

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Masa remaja merupakan tahap perkembangan yang penuh dengan dinamika emosional dan sosial. Menurut Hurlock, masa remaja terbagi menjadi dua fase, yaitu remaja awal yang berlangsung pada usia 13 hingga 16 tahun, serta remaja akhir yang terjadi pada usia 16 hingga 18 tahun, yang dianggap sebagai usia kedewasaan secara hukum.<sup>1</sup> G. Stanley Hall menyebut masa remaja sebagai fase penuh tantangan atau "badai kehidupan," di mana individu menghadapi berbagai perubahan emosional, sosial, dan psikologis.<sup>2</sup>

Salah satu tantangan utama yang dihadapi remaja dalam fase ini adalah konflik, baik dengan teman sebaya, keluarga, maupun dalam lingkungan sekolah. Robbins mendefinisikan konflik sebagai proses yang bermula ketika satu pihak merasakan bahwa pihak lain mempengaruhi secara negatif sesuatu yang menjadi kepedulian pihak pertama.<sup>3</sup> Dengan kata lain, konflik dapat muncul akibat perbedaan kepentingan, sudut pandang, atau ekspektasi dalam interaksi sosial. Konflik dalam kehidupan remaja dapat berasal dari berbagai faktor, seperti perbedaan pendapat, persaingan, hingga kesalahpahaman dalam komunikasi. Jika tidak dikelola dengan baik konflik-konflik ini dapat menimbulkan ketegangan

---

<sup>1</sup> Elizabeth B. Hurlock, *Child Development*, jilid II, terj. Tjandrasa (Jakarta: Erlangga, 1999).

<sup>2</sup> G. Stanley Hall, *Adolescence: Its Psychology and Its Relations to Physiology, Anthropology, Sociology, Sex, Crime, Religion, and Education*, vol. 1 & 2 (New York: D. Appleton & Company, 1904).

<sup>3</sup> Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, 9th ed. (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001).

yang menghambat kinerja individu maupun kelompok dan menciptakan lingkungan yang tidak kondusif.

Manajemen konflik merupakan kemampuan individu atau kelompok dalam mengelola serta mengendalikan pertentangan yang terjadi, sekaligus mengatasi ketidakpastian yang dapat menghambat pencapaian tujuan.<sup>4</sup> Menurut Robbins, manajemen konflik merupakan proses penanganan konflik secara sistematis dan efektif guna menciptakan dampak positif bagi individu maupun organisasi.<sup>5</sup> Sementara itu, Miller dan Teinberg menjelaskan bahwa manajemen konflik berkaitan dengan upaya mengomunikasikan situasi yang tidak berjalan sesuai prosedur yang berlaku, sehingga dapat ditemukan solusi yang lebih efektif.<sup>6</sup>

Manajemen konflik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah pendekatan komunikasi. Komunikasi yang jelas dan terbuka juga berperan penting dalam menyelesaikan masalah tanpa memperburuk situasi. Hal ini sangat relevan dalam berbagai konteks, termasuk hubungan interpersonal, lingkungan kerja, pendidikan, hingga kesehatan mental. Dalam konteks organisasi komunikasi yang efektif memiliki pengaruh besar terhadap kemampuan individu dalam mengelola konflik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik dalam organisasi sangat mempengaruhi kemampuan individu dalam menangani konflik.<sup>7</sup> Faktor lainnya adalah pengalaman hidup dan latar belakang

---

<sup>4</sup> E. Miyarso, "Manajemen Konflik Mahasiswa Sebagai Metode Pembelajaran Alternatif," *Majalah Pembelajaran* (2007): 1–12.

<sup>5</sup> Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, 9th ed. (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001).

<sup>6</sup> Budyatna dan N. Matrinah, *Romaniasi Alterpribadi* (Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka, 2002).

