

SOSIALISASI PENTINGNYA KETERLIBATAN EMOSI DALAM PENGAMBILAN KEPUTUSAN

Kenny Richelling¹

¹Program Studi Magister Akuntansi (MAKSI) Universitas Surabaya
Email: kennyrichelling@gmail.com

Abstrak

Pengaruh Keterlibatan Emosi Dalam Pengambilan Keputusan. Dalam lingkungan ekonomi, pengambilan keputusan merupakan bagian yang penting untuk menentukan apakah seseorang atau organisasi akan menerima keuntungan atau kerugian atas setiap pilihan yang mereka ambil. Sering kali pengambilan keputusan tidak hanya didasari oleh faktor ekonomi saja, tetapi juga faktor psikologis, salah satunya adalah keadaan emosi. Keadaan emosi seseorang sering kali memengaruhi pengambilan keputusan atau pilihan dari seseorang atau pemimpin dalam organisasi. Tidak jarang keputusan yang diambil dengan pengaruh emosional mereka, tidak menghasilkan hasil yang positif. Dalam studi literatur ini, penulis ingin membahas pengaruh emosi seseorang terhadap pengambilan keputusan mereka.

Abstract

Emotional Influence on Decision Making. In an economic environment, decision-making is an important part of determining whether a person or organization will receive an advantage or disadvantage for each choice they make. Often, decision making is not only based on economic factors, but also psychological factors, one of which is the emotional state. A person's emotional state often influences the decision making or choices of a person or leader in the organization. Sometimes decisions taken within their emotional influence, do not produce positive results. In this literature study, the author wants to discuss the influence of a person's emotions on their decision making.

Kata Kunci : Emosional; Emosi; Pengambilan keputusan; *immediate emotions*; *expected emotions*; Pengendalian Emosi

PENDAHULUAN

Dalam teori ekonomi tentang pengambilan keputusan mengasumsikan bahwa pengambil keputusan akan mempertimbangkan setiap pilihan melalui informasi yang diterima lalu menimbang *benefit* dan *cost* dari pilihan tersebut dan mengambil pilihan yang terbaik. Teori ini tidak mempertimbangkan aspek emosional dari pengambil keputusan, yang tidak dapat dipungkiri akan memberikan *influence* pada setiap keputusan yang diambil. Pada kenyataannya, pengambilan keputusan sangat dipengaruhi oleh keadaan emosi seseorang maupun dari kemampuan orang tersebut dalam *manage* emosi mereka.

Keadaan emosi yang buruk dalam pengambilan keputusan (misalnya; dalam keadaan marah, sedih, sakit hati, dll) akan memengaruhi keputusan yang diambil menjadi bias dan biasanya merugikan. Begitu pula pengambilan keputusan dalam keadaan emosi baik (misalnya; dalam keadaan bahagia, senang, bangga, dll) akan menimbulkan bias dalam keputusan yang diambil dan tidak selalu menguntungkan. Contohnya dalam keputusan berinvestasi, seseorang yang dalam keadaan marah akan cenderung menjadi *risk averse*, orang yang dalam keadaan senang pun akan cenderung lebih berani mengambil risiko tanpa berpikir dengan matang. Seperti ada istilah “berpikirlah dengan kepala dingin” yang berarti akan lebih baik dalam mengambil keputusan dengan bersikap tenang, atau dengan kata lain, lebih baik mengambil keputusan dalam keadaan emosi terkontrol.

Emosi yang tidak terkontrol akan membuat pengambil keputusan tidak dapat mempertimbangkan dengan baik setiap pilihan dan kesempatan yang ada karena pengaruh dari keadaan emosi mereka. Pengambilan keputusan yang berdasarkan emosi ini sering kali menjadi *boomerang* dan merugikan pengambil keputusan, karena mereka cenderung lebih tidak mempertimbangkan aspek logis dan mengambil keputusan berdasarkan “suasana hati” mereka.

