

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Emotional Sponge merupakan suatu fenomena ketika seseorang sedang merasa seperti “menyerap” emosi milik orang lain ke dalam dirinya (Im dkk., 2020, h.204). Penyerapan emosi tersebut membuat seseorang akan merasakan hal yang sama dengan orang tersebut (McCaffree, 2020, h.3). *Emotional Sponge* dapat terjadi akibat kesulitan membuat batasan emosi yang jelas antara diri sendiri dan orang lain, sehingga secara tidak sadar emosi tersebut akan bercampur dengan emosi miliknya sendiri (Orloff, 2017, h.2 & 10). Fenomena *Emotional Sponge* dapat terjadi kepada pekerja, terutama saat sedang mengalami *Emotional Labor* (Im dkk., 2020, h.204), karena harus memendam perasaan untuk bersikap profesional dalam pekerjaan (Hochschild, 2003, h.7), sehingga berujung pada kelelahan emosional dan fisik (h.20). Kelelahan tersebut dapat membuat pertahanan emosi seseorang melemah dan menjadi rentan terhadap penularan emosi, sehingga berakhir menjadi *Emotional Sponge* (Orloff, 2017, h.2).

Melihat situasi di Indonesia, masih belum terdapat catatan resmi mengenai jumlah orang yang mengalami *Emotional Sponge*. Akan tetapi, terdapat sebuah kasus dengan ciri-ciri *Emotional Sponge* terjadi di Indonesia, yaitu para pekerja di PT Bank IBK Indonesia KCU GKBI Jakkarta Pusat mengalami kelelahan bekerja akibat rangkap *jobdesk* dan harus menerima keluhan yang bersifat negatif dari nasabah. Hal ini membuat mereka menjadi kewalahan secara fisik dan mental, sehingga menciptakan ketidakefektifan bekerja yang mengakibatkan penurunan kualitas pelayanan di dalam bank (Rizki & Febrian, 2024, h.72&73).

Menurut laporan The Health and Safety Executive (HSE) tahun 2023, terdapat 875.000 kasus stres, depresi, dan kecemasan pada pekerja yang disebabkan karena tuntutan pekerjaan (Sekretariat Jenderal Kementerian Ketenagakerjaan, 2024), sehingga tinggi kemungkinan kasus serupa terjadi kembali. Cara agar tidak

mengalami dampak negatif *Emotional Sponge* adalah membangun batasan emosi dengan orang lain agar tidak mudah terpengaruh dengan emosi orang lain (Orloff, 2017, h.13). Sebelum melakukan itu, langkah yang perlu dilakukan adalah menerima kenyataan bahwa dirinya memiliki *Emotional Sponge* dengan mengetahui informasi mengenai fenomena tersebut dengan benar (Marks, 2020).

Berdasarkan observasi penulis, informasi mengenai *Emotional Sponge* telah tersebar melalui portal berita, blog, video, serta unggahan media sosial. Dari informasi tersebut, terdapat beberapa ketidaktepatan informasi yang disampaikan, salah satunya adalah penyebab *Emotional Sponge* hanya sebatas pada memiliki empati yang tinggi (Parapuan, 2022). Hal ini menjadi berbahaya, karena penyebab *Emotional Sponge* lebih kompleks dan bila disepelekan dapat berlanjut pada masalah mental yang serius (Safanja, 2022) serta menyebabkan ketidakefektifan bekerja seperti contoh kasus yang telah dijabarkan. Selain itu, media yang memberitakan informasi tersebut berupa media statis, sehingga dibutuhkan sebuah media lain berbasis interaktif untuk meluruskan informasi tersebut.