<sup>7</sup> L. Munthe, "Manajemen Konflik dalam Hubungan Strategi Komunikasi Efektif," *Jurnal Psikologi* 10, no. 1 (2023): 25–30.

budaya. Setiap individu membawa nilai-nilai, norma, dan cara pandang yang berbeda dalam menghadapi konflik, tergantung pada budaya dan lingkungan tempat mereka tumbuh. Oleh karena itu, cara seseorang menyelesaikan konflik sering kali dipengaruhi oleh pandangan yang terbentuk sejak kecil.<sup>8</sup> Faktor situasional juga sangat mempengaruhi manajemen konflik. Stres atau tekanan dari luar, seperti masalah pekerjaan, keuangan, atau kesehatan, dapat meningkatkan ketegangan dalam hubungan dan membuat penyelesaian konflik lebih sulit.<sup>9</sup> Semua faktor ini saling berhubungan dan berkontribusi pada cara individu mengelola konflik dalam kehidupan pribadi, apakah melalui pendekatan yang damai atau malah meningkatkan ketegangan dalam hubungan.

Kemampuan dalam mengelola konflik tidak hanya bergantung pada strategi komunikasi ataupun pengalaman hidup. Kemampuan seseorang dalam mengelola konflik dapat dipengaruhi kemampuannya memahami dan mengelola emosinya sendiri, serta peka terhadap perasaan orang lain, akan lebih mudah menghadapi perbedaan tanpa memperburuk situasi. Kecerdasan emosional memungkinkan individu untuk melihat permasalahan dari berbagai sudut pandang, meredakan ketegangan, dan menumbuhkan empati, sehingga konflik dapat diselesaikan secara konstruktif.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> A. K. Wardana, M. F. R. Aulia, dan Y. Suharyat, "Manajemen Konflik," *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan* 5, no. 1 (2024).

<sup>9</sup> H M. Hariyanti, "Urgensi Penerapan Manajemen Konflik dalam Organisasi Perkuliahan," *Jurnal Manajemen dan Pendidikan Agama Islam* 3, no. 1 (2025): 274–285

<sup>10</sup> A. Q. Rinjani, "Manajemen Konflik dan Implementasinya dalam Proses Pembelajaran," *Jurnal Belaindika: Pembelajaran dan Inovasi Pendidikan* 6, no. 3 (2024): 298–311.

Menurut Goleman, kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali, memahami, serta mengelola emosinya sendiri, sekaligus memahami serta merespons emosi orang lain.<sup>11</sup> Kecerdasan emosional mencakup beberapa aspek utama, yaitu kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Kemampuan untuk mengenali emosi yang muncul dan mengarahkannya guna meningkatkan pemahaman terhadap diri sendiri maupun orang lain. Dengan kata lain, kecerdasan emosional tidak hanya berfokus pada pengendalian diri, tetapi juga pada bagaimana seseorang membangun interaksi yang sehat dengan lingkungan sekitarnya. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung lebih mampu merespons konflik dengan sikap yang lebih tenang dan mencari solusi terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan oleh peneliti terhadap lima anggota OSIS dan organisasi lain di SMAN 4 Kota Kediri, ditemukan bahwa konflik kerap terjadi dalam berbagai bentuk, baik antara individu maupun dalam kelompok. Salah satu anggota OSIS ber-inisial M menceritakan pengalamannya dalam penyelenggaraan suatu acara sekolah, perbedaan beban kerja di antara anggota dapat menimbulkan ketidakpuasan. Beberapa anggota merasa tugas mereka lebih berat dibandingkan yang lain, yang kemudian memicu kesalahpahaman dan perdebatan panjang dalam rapat.<sup>12</sup> Hal serupa juga dipaparkan oleh siswa ber inisial CAJ, CAJ memaparkan bahwa beberapakali

---

<sup>11</sup> Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi daripada IQ* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000).

<sup>12</sup> Wawancara tidak terstruktur dengan M, SMAN 4 Kediri, 16 Maret 2025

kesalahpahaman dalam komunikasi sering kali menjadi penyebab konflik di antara anggota organisasi. Misalnya, dalam koordinasi tugas, instruksi yang tidak jelas atau nada bicara yang kurang tepat dapat disalahartikan dan memicu konflik antar anggota, siswa yang mencari klarifikasi sebelum bereaksi secara emosional dapat menyelesaikan masalah dengan diskusi yang lebih tenang dan terbuka.<sup>13</sup>