Pengendalian emosi menjadi salah satu cara untuk dapat mengurangi bias dalam pengambilan keputusan. Walaupun sejatinya, tidak ada manusia yang dapat benar-benar mengendalikan emosinya atau tidak ada manusia yang dapat mengambil keputusan tanpa melibatkan emosi sedikit pun. Tetapi, pengendalian emosi diharapkan akan mengurangi risiko kesalahan dalam pengambilan keputusan yang melibatkan emosi. Contohnya, pada sebuah drama korea berjudul “*Start Up*” (2020) diceritakan seorang manajer investasi yang mengambil keputusan investasi dalam keadaan marah dan cemburu karena pihak yang membutuhkan investasi merupakan “saingan” dalam mendapatkan wanita yang disukainya. Tetapi manajer investasi tersebut digambarkan dapat mengendalikan emosinya dan memberikan keputusan untuk berinvestasi pada perusahaan *start-up* tersebut karena perusahaan tersebut memang perusahaan yang memiliki potensi untuk menghasilkan keuntungan bagi perusahaan investor tersebut.

Studi literatur ini dibuat untuk memperdalam pemahaman penulis tentang peran dari aspek emosional terhadap pengambilan keputusan dari aspek ekonomi. Penulis juga berharap jika Pengabdian ini dapat memberikan *insight* bagi Pengabdian berikutnya terkait pengambilan keputusan yang melibatkan emosi.

METODE

Penulisan ini menggunakan metode *literature review* dengan pendekatan sekunder melalui sumber yang dipublikasikan untuk public seperti buku dan artikel. Buku “*From Handbook of Emotions, Third Edition*” (Lewis, Haviland-Jones dan Barrett, 2008) menjadi pedoman utama pembahasan topik pada tulisan ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Pengaruh Emosi Dalam Pengambilan Keputusan

Emosi tidak hanya memengaruhi preferensi dalam sebuah pilihan, tetapi emosi memiliki kekuatan untuk memengaruhi pengambilan keputusan (Ester 1998, dalam Bosman, Sonnemans & Zeelenberg, 2001). Perasaan marah, sedih dan bahagia yang sedang dialami seseorang, akan memengaruhi keputusan yang diambil (Mellers, Schwartz & Ritov, 1999). Keadaan emosi yang sedang dialami seseorang secara tidak langsung ataupun secara tidak sadar akan memengaruhi seseorang dalam menentukan keputusan yang mereka ambil.

Zeelenberg (2008) menyatakan bahwa emosi memengaruhi setiap tahap dalam pengambilan keputusan. Mulai dari tahap pengambilan keputusan yang dipengaruhi oleh emosi seseorang pada saat itu, hingga emosi yang timbul akibat pilihan yang diambil. Selain itu, tahap menunggu hasil setelah keputusan diambil akan memunculkan emosi berharap dan takut, hal ini muncul akibat dari rasa ingin tahu terhadap hasil dari keputusan yang diambil. Pada tahap tersebut, tidak jarang, mereka menghindari informasi karena takut hasil yang tidak memuaskan. Saat hasil telah diketahui, akan muncul emosi kekecewaan untuk hasil yang

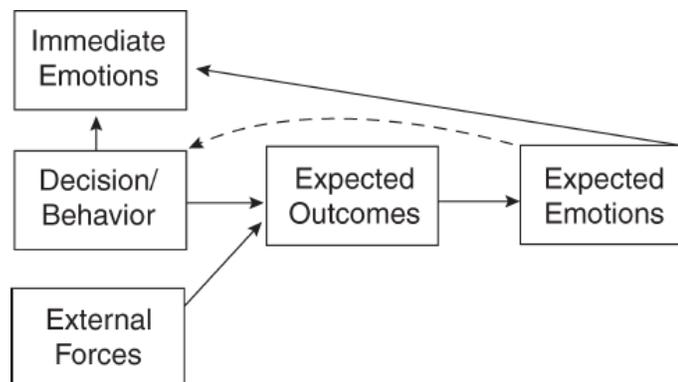
tidak memuaskan, serta emosi bahagia dan gembira untuk hasil yang memuaskan (Zeelenberg, 2008).

Dari literatur yang dibaca penulis, emosi terlibat dalam pengambilan keputusan sejak dari tahap keputusan yang belum diambil hingga pada tahap hasil dari keputusan yang diambil. Emosi kekecewaan dan marah terhadap hasil yang tidak memuaskan, dapat mendorong seseorang untuk mengambil keputusan berlanjut atau eskalasi yang membuat hasil semakin buruk.