Media interaktif berbasis naratif dapat menjadi pilihan, karena bisa memberikan edukasi dengan penyampaian yang lebih menarik dan aktif (Gunawan dkk., 2023, h.7748). Salah satu media yang dapat digunakan adalah *video game*, karena terdapat fungsi pedagogis di dalamnya (Ashinoff, 2014, h.1) dan hal ini juga berlaku bagi pekerja, karena bisa membantu meningkatkan pemahaman terhadap suatu informasi (Senderek dkk., 2016, h.45). Contoh tempat kerja yang pernah menerapkannya, yaitu karyawan Corporate University di Kementerian Keuangan untuk melatih pengetahuan mengenai istilah umum di tempat kerja. Media ini berhasil diterapkan karena karyawan menunjukkan ketertarikan pada *game* tersebut dan ingin untuk menggunakannya lebih lanjut dengan topik yang sudah lebih lengkap (Dewi, 2024). Maka dari itu, konsep tersebut diharapkan dapat diterapkan pada fenomena ini, sehingga dapat membantu memberikan serta meluruskan informasi mengenai fenomena *Emotional Sponge* bagi para pekerja.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan di atas, maka rumusan masalah dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Penyerapan emosi saat *emotional sponge* pada pekerja terjadi secara tidak sadar. Oleh karena itu, bila tidak memiliki kemampuan membuat batasan emosi yang baik, dapat mengantarkannya kepada kondisi mental yang lebih buruk, seperti *burnout* dan harus mendapatkan konseling.
2. Terdapat ketidaktepatan informasi yang beredar mengenai *Emotional Sponge*. Selain itu, media yang digunakan dalam memberikan informasi cenderung statis.
3. Media yang digunakan dalam memberikan informasi cenderung statis, karena lebih banyak menggunakan portal berita, blog, video, serta poster yang diunggah pada media sosial dan internet.

Dengan rangkuman rumusan masalah tersebut, maka berikut pertanyaan yang dapat penulis ajukan untuk proses perancangan: Bagaimana perancangan *video game* mengenai *Emotional Sponge*?

1.3 Batasan Masalah

Perancangan ini ditunjukkan kepada masyarakat berumur 20–25 tahun, sudah/pekerja, domisili tempat kerja berada di Jakarta, sering merasa menyerap emosi milik rekan kerja atau karena berada di lingkungan tempat kerja yang menjunjung tinggi profesionalitas. Perancangan ini akan menggunakan pendekatan *storytelling*. Ruang lingkup perancangan akan dibatasi pada membuat media interaktif yang memiliki informasi di dalamnya mengenai *Emotional Sponge*, baik penjelasan fenomena, ciri-ciri, penyebab terjadinya, serta cara yang dapat dilakukan sebagai bentuk terapi bila mengalami *Emotional Sponge*.

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, tujuan penulis melakukan tugas akhir adalah untuk membuat perancangan *video game* mengenai *Emotional Sponge*.

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat yang didapatkan dari perancangan *video game* mengenai *Emotional Sponge* dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis:

Melalui penelitian mengenai topik *Emotional Sponge*, diharapkan masyarakat dapat mengetahui informasi secara utuh, lengkap, serta akurat mengenai *Emotional Sponge*. Dengan informasi tersebut, diharapkan masyarakat dapat lebih waspada jika diri sendiri atau terdapat orang-orang di sekitar yang memiliki kecenderungan mengalami fenomena tersebut. Selain itu, penelitian ini diharapkan menjadi khazanah ilmu pengetahuan Desain Komunikasi Visual dan referensi bagi pihak-pihak yang ingin membahas topik mengenai *Emotional Sponge*.

2. Manfaat Praktis:

Dengan penelitian ini, diharapkan dapat menjadi inspirasi ataupun referensi bagi pihak lain yang ingin mengembangkan media dari pilar informasi Desain Komunikasi Visual menjadi suatu media interaktif yang menyenangkan, namun tetap memiliki konten edukasi yang terpercaya. Selain itu, semoga penelitian ini bermanfaat bagi pihak-pihak yang ingin mengembangkan *video game* atau media interaktif lainnya mengenai topik *Emotional Sponge*.