Situasi seperti ini menunjukkan bahwa manajemen konflik yang buruk dapat menyebabkan ketegangan dalam kelompok, menghambat produktivitas, serta menurunkan semangat kerja sama. Dapat diamati bahwa siswa yang memiliki kesadaran diri, pengendalian emosi, dan empati yang baik lebih cenderung mampu menjalankan strategi yang lebih efektif dalam menyelesaikan konflik, dibandingkan dengan mereka yang mudah terpancing emosi. Temuan ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap manajemen konflik, di mana siswa yang mampu mengenali, memahami, dan mengelola emosi dengan baik lebih efektif dalam meredam ketegangan dan mencari solusi atas permasalahan yang muncul.<sup>14</sup>

Berbagai penelitian menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional dapat mempengaruhi manajemen konflik. Penelitian oleh Novera Sumaryat mengungkapkan bahwa pustakawan dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu menangani konflik interpersonal dan antar kelompok dengan cara yang

---

<sup>13</sup> Wawancara tidak terstruktur dengan CAJ, SMAN 4 Kediri, 16 Maret 2025

<sup>14</sup> John D. Mayer, Peter Salovey, dan David R. Caruso, "Emotional Intelligence: Theory, Findings, and Implications," *Psychological Inquiry* 15, no. 3 (2004): 197–215.

tenang dan konstruktif.<sup>15</sup> Mereka dapat mencari solusi yang tidak merugikan pihak lain, dan penelitian ini juga merekomendasikan pentingnya dukungan dari pimpinan perguruan tinggi untuk meningkatkan kecerdasan emosional pustakawan guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif. Selain itu, penelitian oleh King Deston Sitanggang menemukan bahwa kecerdasan emosional berhubungan erat dengan kemampuan perawat dalam mengelola konflik. Dalam penelitian yang dilakukan di RSUP hasilnya menunjukkan bahwa perawat dengan kecerdasan emosional tinggi lebih efektif dalam menyelesaikan konflik dan menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam pelayanan kesehatan.<sup>16</sup> Hal ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional sangat mempengaruhi profesionalisme dan efektivitas kerja, terutama dalam lingkungan rumah sakit.

Dalam dunia pendidikan, Valente dan Lourenço menemukan bahwa guru dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi cenderung lebih sering menggunakan strategi penyelesaian konflik yang lebih baik.<sup>17</sup> Hasil tersebut menunjukkan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dan efektivitas strategi manajemen konflik dalam lingkungan pendidikan. Penelitian yang dilakukan oleh Hengki Irawan Setia Budi menunjukkan bahwa pemimpin

---

<sup>15</sup> N. Sumaryati, P. M. Yusup, U. L. S. Khadijah, dan J. R. Suminar, "Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan Perguruan Tinggi di Karawang," *Jurnal Pustakawan Indonesia* 11, no. 2 (2022): 55–67.

<sup>16</sup> K. D. Sitanggang, A. N. Lubis, dan S. E. Wahyuni, "Kecerdasan Emosional Berhubungan dengan Manajemen Konflik Perawat," *Jurnal Keperawatan* 14, no. 1 (2022): 61–70.

<sup>17</sup> S. Valente dan A. A. Lourenço, "Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management," *Frontiers in Psychology* 12 (2021): 680884, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.680884>

gereja yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih mampu menangani konflik secara bijaksana serta menghindari reaksi yang merugikan. Kemampuan dalam memahami serta mengelola emosi turut memperkuat proses pengambilan keputusan yang lebih konstruktif ketika menghadapi situasi yang penuh tekanan.<sup>18</sup>

Meskipun banyak penelitian yang sudah dilakukan pada profesi tertentu, seperti pustakawan dan perawat, belum ada penelitian yang memfokuskan pada siswa yang tergabung dalam organisasi di sekolah, khususnya di tingkat SMA. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting karena mengangkat subjek yang berbeda, yakni siswa yang aktif berorganisasi di SMAN 4 Kota Kediri. Siswa dalam organisasi sekolah memiliki tantangan sosial dan emosional yang khas bagi remaja, serta dinamika organisasi yang berbeda dengan profesi-profesi yang menjadi objek penelitian sebelumnya. Keunikan ini memberikan perspektif baru dalam mempelajari pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik di kalangan remaja.