2. Pengaruh Emosi Dalam Perilaku Ekonomi

Rick dan Loewenstein dalam Lewis, Haviland-Jones dan Barrett (2008) mengemukakan perspektif ekonomi tradisional, yang membagi emosi dalam perilaku ekonomi menjadi *immediate emotions* dan *expected emotions*. *Expected emotions* terjadi pada saat hasil dari keputusan yang diambil telah dirasakan atau diterima, sedangkan *immediate emotions* terjadi pada momen keputusan akan diambil atau pada saat terjadinya pengambilan keputusan.

Expected emotions merupakan ungkapan emosi atau perasaan terhadap konsekuensi atau hasil dari keputusan yang diambil. *Immediate emotions* terbagi menjadi dua kategori, yaitu *integral emotions* dan *incidental emotions*. *Integral emotions* mirip dengan *expected emotions* yang merupakan ungkapan emosi terhadap konsekuensi atau hasil dari keputusan yang diambil, tetapi jika *expected emotions* terjadi pada saat hasil dari keputusan yang diambil telah dirasakan, *integral emotions* terjadi pada saat keputusan akan diambil dan hasil belum diterima atau dirasakan atau bisa dibayangkan masih dalam bayangan saja. Sedangkan, *incidental emotions* dirasakan pada saat keputusan akan diambil tetapi timbul dari sumber disposisional atau sumber situasional yang secara objektif tidak terkait dengan tugas atau keputusan yang akan diambil.



Sumber : Lewis, Haviland-Jones dan Barrett (2008)

Lebih lanjut, Rick dan Loewenstein (Lewis, Haviland-Jones dan Barrett, 2008) mengemukakan bahwa *integral emotions* dapat memberikan seseorang informasi yang sesuai dengan keinginan atau selernya saat mereka akan mengambil keputusan. Dengan kata lain, *integral emotions* dapat memberikan bias dalam mengambil keputusan karena informasi yang diterima adalah informasi yang sesuai dengan yang diinginkan. Tetapi hal ini masih menjadi perdebatan. Sedangkan *incidental emotions* memberikan pengaruh juga dalam pengambilan

keputusan. Tetapi pengaruh dari *incidental emotions* disebutkan sebagai emosi yang tidak relevan dengan keputusan yang ada di tangan. Setiap keputusan dengan pengaruh *incidental emotions* akan menyarankan keputusan dengan pengaruh faktor-faktor yang tidak ada sangkut pautnya dengan kegunaan ataupun konsekuensinya.

Dalam perilaku ekonomi, emosi yang dilibatkan dalam pengambilan keputusan tentu akan sangat memengaruhi hasil akhirnya. Baik emosi tersebut dipengaruhi oleh faktor yang memengaruhi konsekuensi dari hasil keputusan tersebut, maupun faktor yang tidak ada sangkut pautnya terhadap konsekuensi dari hasil keputusan. Kerugian dari kesalahan dalam pengambilan keputusan dari perilaku ekonomi, akan menghasilkan kerugian materi, sehingga hal ini tentu akan semakin mendorong bias dalam pengambilan keputusan.

3. Pengambilan Keputusan Dibawah Tekanan Risiko

Sebagian besar keputusan, terutama keputusan ekonomi, mengandung unsur risiko, karena konsekuensi dari pilihan alternatif tidak pernah benar-benar diketahui jika pilihan tersebut tidak diambil atau dilakukan. Risiko yang muncul karena setiap pilihan yang ada akan menimbulkan emosi yang berbeda baik dan buruknya. Misalnya, jika kita bermain *cryptocurrency*, ada risiko yang muncul berupa kerugian secara materi jika harga *cryptocurrency* turun, atau saat trend bermain *cryptocurrency* sudah tidak lagi “in”, risiko yang akan muncul ini akan menimbulkan emosi khawatir dan cemas saat keputusan belum diambil hingga keputusan telah diambil dan tahap menunggu hasil dari keputusan yang diambil. Risiko tersebut tentu akan memengaruhi pengambilan keputusan yang dipilih oleh setiap orang. Sehingga pengambilan keputusan dibawah risiko merupakan hal yang menarik dari pengambilan keputusan ekonomi.

