^{1,2,3,4,5}

*Email Korespodensi: putridewirenggani7@gmail.com

Diterima: 17-07-2026 | Disetujui: 25-07-2026 | Diterbitkan: 27-07-2026

ABSTRACT

This study aims to analyze the role of managers in managing team emotions to improve service quality at WO Siharade Project. The study employed a qualitative approach using a descriptive method. Data were collected through semi-structured interviews, observations, and documentation involving the manager and team members directly engaged in operational activities. Data were analyzed through the stages of data reduction, data display, and conclusion drawing, with triangulation techniques applied to ensure data validity. The findings indicate that managers play a significant role in enhancing service quality through five key aspects: identifying team members' emotional conditions at an early stage, regulating their own emotions as role models, fostering open communication that creates psychological safety, resolving conflicts objectively and in a solution-oriented manner, and maintaining the emotional stability of the team throughout the service process. Effective emotional management was found to improve work coordination, professionalism, responsiveness, and customer satisfaction. This study contributes to the development of organizational behavior literature, particularly regarding the application of emotional intelligence in the Wedding Organizer industry, which remains relatively underexplored.

Keywords: *emotional intelligence, emotion management, service quality, organizational behavior, Wedding Organizer.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajer dalam mengelola emosi tim untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada WO Siharade Project. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi terhadap manajer serta anggota tim yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan teknik triangulasi untuk menjamin keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajer berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui lima aspek utama, yaitu mendeteksi kondisi emosi anggota tim, meregulasi emosi diri sebagai teladan, membangun komunikasi terbuka yang menciptakan rasa aman psikologis, menyelesaikan konflik secara objektif dan berorientasi pada solusi, serta menjaga stabilitas emosi tim selama proses pelayanan. Pengelolaan emosi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi kerja, profesionalisme, responsivitas, dan kepuasan pelanggan. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian perilaku organisasi, khususnya penerapan emotional intelligence pada industri Wedding Organizer yang masih relatif terbatas diteliti.

Kata kunci: *emotional intelligence, pengelolaan emosi, kualitas pelayanan, perilaku organisasi, Wedding Organizer.*

PENDAHULUAN

Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan dan keberhasilan organisasi. Pada industri Wedding Organizer (WO), kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis karyawan, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi emosional tim dalam menghadapi tekanan kerja, tuntutan pelanggan, serta dinamika koordinasi selama pelaksanaan acara. Lingkungan kerja yang cepat, dinamis, dan penuh tekanan emosional menyebabkan anggota tim harus mampu menjaga komunikasi, kerja sama, dan stabilitas emosi agar pelayanan kepada pelanggan tetap optimal. Oleh karena itu, peran manajer dalam mengelola emosi tim menjadi penting untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif dan meningkatkan kualitas pelayanan organisasi.

Dalam kajian perilaku organisasi, emosi merupakan bagian penting yang memengaruhi perilaku individu maupun kelompok dalam organisasi. Menurut Robbins dan Judge (2017), emosi dan suasana hati (*emotions and moods*) memengaruhi cara individu berpikir, berinteraksi, mengambil keputusan, serta menjalankan pekerjaan di lingkungan organisasi. Kondisi emosional karyawan yang tidak terkelola dengan baik dapat memicu konflik interpersonal, menurunkan motivasi kerja, dan menghambat efektivitas pelayanan organisasi. Sebaliknya, organisasi yang mampu mengelola emosi anggota tim secara positif cenderung memiliki komunikasi kerja yang lebih baik, kerja sama yang lebih efektif, dan kualitas pelayanan yang lebih optimal.

Selain itu, kemampuan individu dalam memahami dan mengelola emosi dijelaskan melalui konsep *emotional intelligence*. Matthews, Zeidner, dan Roberts (2007) menjelaskan bahwa *emotional intelligence* merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengatur, dan mengekspresikan emosi diri sendiri maupun orang lain secara efektif. *Emotional intelligence* membantu individu menghadapi tekanan emosional, membangun hubungan interpersonal, serta meningkatkan kemampuan adaptasi dalam lingkungan kerja. Dalam konteks organisasi, *emotional intelligence* menjadi salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh pemimpin maupun anggota tim untuk menjaga efektivitas kerja dan hubungan sosial dalam organisasi.

