



Pelatihan Mengendalikan dan Mengontrol Emosi Bagi Terapis Profesional

Emotional Management and Control Training for Professional Therapists

Kuswidyaningrum N.J¹, Sofia Daniati², Ani Tias Sinora³, Jesicka Puspita Sari⁴

¹⁻⁴ Akademi Kesejahteraan Sosial Ibu Kartini, Semarang, Indonesia

*Penulis Korespondensi: kuswidyaningrum@aksibukartini.ac.id

Riwayat Artikel:

Naskah Masuk: 14 Desember 2025;

Revisi: 11 Januari 2026;

Diterima: 10 Februari 2026;

Terbit: 13 Februari 2026;

Keywords: Community Service; Emotional Control; Emotional Intelligence; Professional Therapists; Therapy Services

Abstract: The success of therapy and spa services is greatly influenced by the therapist's ability to manage and control their emotions while providing services. Emotions that are not managed properly can lead to a decline in service quality, client complaints, and psychological fatigue for therapists. This community service activity was carried out by lecturers from the Ibu Kartini Social Welfare Academy in Semarang at PGOT Mardi Utomo Semarang. The community service activity took the form of training in managing and controlling emotions for professional therapists. The implementation methods included material delivery, interactive discussions, simulations, and practical exercises in emotion control techniques tailored to the participants' needs. The results of the activity showed an increase in participants' understanding of the types of emotions, triggering factors, and the ability to apply emotional control techniques before, during, and after serving clients. This activity made a positive contribution to improving the professionalism of therapists and the quality of service.

Abstrak

Keberhasilan layanan terapi dan spa sangat dipengaruhi oleh kemampuan terapis dalam mengendalikan dan mengontrol emosi selama memberikan pelayanan. Emosi yang tidak terkelola dengan baik dapat berdampak pada menurunnya kualitas layanan, munculnya keluhan klien, serta kelelahan psikologis terapis. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan oleh dosen Akademi Kesejahteraan Sosial Ibu Kartini Semarang bertempat di PGOT Mardi Utomo Semarang. Kegiatan pengabdian berupa pelatihan mengendalikan dan mengontrol emosi bagi terapis profesional. Metode pelaksanaan meliputi penyampaian materi, diskusi interaktif, simulasi, dan praktik teknik pengendalian emosi yang disesuaikan dengan kebutuhan peserta. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan pemahaman peserta mengenai jenis emosi, faktor pemicu, serta kemampuan menerapkan teknik pengendalian emosi sebelum, saat, dan setelah melayani klien. Kegiatan ini memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan profesionalitas terapis dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kecerdasan Emosional; Layanan Terapi; Pengabdian Masyarakat; Pengendalian Emosi; Terapis Profesional.

1. PENDAHULUAN

Panti Pelayanan Sosial PGOT Mardi Utomo merupakan panti dibawah naungan Dinas Sosial Provinsi Jawa Tengah. PPS PGOT Mardi Utomo berfungsi sebagai wadah pembinaan dan rehabilitasi sosial bagi pengemis, gelandangan, serta orang terlantar dengan tujuan utama menumbuhkan kemandirian penerima manfaat. Lembaga ini melaksanakan berbagai kegiatan teknis operasional dan pendukung di bidang pelayanan serta rehabilitasi sosial. Selain itu, PPS PGOT Mardi Utomo berfokus pada pengembangan potensi sumber daya manusia di lingkungan panti melalui program pembelajaran dan pendampingan. Seluruh kegiatan tersebut

dirancang untuk meningkatkan keberfungsian sosial penerima manfaat dalam kehidupan bermasyarakat sekaligus mendorong tercapainya kemandirian.

Berdasarkan pelatihan sebelumnya mengenai perawatan tubuh *massage* atau pijat, perlu adanya pendalaman materi untuk menjadikan terapis yang profesional. Salah satu materi yang diajarkan adalah memahami dan mengetahui cara mengendalikan dan mengontrol emosi bagi terapis spa profesional. Kemampuan ini perlu dipelajari agar seorang lebih bisa mengendalikan emosi diri dalam menghadapi klien.

Industri spa dan layanan terapi menuntut terapis profesional tidak hanya unggul secara teknis, tetapi juga matang secara emosional. Interaksi langsung dengan klien yang memiliki latar belakang, karakter, dan ekspektasi yang beragam sering kali memicu tekanan emosional bagi terapis. Emosi negatif yang tidak terkelola, seperti stres, kelelahan, atau kejengkelan, dapat berdampak langsung pada kualitas layanan dan citra profesional terapis.