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diketahui pentingnya pengembangan kecerdasan emosional sebagai salah satu keterampilan utama yang diperlukan dalam menghadapi dan menyelesaikan konflik di lingkungan organisasi sekolah. Oleh karena itu penelitian ini ditujukan untuk mengetahui **“Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Manajemen Konflik Pada Siswa yang Mengikuti Organisasi di SMAN 4 Kota Kediri”**.

---

<sup>18</sup> H. I. Setia Budi, “Kajian Kecerdasan Emosional terhadap Manajemen Konflik Tingkat Pimpinan di GPT Baithani Denpasar,” *Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen Indonesia* 1, no. 1 (2019): 1–15.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang akan menjadi fokus utama dalam studi ini adalah :

1. Bagaimana tingkat kemampuan manajemen konflik pada siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri?
2. Bagaimana tingkat kecerdasan emosional pada siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri?
3. Adakah pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik pada siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kemampuan manajemen konflik pada siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri.
2. Mengetahui tingkat kecerdasan emosional pada siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri.
3. Mengetahui pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik pada siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri.

## **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam berbagai aspek, baik secara teoretis maupun praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmiah khususnya terkait Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Manajemen Konflik. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas keterkaitan antara kecerdasan emosional dan kemampuan mengelola konflik dalam lingkungan sosial.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Siswa

Penelitian ini dapat membantu siswa memahami pentingnya kecerdasan emosional dalam menghadapi dan menyelesaikan konflik, terutama bagi mereka yang aktif dalam organisasi sekolah. Dengan meningkatnya kecerdasan emosional, diharapkan siswa lebih mampu mengelola konflik secara konstruktif dan membangun hubungan sosial yang lebih harmonis.

### b. Bagi Sekolah

Hasil Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pihak sekolah dalam merancang program pengembangan keterampilan emosional dan sosial bagi siswa, khususnya dalam konteks organisasi sekolah. Sekolah dapat memanfaatkan temuan penelitian ini untuk menyusun strategi pembinaan yang lebih efektif dalam meningkatkan kemampuan manajemen konflik di kalangan siswa.

### c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji lebih dalam mengenai Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Manajemen Konflik.

Selain itu, penelitian ini juga dapat membantu dalam pengembangan metode atau pendekatan baru dalam memahami peran kecerdasan emosional dalam berbagai aspek kehidupan sosial dan akademik.

#### **E. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini didukung temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang dijadikan sebagai bahan kajian dan perbandingan. Hasil penelitian terdahulu tersebut masih memiliki keterkaitan dengan topik Kecerdasan Emosional dan Manajemen Konflik :

1. Artikel oleh King Deston Sitanggang, Arlina Nurbaity Lubis, dan Sri Eka Wahyuni pada tahun 2022 berjudul "Kecerdasan Emosional Berhubungan dengan Manajemen Konflik Perawat". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik perawat di RSUP H. Adam Malik Medan. Dengan menggunakan desain penelitian kuantitatif cross-sectional pada 88 perawat, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dan kemampuan perawat dalam mengelola konflik, dengan nilai  $p = 0,002 (< 0,05)$ . Perawat yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih mampu menyelesaikan konflik secara efektif dan menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kesehatan.<sup>19</sup> **Kesamaan** artikel ini dengan penelitian penulis adalah keduanya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan meneliti hubungan antara kecerdasan emosional

---

<sup>19</sup> K. D. Sitanggang, A. N. Lubis, dan S. E. Wahyuni, "Kecerdasan Emosional Berhubungan dengan Manajemen Konflik Perawat," *Jurnal Keperawatan* 14, no. 1 (2022): 61–70.

dan manajemen konflik. **Perbedaan** antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek penelitian adalah perawat rumah sakit, sedangkan penelitian penulis fokus pada siswa SMA yang aktif di organisasi sekolah, berbeda dengan penelitian penulis penelitian ini menggunakan teori kecerdasan emosional milik Goleman sedangkan penulis menggunakan teori kecerdasan milik Mayer.