Rachmad (2022) menjelaskan bahwa *emotional intelligence* mencakup kemampuan *self-awareness*, *self-regulation*, *empathy*, dan *social skills* yang berperan dalam meningkatkan hubungan kerja, komunikasi interpersonal, serta efektivitas organisasi. Pemimpin yang memiliki kemampuan mengelola emosi dengan baik cenderung mampu menjaga stabilitas tim, menyelesaikan konflik secara positif, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis. Sebaliknya, rendahnya kemampuan regulasi emosi dapat menyebabkan stres kerja, konflik interpersonal, serta penurunan kualitas kerja dan pelayanan organisasi.

Pada industri Wedding Organizer, kemampuan manajer dalam mengelola emosi tim menjadi semakin penting karena pekerjaan dalam bidang ini memiliki tingkat tekanan emosional yang tinggi. Tim kerja dituntut untuk bekerja cepat, menjaga koordinasi, menghadapi permintaan pelanggan, serta menyelesaikan berbagai permasalahan teknis selama acara berlangsung. Dalam kondisi tersebut, manajer tidak hanya berperan sebagai pengatur pekerjaan teknis, tetapi juga sebagai pengelola kondisi emosional tim agar anggota tim tetap mampu bekerja secara profesional dan memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *emotional intelligence* memiliki hubungan positif terhadap efektivitas organisasi dan kualitas pelayanan. Ansari et al. (2016) menemukan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif terhadap *employee satisfaction*, *employee loyalty*, *service*

quality, dan operational efficiency pada organisasi jasa. Harper dan White (2013) juga menjelaskan bahwa emotional intelligence mampu meningkatkan psychological safety dalam tim kerja sehingga komunikasi, koordinasi, dan penyelesaian konflik menjadi lebih efektif.

Penelitian Kambur (2018) menunjukkan bahwa emotional intelligence memiliki hubungan positif terhadap kualitas pelayanan, terutama pada dimensi responsiveness, empathy, reliability, assurance, dan tangibles. Selain itu, Sintya et al. (2023) menjelaskan bahwa pemimpin dengan emotional intelligence tinggi mampu mengelola emosi anggota tim, meningkatkan motivasi kerja, serta membangun hubungan interpersonal yang lebih baik dalam organisasi.

Lo et al. (2024) menemukan bahwa emotional labor dan organizational climate berpengaruh terhadap service quality dalam organisasi jasa. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan mengelola emosi dalam pekerjaan membantu meningkatkan kualitas pelayanan, loyalitas organisasi, dan keterlibatan kerja karyawan. Selanjutnya, Khan dan Anjum (2019) menjelaskan bahwa emotional intelligence memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinan dan performa tim pada sektor hospitality dan tourism yang memiliki tekanan emosional tinggi.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Paredes-Saavedra et al. (2026) menunjukkan bahwa emotional intelligence dan transformational leadership memiliki hubungan positif terhadap team effectiveness, terutama dalam organisasi yang membutuhkan koordinasi dan interaksi kerja intensif. Selain itu, Santa et al. (2023) menemukan bahwa emotional intelligence berpengaruh positif terhadap operational effectiveness serta membantu meningkatkan hubungan kerja dan efektivitas operasional organisasi. Goel dan Srivastava (2019) juga menjelaskan bahwa emotional intelligence membantu pemimpin mengelola stres, membangun komunikasi, meningkatkan motivasi kerja, serta menjaga performa tim dalam organisasi jasa.

Meskipun berbagai penelitian sebelumnya telah membahas hubungan emotional intelligence dengan kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan efektivitas organisasi, sebagian besar penelitian masih berfokus pada perusahaan besar seperti telekomunikasi, hospitality, manufaktur, dan layanan bisnis umum. Selain itu, penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus pada pengaruh emotional intelligence terhadap performa organisasi secara umum. Penelitian yang secara khusus membahas peran manajer dalam mengelola emosi tim pada industri Wedding Organizer masih relatif terbatas, terutama dalam konteks bagaimana pengelolaan emosi tim dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat research gap berupa masih terbatasnya penelitian yang mengkaji secara mendalam peran manajer dalam mengelola emosi tim pada industri Wedding Organizer dengan pendekatan perilaku organisasi dan konteks pelayanan jasa yang memiliki tekanan emosional tinggi, intensitas interaksi pelanggan yang besar, serta dinamika kerja yang cepat dan kompleks. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis peran manajer dalam mengelola emosi tim untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada WO Siharade Project.