Perkembangan industri jasa, khususnya di bidang spa, kecantikan, dan layanan terapi, menuntut terapis profesional untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya berkualitas secara teknis, tetapi juga nyaman dan menyenangkan bagi klien. Terapis berperan sebagai garda terdepan dalam interaksi langsung dengan klien, sehingga kondisi emosional terapis sangat memengaruhi persepsi dan kepuasan klien terhadap layanan yang diberikan (Goleman D. , 2018). Kompetensi emosional merupakan faktor penting dalam industri jasa karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan. Grobelna, A. (2019). Dimana Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan penyedia jasa dalam menciptakan pengalaman emosional positif bagi pelanggan. (Ladhari, 2016)

Dalam praktiknya, terapis sering menghadapi berbagai tantangan emosional, seperti kelelahan fisik, tekanan target kerja, jam kerja yang panjang, serta interaksi dengan klien yang memiliki latar belakang dan karakter yang berbeda-beda. Kondisi ini berpotensi menimbulkan stres kerja dan kelelahan emosional atau burnout apabila tidak dikelola dengan baik (Maslach, C., & Leiter, M. P, 2016)

Kemampuan mengendalikan dan mengontrol emosi merupakan bagian dari kecerdasan emosional yang mencakup kesadaran diri, pengelolaan diri, empati, dan keterampilan sosial (Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P., 2016). Terapis dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu menjaga stabilitas emosi, berkomunikasi secara efektif, serta membangun hubungan positif dengan klien (Schutte, N. S., et al. , 2014).

Perguruan tinggi melalui kegiatan pengabdian kepada masyarakat memiliki peran strategis dalam meningkatkan kapasitas sumber daya manusia di masyarakat. Pelatihan

pengendalian emosi bagi terapis profesional merupakan salah satu bentuk kontribusi nyata dalam mendukung peningkatan kualitas layanan dan kesejahteraan tenaga kerja di sektor jasa (Cherniss, C., & Goleman, D., 2020)

Pengendalian emosi menjadi kompetensi kerja yang sangat penting karena terapis berperan sebagai fasilitator relaksasi dan kenyamanan klien. Oleh karena itu, AKS Ibu Kartini Semarang melalui Program Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) menyelenggarakan pelatihan pengendalian dan pengontrolan emosi bagi terapis profesional di PPS PGOT Mardi Utomo Semarang sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang layanan terapi. Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan pengabdian masyarakat ini difokuskan pada pelatihan mengendalikan dan mengontrol emosi bagi terapis profesional. Pelatihan ini diharapkan mampu meningkatkan kesadaran diri, kecerdasan emosional, serta kualitas layanan yang diberikan kepada klien.

2. METODE

Metode pelaksanaan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dirancang untuk meningkatkan kemampuan peserta dalam mengendalikan dan mengontrol emosi secara efektif. Pemilihan metode disesuaikan dengan karakteristik peserta sebagai praktisi/terapis profesional yang membutuhkan pemahaman konseptual sekaligus keterampilan praktis yang dapat langsung diterapkan dalam konteks kerja sehari-hari. Adapun metode yang digunakan meliputi metode interaktif, metode demonstrasi, dan metode tanya jawab. Metode yang digunakan meliputi:

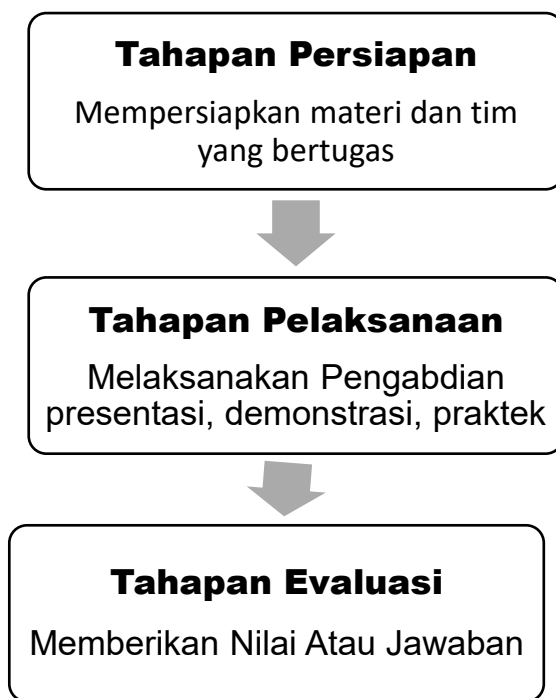
Metode interaktif digunakan sebagai pendekatan utama dalam penyampaian materi pengendalian emosi. Pendekatan ini menekankan partisipasi aktif peserta melalui diskusi, refleksi pengalaman, serta tanya jawab dua arah. Metode interaktif dinilai efektif dalam meningkatkan pemahaman kognitif dan afektif peserta karena memungkinkan proses pembelajaran yang kontekstual dan kolaboratif (Kolb, 2015). Diskusi berbasis pengalaman profesional peserta membantu mengaitkan teori pengendalian emosi dengan situasi nyata yang dihadapi di lingkungan kerja. Menurut (Goleman D. , 2016), pengelolaan emosi yang efektif tidak hanya bergantung pada pemahaman konsep, tetapi juga pada kemampuan individu dalam mengenali dan merefleksikan pengalaman emosionalnya. Oleh karena itu, metode interaktif berperan penting dalam meningkatkan kesadaran diri (self-awareness) dan regulasi emosi peserta secara berkelanjutan.