Immediate emotions dapat memengaruhi secara langsung perilaku dan menghalangi keputusan kognitif diambil (Loewenstein, 1996). Johnson, Hershey, Meszaros, and Kunreuther (1993) dalam Pengabdianya mendapatkan hasil yang mendukung bahwa *integral emotions* memengaruhi pengambilan keputusan. Saat menanyakan kepada peserta asuransi perlindungan penerbangan, apakah mereka bersedia membayar untuk asuransi yang memberikan perlindungan terhadap ancaman tindakan terorisme atau asuransi yang memberikan perlindungan terhadap segala ancaman. Sebagian besar memilih untuk membayar lebih demi mendapatkan asuransi yang memberikan perlindungan dari segala ancaman, karena mereka berpikir tindakan terorisme hanya salah satu alasan pesawat bisa jatuh dan masih banyak alasan lain. Hal ini dipengaruhi oleh *integral emotions* karena saat mengambil keputusan terhadap risiko, mereka mempertimbangkan risiko atau hasil dari keputusan yang diambil, walaupun keputusan tersebut belum diambil.

Edmans, García, and Norli (2007) dalam Pengabdianya, menemukan bahwa nilai *stock market* (nilai pasar saham) turun saat sebuah tim sepakbola tereliminasi dari turnamen penting (misalnya piala dunia). Mereka juga menemukan bahwa penurunan *market return* (nilai pengembalian pasar) terjadi saat kekalahan penting dari olahraga lain (*cricket*, *rugby*, dan *hockey*) pada negara di mana olahraga tersebut populer. Hal ini mendukung teori *incidental emotions* bahwa keputusan yang diambil dapat dipengaruhi oleh emosi atas faktor-faktor yang tidak ada hubungannya dengan konsekuensi dan hasil. Seperti pada Pengabdian Edmans et al. (2007) bahwa keputusan ekonomi yang diambil, yang memengaruhi nilai pasar saham, terjadi bukan karena faktor ekonomi atau keadaan perusahaan pada pasar saham,

melainkan terjadi karena kekalahan tim sepak bola yang sebenarnya tidak ada hubungannya dengan pasar saham.

Setiap keputusan ekonomi yang diambil, dipengaruhi oleh risiko yang terjadi atau yang akan terjadi akibat keputusan tersebut. Risiko ini yang mendorong emosi dalam pengambilan keputusan, baik emosi itu berkaitan dengan risiko pada hasil akhir atau risiko tersebut tidak memiliki hubungan dengan hasil akhir. Risiko terhadap hasil akhir yang akan diterima atau ekspektasi risiko terhadap hasil yang akan diterima akan memunculkan emosi yang memengaruhi pengambilan keputusan.

4. Pengendalian Emosi Dalam Pengambilan Keputusan

Saat membahas bagaimana emosi dapat memengaruhi setiap keputusan yang diambil, tentunya akan menjadi menarik cara untuk dapat mengendalikan emosi tersebut sehingga keputusan yang diambil menjadi keputusan yang tepat. Pengendalian emosi sendiri diartikan sebagai upaya individu untuk mengatur dan menguasai emosi (Chaplin, 2006). Ekman (2009) mengartikan pengendalian emosi sebagai usaha individu untuk mengekspresikan emosi mereka dengan cara yang tidak merugikan orang lain.

Hingga literasi ini dibuat, belum ada Pengabdian tentang dampak pengendalian emosi dalam pengambilan keputusan. Dampak tidak dapat mengendalikan emosi, menyebabkan individu mudah cemas dan menyelesaikan masalah secara emosional (Eisenberg, 1994). Hal ini dapat dikaitkan dengan dampak pengambilan keputusan yang melibatkan emosi, saat pengambil keputusan tidak dapat mengendalikan emosi dan mengambil keputusan melibatkan emosi, keputusan akan diambil secara emosional atau bisa dikatakan pengambilan keputusan tersebut bias.