Penelitian Terdahulu

N o	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel & Metode	Locus	Hasil Penelitian	Rekomendasi
1	Ansari, Farooquie, & Gattoufi (2016)	<i>Does Emotional Intelligence Influence Employees, Customers and Operational Efficiency? An Empirical Validation</i>	EI, ES, EL, CS, CL, SQ, OE. Metode kuantitatif menggunakan survei dan SPSS.	Industri telekomunikasi Oman	EI berpengaruh positif terhadap employee satisfaction, loyalty, service quality, dan operational efficiency.	Mengembangkan penelitian EI pada sektor jasa lain.
2	Harper & White (2013)	<i>The Impact of Member Emotional Intelligence on Psychological Safety in Work Teams</i>	Emotional Intelligence dan Psychological Safety. Metode kuantitatif dan ANOVA.	Tim kerja organisasi	EI meningkatkan psychological safety, komunikasi, dan koordinasi tim.	Mengembangkan model tim berbasis EI.
3	Kambur (2018)	<i>Does Emotional Intelligence Affect Quality of Service?: An Application in The Service Sector</i>	EI dan kualitas pelayanan SERVQUAL. Metode kuantitatif dan regresi.	Sektor jasa Turki	EI meningkatkan responsiveness, empathy, reliability, assurance, dan tangibles.	Memperluas penelitian pada industri jasa lain.
4	Sintya, Wardi, & Thaib (2023)	<i>Hubungan Antara Kecerdasan Emosional dan Kepemimpinan: Sebuah Tinjauan Sistematis</i>	EI dan kepemimpinan efektif. Systematic literature review.	Berbagai konteks organisasi	EI membantu pemimpin mengelola konflik dan meningkatkan motivasi kerja tim.	Menambah variabel lain seperti budaya organisasi dan stres kerja.
5	Faturachman (2026)	<i>Peran Manajemen Emosi dalam Meningkatkan Kualitas Hubungan Antar Manusia</i>	Manajemen emosi dan hubungan interpersonal. Metode deskriptif kualitatif.	Lingkungan pendidikan dan kerja	Pengelolaan emosi meningkatkan komunikasi dan hubungan kerja.	Mengembangkan pelatihan manajemen emosi.
6	Lo, Lu, Chang, & Wu (2024)	<i>The Influence of Organizational Commitment, Job Involvement, Emotional Labor, and Organizational Climate on Service Quality</i>	Organizational commitment, emotional labor, service quality. Metode kuantitatif dan regresi.	Sektor bisnis dan jasa China	Emotional labor dan organizational climate meningkatkan service quality.	Menambahkan variabel emotional exhaustion dan leadership dynamics.
7	Khan & Anjum (2019)	<i>The Impact of Transformational Leadership on</i>	Transformational leadership, EI, team	Hospitality dan tourism	EI meningkatkan efektivitas	Mengembangkan training EI

		<i>Team Performance: The Mediating Role of Emotional Intelligence among Leaders of Hospitality and Tourism Sector</i>	performance. Metode konseptual kuantitatif.		kepemimpinan dan performa tim.	bagi manajer organisasi jasa.
8	Paredes-Saavedra et al. (2026)	<i>Emotional Intelligence, Transformational Leadership, and Team Effectiveness: A Systematic Review and Meta-Analysis</i>	EI, transformational leadership, dan team effectiveness. Systematic review dan meta-analysis.	Berbagai sektor jasa	EI dan transformational leadership meningkatkan efektivitas tim.	Mengembangkan penelitian longitudinal dan experimental study.
9	Santa, Moros, Morante, Rodríguez, & Scavarda (2023)	<i>Emotional Intelligence, Organizational Citizenship Behavior, Leadership and Operational Effectiveness</i>	EI, OCB, leadership, operational effectiveness. Metode SEM.	Industri manufaktur	EI meningkatkan operational effectiveness dan hubungan kerja.	Menambahkan variabel organizational climate dan team performance.
10	Goel & Srivastava (2019)	<i>Emotional Intelligence and Effective Leadership</i>	EI dan effective leadership. Metode survei kuantitatif.	Sektor publik dan swasta India	EI membantu pemimpin mengelola stres, komunikasi, dan performa kerja tim.	Mengembangkan penelitian pada organisasi jasa dengan tekanan emosional tinggi.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam fenomena mengenai peran manajer dalam mengelola emosi tim untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada WO Siharade Project. Penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman terhadap fenomena sosial berdasarkan pengalaman, perilaku, interaksi, serta kondisi yang terjadi secara alami di lapangan.