Metode demonstrasi diterapkan melalui praktik langsung berbagai teknik pengendalian emosi, seperti latihan pernapasan, grounding, dan mindfulness. Demonstrasi bertujuan untuk

menjembatani kesenjangan antara teori dan praktik, sehingga peserta tidak hanya memahami konsep pengendalian emosi secara kognitif, tetapi juga mampu menerapkannya secara nyata (Joyce, B., Weil, M., & Calhoun, E., 2018). Latihan pernapasan terbukti efektif dalam menurunkan aktivasi sistem saraf simpatis dan membantu individu mencapai kondisi emosional yang lebih stabil (Gross, 2015). Teknik grounding digunakan untuk meningkatkan kesadaran terhadap kondisi saat ini dan mengurangi reaksi emosional berlebihan akibat stres kerja (Koole, S. L., & Rothermund, K.3, 2017). Sementara itu, mindfulness diperkenalkan sebagai strategi regulasi emosi yang berfokus pada penerimaan dan pengamatan emosi tanpa penilaian, yang terbukti mampu meningkatkan kesejahteraan psikologis dan kinerja profesional (eng, S. L., Smoski, M. J., & Robins, C. J., 2016). Melalui metode demonstrasi, peserta memperoleh pengalaman langsung yang memperkuat pembelajaran dan memudahkan internalisasi keterampilan pengendalian emosi dalam praktik profesional sehari-hari.

Metode tanya jawab digunakan untuk memperdalam pemahaman peserta terhadap materi yang telah disampaikan serta mengklarifikasi konsep dan teknik pengendalian emosi. Metode ini memberikan ruang bagi peserta untuk mengemukakan permasalahan yang dihadapi dalam praktik kerja, sehingga fasilitator dapat memberikan solusi yang sesuai dan kontekstual.. Menurut (Brookfield, 2017), sesi tanya jawab berperan penting dalam pembelajaran orang dewasa karena mendorong berpikir kritis dan reflektif. Selain itu, metode ini berfungsi sebagai evaluasi formatif untuk mengukur tingkat pemahaman peserta terhadap materi pelatihan, sekaligus meningkatkan kepercayaan diri peserta dalam menerapkan teknik pengendalian emosi secara mandiri.

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat terkait Pelatihan Mengendalikan Dan Mengontrol Emosi Bagi Terapis Professional dilaksanakan berdasarkan 3 tahapan. Tahapan pelaksanaan meliputi persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Langkah ini disusun agar kegiatan pelatihan dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang sudah direncanakan pada gambar 1.



Gambar 1 Tahapan Pelaksanaan.

3. PEMBAHASAN

Gambaran Umum Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat berupa pelatihan mengendalikan dan mengontrol emosi bagi terapis profesional dilaksanakan secara tatap muka di PPS PGOT Mardi Utomo Semarang. Dilaksanakan tanggal 18 November 2025 dengan 10 orang peserta. Peserta merupakan anggota penerima manfaat yang ada di PGOT Mardi Utomo Semarang yang ingin mempelajari spa dan layanan perawatan tubuh yang secara rutin berinteraksi langsung dengan klien. Kegiatan pengabdian berlangsung dengan baik diawali dengan pembukaan dari kepala PGOT Mardi Utomo Semarang, kemudian dilanjutkan dengan pemaparan materi dari dosen AKS Ibu Kartini yang bertugas dan terakhir adalah sesi tanya jawab. Selama kegiatan berlangsung, peserta menunjukkan keterlibatan aktif dalam setiap sesi, baik pada penyampaian materi, diskusi, maupun praktik teknik pengendalian emosi.