2. Artikel oleh Shintia Ulan Sari dan Siti Anisah pada tahun 2024 berjudul "Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik Akomodasi, Negosiasi, dan Kolaborasi Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kecerdasan emosional dan tiga aspek manajemen konflik, yaitu akomodasi, negosiasi, dan kolaborasi di kalangan perawat rumah sakit. Dengan menggunakan desain kuantitatif *cross-sectional* pada 32 perawat, hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara kecerdasan emosional dan kemampuan perawat dalam mengelola konflik dengan nilai  $p = 0,002$ . Perawat dengan kecerdasan emosional tinggi lebih cenderung menerapkan strategi negosiasi dan kolaborasi secara efektif dalam menghadapi konflik di lingkungan kerja.<sup>20</sup> **Kesamaan** artikel ini dengan penelitian penulis adalah keduanya sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif dan meneliti hubungan antara kecerdasan emosional

---

<sup>20</sup> . U. Sari dan S. Anisah, "Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik Akomodasi, Negosiasi, dan Kolaborasi Perawat di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tk. II Moh. Ridwan Meuraksa," *Jurnal Manajemen Kesehatan* 18, no. 1 (2024): 112–125.

dan manajemen konflik. **Perbedaan** antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek penelitian adalah perawat rumah sakit, sedangkan penelitian penulis fokus pada siswa SMA yang aktif di organisasi sekolah, artikel ini lebih menfokuskan pada beberapa spek tertentu dari manajemen konflik sedangkan penulis lebih membahas manajemen konflik secara general.

3. Artikel oleh Novera Sumaryati, Pawit M. Yusup, Ute Lies Siti Khadijah, dan Jenny Ratna Suminar pada tahun 2022 berjudul "Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan Perguruan Tinggi di Karawang". Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kecerdasan emosional pustakawan berkontribusi terhadap manajemen konflik di perpustakaan perguruan tinggi. Dengan menggunakan metode kualitatif fenomenologi, penelitian ini menemukan bahwa pustakawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih mampu menangani konflik interpersonal dan antar kelompok secara lebih efektif. Hasil penelitian merekomendasikan pentingnya dukungan dari pimpinan perguruan tinggi dalam meningkatkan kecerdasan emosional pustakawan guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.<sup>21</sup> **Kesamaan** artikel ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama meneliti hubungan antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik. **Perbedaan** antara penelitian ini adalah penelitian ini

---

<sup>21</sup> N. Sumaryati, P. M. Yusup, U. L. S. Khadijah, dan J. R. Suminar, "Kecerdasan Emosional Pustakawan dalam Manajemen Konflik di Perpustakaan Perguruan Tinggi di Karawang," *Jurnal Pustakawan Indonesia* 11, no. 2 (2022): 55–67.

menitikberatkan pada pengalaman subjektif dan persepsi pustakawan dalam menyikapi konflik di tempat kerja, sehingga pendekatan dan analisis yang digunakan adalah kualitatif yang sangat berbeda dengan penelitian ini yang bersifat kuantitatif.

4. Artikel oleh Sabina Valente dan Abílio Afonso Lourenço pada tahun 2021 berjudul "Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management". Penelitian ini dilakukan terhadap 382 guru di Portugal untuk meneliti pengaruh kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik di kelas. Hasil analisis dengan Structural Equation Modeling menunjukkan bahwa guru dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung menggunakan strategi integrasi dan kompromi dalam menyelesaikan konflik, serta menciptakan hubungan yang lebih positif di kelas. Peneliti menyarankan agar pelatihan kecerdasan emosional dimasukkan dalam pendidikan guru.<sup>22</sup> **Persamaan** penelitian ini adalah membahas pengaruh kecerdasan emosional terhadap strategi penyelesaian konflik dalam konteks pendidikan. Artikel ini juga sama-sama menggunakan teori kecerdasan emosional milik Mayer. Selain itu artikel ini juga menggunakan metode penelitian kuantitatif. **Perbedaan** antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek yang diteliti adalah guru, sedangkan penelitian penulis fokus pada siswa SMA yang mengikuti organisasi.