Menurut Sugiyono (2018), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dalam proses pengumpulan data. Selain itu, penelitian deskriptif bertujuan menggambarkan fenomena secara sistematis dan faktual sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada WO Siharade Project dengan fokus penelitian pada bagaimana peran manajer dalam mengelola emosi anggota tim selama proses pelayanan kepada pelanggan berlangsung. Subjek penelitian terdiri atas manajer dan anggota tim yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan Wedding Organizer.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai pengalaman, cara pengelolaan emosi, komunikasi kerja, penyelesaian konflik, serta upaya manajer dalam menjaga kualitas pelayanan tim. Menurut Putri (2025), wawancara dalam penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara mendalam terkait persepsi, pengalaman, dan pemahaman subjek penelitian.

Selain wawancara, penelitian ini juga menggunakan observasi untuk mengamati secara langsung interaksi kerja, komunikasi tim, serta kondisi emosional anggota tim selama proses pelayanan berlangsung. Observasi dilakukan agar peneliti memperoleh pemahaman yang lebih nyata mengenai situasi kerja dan perilaku anggota tim dalam lingkungan kerja Wedding Organizer.

Teknik dokumentasi digunakan sebagai data pendukung penelitian berupa foto kegiatan, catatan kerja, arsip kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan WO Siharade Project. Dokumentasi membantu peneliti memahami fenomena penelitian secara lebih lengkap dan memperkuat hasil wawancara maupun observasi. Putri (2025) menjelaskan bahwa dokumentasi merupakan metode pengumpulan data melalui dokumen tertulis, gambar, arsip, maupun catatan yang berkaitan dengan fenomena penelitian.

Instrumen penelitian dalam penelitian kualitatif adalah peneliti sendiri yang dibantu dengan pedoman wawancara, alat perekam, kamera, dan catatan lapangan. Penggunaan alat bantu tersebut bertujuan untuk mempermudah proses pengumpulan data agar informasi yang diperoleh lebih lengkap dan akurat.

Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyederhanakan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang relevan dengan fokus penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, dan makna yang ditemukan selama proses penelitian berlangsung.

Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga data yang diperoleh lebih valid dan dapat dipercaya.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan temuan yang diperoleh dari hasil wawancara dengan manajer dan anggota tim WO Siharade Project, yang kemudian dianalisis melalui proses reduksi data dan penyajian data sebagaimana dijelaskan pada bagian metodologi. Berdasarkan hasil coding terhadap transkrip wawancara, ditemukan lima tema utama yang saling berkaitan, yaitu deteksi dini kondisi emosi tim, regulasi emosi manajer sebagai model peran, komunikasi terbuka yang membangun rasa aman psikologis, penyelesaian konflik yang berorientasi solusi, serta dampak pengelolaan emosi terhadap kualitas pelayanan. Kelima tema tersebut dibahas secara berurutan berikut ini, disertai kutipan verbatim informan dan interpretasi teoretis.

Deteksi Dini dan Pengenalan Kondisi Emosi Tim

Temuan pertama menunjukkan bahwa manajer WO Siharade Project memiliki kepekaan terhadap perubahan perilaku anggota tim sebagai indikator kondisi emosi yang tidak stabil. Kepekaan ini tidak muncul dari observasi formal, melainkan dari kebiasaan memperhatikan pola kerja sehari-hari, sehingga manajer dapat menangkap perubahan sekecil apa pun sebelum berkembang menjadi masalah yang lebih besar.

“Saya biasanya melihat dari perubahan perilaku mereka. Misalnya ada anggota tim yang biasanya aktif tiba-tiba menjadi pendiam, mudah terpancing emosi, atau mulai kehilangan fokus saat bekerja.” (Manajer, Wawancara A.1 No.1)

Kepekaan tersebut kemudian ditindaklanjuti melalui pendekatan personal, bukan teguran terbuka di depan tim lain, yang menunjukkan adanya kesadaran akan pentingnya menjaga martabat dan kenyamanan anggota tim.