Antusiasme peserta terlihat dari banyaknya pertanyaan dan diskusi yang muncul terkait pengalaman emosional yang sering dihadapi dalam praktik kerja, seperti menghadapi klien yang komplain, kelelahan akibat jadwal padat, serta tekanan untuk selalu tampil ramah dan profesional. Hal ini menunjukkan bahwa materi pelatihan sesuai dengan kebutuhan nyata di lapangan.

Kondisi Awal Peserta sebelum Pelatihan

Berdasarkan hasil diskusi awal dan observasi fasilitator, sebagian besar peserta belum memiliki pemahaman yang terstruktur mengenai konsep regulasi emosi. Emosi sering dipahami sebagai sesuatu yang harus ditekan atau disembunyikan demi menjaga profesionalitas. Pandangan ini berpotensi menimbulkan akumulasi emosi negatif yang berdampak pada stres dan kelelahan emosional. Beberapa peserta mengungkapkan bahwa mereka sering merasa lelah secara emosional setelah melayani banyak klien, terutama ketika berhadapan dengan klien yang sulit atau memiliki ekspektasi tinggi. Kondisi ini sejalan dengan temuan penelitian bahwa pekerja jasa yang melakukan emotional labor tanpa keterampilan regulasi emosi berisiko lebih tinggi mengalami burnout.

Perubahan Pemahaman dan Sikap Peserta setelah Pelatihan

Selama Pelatihan para peserta mendapatkan materi terlebih dahulu kemudian baru diadakan sesi praktek dan tanya jawab. Para peserta juga mendapatkan *handout* materi sehingga bisa mempelajari kembali setelah acara pelatihan. Setelah mengikuti pelatihan, peserta menunjukkan perubahan pemahaman yang signifikan mengenai emosi dan cara mengelolanya. Peserta mulai menyadari bahwa emosi merupakan respon alami yang perlu dikenali dan dikelola, bukan ditekan. Pemahaman ini terlihat dari kemampuan peserta dalam mengidentifikasi jenis emosi yang muncul serta faktor pemicunya, baik yang bersumber dari internal maupun eksternal. Selain itu, peserta juga menunjukkan perubahan sikap yang lebih positif terhadap pentingnya menjaga kesehatan mental. Terapis menyadari bahwa pengendalian emosi bukan hanya untuk kepentingan klien, tetapi juga sebagai bentuk perawatan diri (*self-care*) agar dapat bekerja secara berkelanjutan dan optimal.



Gambar 2 Materi Pelatihan.

Implementasi Teknik Pengendalian Emosi dalam Praktik Kerja

Hasil pelatihan menunjukkan bahwa teknik pengendalian emosi yang diajarkan dapat dipahami dan dipraktikkan dengan baik oleh peserta. Teknik pernapasan dalam dan grounding dirasakan efektif untuk menurunkan ketegangan sebelum dan sesaat setelah melayani klien. Peserta juga mampu mempraktikkan teknik pause, yaitu berhenti sejenak sebelum merespons situasi yang memicu emosi negatif. Dalam simulasi kasus, peserta dilatih menggunakan komunikasi asertif dan empatik saat menghadapi keluhan klien. Hasilnya, peserta mampu merespons dengan nada suara yang lebih stabil, bahasa tubuh yang profesional, serta pilihan kata yang lebih menenangkan. Hal ini menunjukkan peningkatan keterampilan regulasi emosi yang bersifat aplikatif dan relevan dengan kebutuhan kerja terapis.

Pelatihan ini memberikan dampak positif terhadap profesionalisme terapis. Terapis yang mampu mengendalikan emosinya dengan baik cenderung tampil lebih percaya diri, sabar, dan konsisten dalam memberikan pelayanan. Stabilitas emosi juga membantu terapis menjaga citra profesional dan mencegah terjadinya miskomunikasi dengan klien. Peserta menyatakan bahwa setelah memahami teknik pengendalian emosi, mereka merasa lebih siap secara mental dalam menghadapi berbagai situasi kerja. Hal ini sejalan dengan konsep kecerdasan emosional yang menempatkan regulasi emosi sebagai faktor penting dalam kinerja dan kualitas layanan di sektor jasa.