Pengendalian emosi dalam pengambilan keputusan ini menjadi hal yang penting, mengingat penulis pun sering kali berada diposisi tidak netral dalam pengambilan keputusan karena emosi yang dimiliki tidak dapat dikendalikan dengan baik. Pengambilan keputusan dalam keadaan emosi tidak terkendali akan menimbulkan penyesalan pada akhirnya. Sehingga belajar mengendalikan emosi sebelum keputusan diambil adalah hal yang penting.

KESIMPULAN

Pengambilan keputusan merupakan bagian penting dari perilaku ekonomi. Pengambilan keputusan yang tepat akan membawa organisasi atau seseorang kepada hasil yang baik dan maksimal. Tetapi pengambilan keputusan dipengaruhi oleh banyak hal, salah satunya adalah dari aspek psikologis yaitu emosi. Emosi akan membuat seseorang melakukan segala sesuatu secara emosional serta keputusan dan pilihan yang diambil akan menjadi bias dan tidak akan memberi hasil yang baik.

Pengambilan keputusan sangat dipengaruhi oleh keadaan emosi seseorang saat mengambil keputusan. Keadaan emosi tersebut juga didorong dari ekspektasi mereka terhadap hasil yang akan diterima atau hasil yang telah diterima di masa lalu. Risiko yang akan diterima di masa yang akan datang memberikan tekanan tambahan dalam pengambilan keputusan. Risiko terjadinya kerugian material, akan mendorong seseorang untuk cemas dan timbul keraguan dalam mengambil keputusan atas pilihan yang ada. Pengambilan keputusan di bawah tekanan dan dalam keadaan emosi, akan menimbulkan bias dalam keputusan yang

diambil yang kemungkinan akan menimbulkan kerugian baik secara material maupun imaterial.

Pengendalian emosi atau manajemen emosi sangat dibutuhkan untuk dapat mengambil keputusan yang tepat. Walaupun pada kenyataannya, tidak mungkin seseorang benar-benar dapat mengambil keputusan tanpa melibatkan emosi mereka. Tetapi setidaknya pengendalian emosi yang baik akan mengurangi bias pengambilan keputusan akibat emosi mereka pada saat itu. Walaupun hingga literasi ini dibuat, belum ada Pengabdian terhadap pengaruh pengendalian emosi terhadap pengambilan keputusan, penulis berharap pada Pengabdian berikutnya, akan ada lebih banyak literatur tentang pengendalian emosi dan dampaknya terhadap pengambilan keputusan.

DAFTAR RUJUKAN

- Bosman, R., Sonnemans, J., & Zeelenberg, M. (2001). Emotions, Rejections and Cooling of in the Ultimatum Game.
- Chaplin, J.P. 2006. Kamus Lengkap Psikologi. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Edmans, A., Garcia, D., & Norli, Ø. (2007). Sports sentiment and stock returns. *Journal of Finance*, 62(4), 1967–1998.
- Eisenberg, N., Fabes, R. A., Nyman, M., Bernzweig, J., & Pinuelas, A. (1994). The Relations of Emotionality and Regulation to Children's Anger-related Reactions. *Journal Child Development*, Volume 65, Nomor 1.
- Ekman, P. (2016). What Scientists Who Study Emotion Agree About. *Perspectives on Psychological Science*, 11(1), 31-34.
- Johnson, E. J., Hershey, J., Meszaros, J., & Kunreuther, H. (1993). Framing, probability distortions, and insurance decisions. *Journal of Risk and Uncertainty*, 7(1), 35–51.
- Lewis, Michael. Haviland-Jones, Jeannette M. and Barrett, Lisa Feldman. (2008). *Handbook of Emotions*, Third Edition. The Guilford Press.
- Loewenstein, G. (1996). Out of control: Visceral influences on behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 65(3), 272–292.
- Mellers, B., Schwartz, A. & Ritov, D. (1999). Emotion-Based Choice. *Journal of Experimental Psychology*, 3, 332-345
- Zeelenberg, M., Nelissen, R. M. A., Breu-gelmans, S. M., & Pieters, R. (2008). On emotion specificity in decision making: why feeling is for doing. *Judgment and Decision Making*, 3(1), 18-27.