“Saya juga sering melakukan komunikasi singkat secara personal untuk memastikan apakah mereka baik-baik saja.” (Manajer, Wawancara A.1 No.1)

Temuan ini sejalan dengan konsep emotional intelligence yang dikemukakan oleh Matthews, Zeidner, dan Roberts (2007), yaitu kemampuan mengenali emosi diri sendiri maupun orang lain sebagai fondasi dari pengelolaan emosi yang efektif. Kemampuan manajer dalam membaca perubahan perilaku tim juga mencerminkan dimensi social awareness yang oleh Rachmad (2022) dikategorikan sebagai bagian dari empathy dalam kerangka emotional intelligence. Temuan ini memperkuat teori tersebut dengan memberikan contoh konkret bagaimana social awareness diterapkan dalam konteks kerja lapangan yang bertekanan tinggi, sesuatu yang belum banyak diungkap pada penelitian terdahulu yang berfokus pada sektor formal seperti telekomunikasi atau manufaktur (Ansari et al., 2016; Santa et al., 2023).

Regulasi Emosi Manajer sebagai Model Peran

Tema kedua berkaitan dengan kemampuan manajer mengendalikan emosinya sendiri di tengah tekanan kerja. Manajer menyatakan bahwa fokus pada penyelesaian masalah, bukan pencarian pihak yang disalahkan, menjadi prinsip utama dalam menjaga stabilitas emosi diri sekaligus menjaga rasa aman tim.

“Saya berusaha mengendalikan emosi dengan tetap fokus pada penyelesaian masalah, bukan menyalahkan siapa pun. Sebelum mengambil keputusan, saya biasanya menarik napas, berpikir beberapa saat, lalu berbicara dengan tenang agar tim juga tetap merasa aman.” (Manajer, Wawancara A.2 No.1)

Kemampuan regulasi diri ini juga terlihat dalam pengalaman konkret ketika manajer menahan rasa kesal akibat keterlambatan vendor demi menjaga profesionalisme di depan tim dan klien.

“Walaupun saya merasa kesal, saya tidak menunjukkan kemarahan di depan tim maupun klien. Saya memilih menyelesaikan masalah terlebih dahulu, kemudian melakukan evaluasi setelah acara selesai.” (Manajer, Wawancara A.2 No.3)

Pernyataan anggota tim turut menguatkan temuan ini, karena stabilitas emosi manajer dirasakan langsung berpengaruh terhadap rasa percaya diri tim di lapangan.

“Ketika manajer tetap tenang, kami juga menjadi lebih percaya diri dan tidak mudah panik.” (Anggota Tim, Wawancara No.4)

Temuan ini mendukung pandangan Robbins dan Judge (2017) bahwa emosi dan suasana hati memengaruhi cara individu berpikir dan bertindak dalam organisasi, sekaligus menegaskan bahwa emosi

bersifat menular secara sosial di dalam tim. Selain itu, temuan ini memperluas argumen Goel dan Srivastava (2019) mengenai peran emotional intelligence dalam membantu pemimpin mengelola stres, dengan menunjukkan bahwa regulasi emosi manajer berfungsi sebagai model peran (role model) yang secara langsung membentuk regulasi emosi anggota tim, bukan sekadar berdampak pada performa individu manajer itu sendiri.

Komunikasi Terbuka dan Rasa Aman Psikologis dalam Tim

Tema ketiga menunjukkan bahwa komunikasi yang intensif dan terbuka menjadi sarana utama menjaga stabilitas emosi tim, terutama pada masa persiapan menjelang hari pelaksanaan acara.

“Komunikasi dilakukan secara intensif melalui grup koordinasi dan briefing langsung. Setiap anggota memiliki tugas yang jelas, dan setiap perubahan kondisi langsung diinformasikan agar tidak terjadi miskomunikasi.” (Manajer, Wawancara A.3 No.1)

Keterbukaan ini juga dirasakan oleh anggota tim, yang menyatakan tidak segan menyampaikan keluhan karena manajer lebih mengutamakan pencarian solusi dibandingkan mencari kesalahan individu.

“Manajer terbuka terhadap masukan dan lebih suka mencari solusi daripada menyalahkan anggota tim. Hal itu membuat kami merasa didengar.” (Anggota Tim, Wawancara No.3)

Temuan ini selaras dengan konsep psychological safety yang dikemukakan oleh Harper dan White (2013), yaitu bahwa emotional intelligence anggota tim, dalam hal ini yang dimodelkan oleh manajer, meningkatkan rasa aman psikologis sehingga komunikasi dan koordinasi tim berjalan lebih efektif. Temuan ini juga memperkuat dimensi social skills dalam kerangka Rachmad (2022), karena keterbukaan komunikasi terbukti menjadi jembatan yang menghubungkan pengelolaan emosi individu dengan efektivitas kerja kolektif tim.