Kemampuan terapis dalam mengelola emosi berdampak langsung pada kualitas layanan yang dirasakan klien. Emosi positif seperti ketenangan, empati, dan kepedulian yang ditampilkan terapis menciptakan suasana layanan yang nyaman dan menyenangkan. Kondisi ini berpotensi meningkatkan kepuasan dan loyalitas klien. Sebaliknya, pelatihan ini membantu terapis meminimalkan dampak emosi negatif terhadap pelayanan. Dengan strategi regulasi emosi yang tepat, terapis dapat mencegah munculnya ekspresi nonverbal negatif, seperti nada suara tinggi atau ekspresi wajah tidak ramah, yang dapat merusak pengalaman klien.

Hasil kegiatan pengabdian ini menunjukkan bahwa pelatihan pengendalian dan pengaturan emosi sangat relevan untuk dikembangkan secara berkelanjutan. Program pelatihan serupa disarankan untuk diintegrasikan ke dalam pelatihan rutin atau standar operasional prosedur (SOP) terapis profesional. Pengembangan ke depan dapat mencakup evaluasi kuantitatif menggunakan instrumen psikologis, pendampingan berkelanjutan, serta dukungan manajemen untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kesehatan mental. Dengan demikian, pelatihan pengendalian emosi tidak hanya bersifat jangka pendek, tetapi menjadi bagian dari sistem pengembangan sumber daya manusia yang berkelanjutan.



Gambar 3 Foto Kegiatan Pemaparan Materi.



Gambar 4 Foto Kegiatan Bersama Peserta.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat Berupa Pelatihan Mengendalikan Dan Mengontrol Emosi Bagi Terapis Profesional terbukti memberikan manfaat yang signifikan. Pelatihan ini meningkatkan pemahaman peserta mengenai konsep emosi, meningkatkan kesadaran diri, serta membekali terapis dengan teknik praktis dalam mengelola emosi di lingkungan kerja. Dengan kemampuan pengendalian emosi yang baik, terapis diharapkan mampu memberikan layanan yang lebih profesional, empatik, dan berkualitas kepada klien.

DAFTAR REFERENSI

- Brookfield, S. D. (2017). *Becoming a critically reflective teacher* (2nd ed.). San Francisco: Jossey-Bass: Jossey-Bass.
- Cherniss, C., & Goleman, D. (2020). *The emotionally intelligent workplace*. San Francisco: Jossey-Bass.
- eng, S. L., Smoski, M. J., & Robins, C. J. (2016). Effects of mindfulness on psychological health: A review of empirical studies. *Clinical Psychology Review* *45*, 1-17. <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2016.01.003>, <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2016.01.00>.
- Goleman, D. (2016). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. New York: Bantam Books.
- Goleman, D. (2018). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books. New York: Bantam Books.
- Greenberg, L. S. (2016). *Emotion-Focused Therapy*. Washington DC: APA. <https://doi.org/10.1037/15971-000>
- Grobelna, A. (2019). Emotional competence in hospitality services. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(1).
- Gross, J. J. (2015). Emotion regulation: Current status and future prospects. *Psychological Inquiry*, 26(1), 1-26. <https://doi.org/10.1080/1047840X.2014.940781>
- Hughes, M., & Terrell, J. B. (2015). *The Emotionally Intelligent Team*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Joyce, B., Weil, M., & Calhoun, E. (2018). *Models of teaching* (9th ed.). Boston: Pearson Education. Boston: Pearson Education.
- Kolb, D. A. (2015). *Experiential learning: Experience as the source of learning and development* (2nd ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Koole, S. L., & Rothermund, K.3. (2017). Emotion regulation in interpersonal contexts. *Cognition and Emotion*. *Cognition and Emotion*, 31(2), 1-12.
- Ladhari, R. (2016). Service quality and emotional satisfaction. *Managing Service Quality*, 26(4). *Managing Service Quality*., 26(4).
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). *Burnout*. New York: Wiley. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-397045-9.00149-X>
- Mayer, J. D., Caruso, D. R., & Salovey, P. (2016). The ability model of emotional intelligence. *Emotion Review*, 8(4), 290-300, 8(4), 290-300. <https://doi.org/10.1177/1754073916639667>
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. . (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson Education.
- Schutte, N. S., et al. . (2014). Emotional intelligence and interpersonal relations. *Journal of Social Psychology*, 141(4), 523-536. <https://doi.org/10.1080/00224540109600569>
- Suyono & Hariyanto. (2019). *Belajar dan Pembelajaran: Teori dan Konsep Dasar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.