Penyelesaian Konflik yang Berorientasi Solusi

Tema keempat mengungkap pola penyelesaian konflik yang diterapkan manajer, yaitu mendengarkan kedua belah pihak secara objektif sebelum mengambil keputusan bersama.

“Pertama saya mendengarkan kedua belah pihak secara terpisah agar mendapatkan gambaran yang objektif. Setelah itu kami duduk bersama untuk mencari solusi terbaik.” (Manajer, Wawancara A.4 No.1)

Pendekatan ini diterapkan secara nyata pada kasus miskomunikasi pembagian tugas dokumentasi, yang diselesaikan melalui klarifikasi tugas dan evaluasi pascakegiatan.

“Saya langsung mengumpulkan mereka, menjelaskan kembali pembagian tugas, lalu membagi pekerjaan secara lebih jelas.” (Manajer, Wawancara A.4 No.2)

Pola penyelesaian konflik semacam ini sejalan dengan temuan Kambur (2018) bahwa emotional intelligence berkontribusi terhadap dimensi responsiveness dan reliability dalam kualitas pelayanan, karena penyelesaian konflik yang cepat dan adil mencegah gangguan terhadap proses pelayanan kepada klien. Temuan ini juga memperluas hasil kajian Paredes-Saavedra dkk. (2026) mengenai hubungan emotional intelligence dan efektivitas tim, dengan menunjukkan bahwa efektivitas tim pada konteks Wedding Organizer sangat bergantung pada kecepatan manajer menengahi konflik interpersonal di tengah tekanan waktu pelaksanaan acara yang tidak dapat ditunda.

Dampak Pengelolaan Emosi terhadap Kualitas Pelayanan

Tema kelima menegaskan adanya keterkaitan langsung antara kondisi emosi tim dan kualitas pelayanan kepada klien. Manajer secara eksplisit menyatakan bahwa kondisi emosi yang baik menghasilkan pelayanan yang lebih responsif, sementara kondisi emosi yang tidak terkontrol berpotensi menurunkan kualitas komunikasi dengan klien.

“Ketika kondisi emosi tim baik, pelayanan menjadi lebih ramah, responsif, teliti, dan koordinasi berjalan lancar. Sebaliknya, jika emosi tidak terkontrol, biasanya komunikasi menjadi kurang efektif sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan klien.” (Manajer, Wawancara A.5 No.1)

Hal ini juga pernah terjadi secara nyata, ketika kelelahan fisik anggota tim berdampak pada persepsi keramahan yang diterima klien, sehingga mendorong perbaikan sistem kerja.

“Pernah ada masukan dari klien bahwa respons salah satu anggota tim terlihat kurang ramah karena sedang kelelahan. Setelah itu kami memperbaiki sistem pembagian waktu istirahat.” (Manajer, Wawancara A.5 No.2)

Pengalaman anggota tim pada kasus keterlambatan dekorasi turut menggambarkan bagaimana pengelolaan emosi yang baik oleh manajer mampu menjaga kualitas pelayanan tetap terjaga meski dalam situasi tertekan.

“Suasana sempat panik, tetapi manajer segera membagi tugas, menghubungi vendor, dan meminta kami menyiapkan bagian lain yang bisa dikerjakan lebih dahulu. Klien tetap diberi informasi dengan sopan sehingga acara dapat berjalan sesuai jadwal.” (Anggota Tim, Wawancara No.5)

Temuan ini mendukung secara kuat hasil penelitian Ansari dkk. (2016) yang menyatakan bahwa emotional intelligence berpengaruh positif terhadap service quality dan operational efficiency, serta hasil Kambur (2018) mengenai kontribusi emotional intelligence terhadap dimensi responsiveness dan empathy dalam kualitas pelayanan. Temuan ini juga sejalan dengan Lo dkk. (2024) yang menunjukkan bahwa emotional labor dan organizational climate turut menentukan service quality, karena kemampuan tim menahan tekanan emosi demi tetap bersikap sopan kepada klien merupakan bentuk nyata dari emotional labor tersebut.

Lebih jauh, temuan ini memperluas kajian Khan dan Anjum (2019) yang sebelumnya berfokus pada sektor hospitality dan tourism, dengan menunjukkan bahwa dinamika serupa juga berlaku pada industri Wedding Organizer yang memiliki karakteristik pekerjaan berbasis acara (event-based), tekanan waktu yang ketat, dan interaksi langsung dengan klien dalam intensitas tinggi. Dengan demikian, penelitian ini menjawab research gap yang disebutkan pada bagian latar belakang, yaitu masih terbatasnya kajian mengenai peran manajer dalam mengelola emosi tim pada industri Wedding Organizer, dengan memberikan bukti empiris bahwa kelima tema di atas, yaitu deteksi dini emosi, regulasi diri manajer, komunikasi terbuka, penyelesaian konflik berorientasi solusi, serta pengelolaan emosi tim secara keseluruhan, berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada WO Siharade Project.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa manajer WO Siharade Project memiliki peran yang signifikan dalam mengelola emosi tim melalui lima aspek utama, yaitu kemampuan mendeteksi dini perubahan kondisi emosi anggota tim, kemampuan meregulasi emosi diri sendiri sebagai model peran bagi tim, penciptaan komunikasi terbuka yang membangun rasa aman psikologis, penyelesaian konflik yang objektif dan berorientasi solusi, serta kepekaan terhadap dampak kondisi emosi tim terhadap kualitas pelayanan kepada klien.

Pengelolaan emosi yang dilakukan manajer terbukti tidak berdiri sendiri, melainkan membentuk rangkaian yang saling menguatkan. Kepekaan manajer dalam mengenali perubahan perilaku tim menjadi titik awal yang memungkinkan intervensi dilakukan sebelum tekanan emosi berkembang menjadi konflik atau menurunkan performa kerja. Stabilitas emosi manajer sendiri, yang tercermin dari kebiasaan menahan reaksi impulsif dan tetap fokus pada penyelesaian masalah, kemudian menular kepada tim dan membentuk rasa percaya diri kolektif ketika menghadapi tekanan di lapangan. Keterbukaan komunikasi yang dibangun manajer turut memperkuat kenyamanan anggota tim dalam menyampaikan keluhan, sehingga permasalahan dapat diselesaikan lebih cepat sebelum berdampak pada pelayanan.

Temuan ini menegaskan bahwa kondisi emosi tim memiliki hubungan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada klien. Ketika emosi tim terkelola dengan baik, pelayanan yang dihasilkan cenderung lebih responsif, ramah, dan konsisten, sebagaimana tampak pada kemampuan tim tetap bersikap profesional di depan klien meskipun menghadapi situasi tidak terduga seperti keterlambatan vendor atau dekorasi. Sebaliknya, kondisi emosi yang tidak terkelola, misalnya akibat kelelahan fisik, terbukti dapat memengaruhi persepsi klien terhadap keramahan pelayanan yang diterima.

Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa peran manajer dalam mengelola emosi tim bukan hanya berfungsi sebagai aspek pendukung operasional, melainkan menjadi salah satu faktor penentu utama dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pada industri Wedding Organizer, yang memiliki karakteristik pekerjaan berbasis acara dengan tekanan waktu tinggi dan interaksi langsung dengan klien secara intensif. Temuan ini sekaligus menjawab research gap yang diajukan pada bagian latar belakang, dengan memberikan gambaran empiris mengenai bagaimana emotional intelligence manajer diterapkan secara nyata dalam konteks industri jasa yang selama ini belum banyak dikaji, khususnya pada Wedding Organizer.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan dan pembahasan yang telah diuraikan, penelitian ini mengajukan beberapa rekomendasi yang ditujukan bagi pihak manajemen WO Siharade Project maupun bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

Rekomendasi Praktis bagi WO Siharade Project

Pertama, manajer disarankan untuk melembagakan kebiasaan deteksi dini kondisi emosi tim yang selama ini masih berjalan secara informal menjadi bagian dari rutinitas kerja yang terstruktur, misalnya melalui sesi pengecekan singkat (check-in) sebelum pelaksanaan acara dimulai. Langkah ini akan membantu memastikan bahwa perubahan kondisi emosi anggota tim dapat terpantau secara konsisten, tidak hanya bergantung pada kepekaan individual manajer semata.

Kedua, mengingat temuan menunjukkan bahwa kelelahan fisik anggota tim berdampak langsung pada persepsi keramahan pelayanan yang diterima klien, WO Siharade Project disarankan untuk menyusun sistem rotasi kerja dan waktu istirahat yang lebih terjadwal, khususnya pada acara dengan durasi panjang atau tingkat tekanan kerja yang tinggi. Sistem ini diharapkan dapat menjaga stabilitas emosi dan energi tim sepanjang proses pelayanan berlangsung.

Ketiga, praktik komunikasi terbuka dan penyelesaian konflik yang berorientasi solusi yang telah berjalan baik di bawah kepemimpinan manajer saat ini disarankan untuk didokumentasikan sebagai pedoman kerja tertulis. Dengan demikian, nilai dan pendekatan pengelolaan emosi yang telah terbukti efektif dapat diwariskan secara konsisten kepada manajer maupun anggota tim baru di masa mendatang, tanpa bergantung sepenuhnya pada gaya kepemimpinan personal.

Keempat, organisasi dapat mempertimbangkan penyelenggaraan pelatihan singkat mengenai dasar-dasar emotional intelligence bagi seluruh anggota tim, tidak hanya manajer, agar kemampuan regulasi emosi dan komunikasi yang efektif tidak hanya bertumpu pada satu figur, melainkan menjadi kompetensi kolektif yang dimiliki oleh seluruh tim.

Rekomendasi bagi Penelitian Selanjutnya

Pertama, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan pendekatan kuantitatif atau mixed-method guna menguji secara statistik hubungan antara pengelolaan emosi manajer dan indikator kualitas pelayanan, sehingga temuan kualitatif dalam penelitian ini dapat diperkuat dengan bukti yang lebih terukur.

Kedua, penelitian mendatang dapat memperluas locus penelitian pada beberapa Wedding Organizer lain dengan skala usaha dan karakteristik tim yang berbeda, agar hasil penelitian memiliki cakupan generalisasi yang lebih luas pada industri Wedding Organizer secara umum.

Ketiga, penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji variabel tambahan yang relevan, seperti budaya organisasi, tingkat stres kerja, atau gaya kepemimpinan, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor lain yang turut memengaruhi hubungan antara pengelolaan emosi tim dan kualitas pelayanan pada industri jasa berbasis acara.

DAFTAR PUSTAKA

- Ansari, M. S. A., Farooque, J. A., & Gattoufi, S. M. (2016). Does emotional intelligence influence employees, customers and operational efficiency? An empirical validation. *International Journal of Marketing Studies*, 8(6), 77–88. <https://doi.org/10.5539/ijms.v8n6p77>
- Goel, T., & Srivastava, P. (2019). Emotional intelligence and effective leadership. *International Journal of Computer Trends and Technology*, 67(5), 120–123. <https://doi.org/10.14445/22312803/IJCTT-V67I5P120>
- Harper, S. R., & White, C. D. (2013). The impact of member emotional intelligence on psychological safety in work teams. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 15(1), 2–10. <https://doi.org/10.21818/001c.17933>
- Kambur, E. (2018). Does emotional intelligence affect quality of service?: An application in the service sector. *The Journal of Academic Social Science*, 6(71), 587–600.

- Lo, Y.-C., Lu, C., Chang, Y.-P., & Wu, S.-F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10(2), e24130. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e24130>
- Matthews, G., Zeidner, M., & Roberts, R. D. (2007). *The science of emotional intelligence: Knowns and unknowns*. Oxford University Press.
- Paredes-Saavedra, M., Huanca-Cruz, J. M., Mamani-De la Cruz, Z. R., & Morales-García, W. C. (2026). Emotional intelligence, transformational leadership, and team effectiveness: A systematic review and correlational meta-analysis. *Administrative Sciences*, 16(3), 116. <https://doi.org/10.3390/admsci16030116>
- Putri, H. J., & Murhayati, S. (2025). Metode pengumpulan data kualitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 9(2), 13074–13086. <https://doi.org/10.31004/jptam.v9i2.27063>
- Rachmad, Y. E. (2022). *Emotional intelligence theory*. Antibes Méditerranée Éditions Internationales. <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/UE76K>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational behavior* (17th ed.). Pearson.
- Santa, R., Moros, A., Morante, D., Rodríguez, D., & Scavarda, A. (2023). The impact of emotional intelligence on operational effectiveness: The mediating role of organizational citizenship behavior and leadership. *PLOS ONE*, 18(8), e0284752. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0284752>
- Sintya, R., Wardi, Y., & Thaib, I. (2023). Hubungan antara kecerdasan emosional dan kepemimpinan: Sebuah tinjauan sistematis. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 9(2), 96–104. <https://doi.org/10.37058/jem.v9i2.7154>
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.