---

<sup>22</sup> S. Valente dan A. A. Lourenço, "Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management," *Frontiers in Psychology* 12 (2021): 680884, <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.680884>

5. Artikel oleh Manal Aseery, Sabah Mahran, dan Ohood Felemban pada tahun 2023 berjudul "*The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies From the Nurse Managers' Perspective*". Penelitian ini dilakukan di 21 rumah sakit di wilayah Aseer, Arab Saudi, dan melibatkan 210 kepala perawat. Menggunakan desain kuantitatif korelasional cross-sectional, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dan strategi manajemen konflik dari perspektif kepala perawat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kecerdasan emosional responden berada pada kategori sedang, sedangkan tingkat penerapan strategi manajemen konflik tergolong tinggi. Meskipun tidak ditemukan hubungan signifikan secara statistik antara kecerdasan emosional secara umum dan strategi manajemen konflik, terdapat korelasi pada subdomain tertentu seperti kerja sama (*cooperation*) dan kesejahteraan (*well-being*). Peneliti menyarankan agar pelatihan kecerdasan emosional diberikan kepada kepala perawat agar mereka dapat memimpin tim secara lebih efektif dan mengelola konflik di tempat kerja dengan pendekatan emosional yang sehat.<sup>23</sup>  
**Persamaan** penelitian ini adalah membahas hubungan antara kecerdasan emosional dan strategi penyelesaian konflik di tempat kerja **Perbedaan** antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah penelitian dilakukan pada kepala perawat dengan pendekatan korelasional lintas budaya,

---

<sup>23</sup> M. Aseery, S. Mahran, dan O. Felemban, "The Relationship between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies from the Nurse Managers' Perspective," *Cureus* 15, no. 3 (2023): e35614, <https://doi.org/10.7759/cureus.35614>

sedangkan penelitian penulis meneliti siswa SMA di lingkungan organisasi sekolah di Indonesia.

6. Artikel oleh Hengki Irawan Setia Budi pada tahun 2019 berjudul "Kajian Kecerdasan Emosional Terhadap Manajemen Konflik Tingkat Pimpinan di GPT Baithani Denpasar". Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional dapat digunakan sebagai alat dalam manajemen konflik di lingkungan kepemimpinan gereja. Dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, penelitian ini menemukan bahwa pemimpin dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengelola konflik secara bijak, menghindari tindakan destruktif, dan menghasilkan keputusan yang lebih konstruktif bagi organisasi. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan perpecahan, ketegangan interpersonal, dan penurunan produktivitas dalam organisasi.<sup>24</sup> **Persamaan** penelitian ini adalah sama-sama membahas hubungan antara kecerdasan emosional dan manajemen konflik. **Perbedaan** antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek yang diteliti merupakan pemimpin gereja dan konteksnya berbasis religius, sedangkan penelitian penulis meneliti siswa SMA yang mengikuti organisasi sekolah dengan pendekatan kuantitatif. Fokus utamanya bukan hanya pada manajemen konflik, tetapi juga pada bagaimana pemimpin dengan kecerdasan emosional tinggi dapat mengambil keputusan yang bijak. Penelitian ini tidak berfokus pada siswa atau

---

<sup>24</sup> H. I. Setia Budi, "Kajian Kecerdasan Emosional terhadap Manajemen Konflik Tingkat Pimpinan di GPT Baithani Denpasar," *Jurnal Teologi dan Pendidikan Kristen Indonesia* 1, no. 1 (2019): 1–15.

lingkungan pendidikan, dan tidak menggunakan pengukuran kuantitatif seperti yang akan digunakan dalam penelitian ini.

7. Artikel oleh Alhaji Adamu, Adamu Sabo, Habib Saad, dan Yayangida Shehu pada tahun 2024 berjudul "Assessment of Relationship between Emotional Intelligence and Conflict Resolution among Nurse Managers at Tertiary Health Institutions of North Eastern States of Nigeria". Penelitian ini menggunakan metode campuran dengan sampel 188 manajer keperawatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki kecerdasan emosional cukup, dengan keterampilan sosial sebagai strategi yang paling sering digunakan untuk menyelesaikan konflik. Konflik paling banyak disebabkan oleh faktor lingkungan kerja. Studi ini juga menunjukkan bahwa pengalaman kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap efektivitas manajemen konflik.<sup>25</sup> **Persamaan** penelitian ini adalah sama-sama meneliti hubungan antara kecerdasan emosional dan penyelesaian konflik. **Perbedaan** antara penelitian ini dengan penelitian penulis adalah subjek penelitian adalah kepala perawat di rumah sakit dengan pendekatan campuran, sedangkan penelitian penulis meneliti siswa organisasi SMA dengan pendekatan kuantitatif.

---

<sup>25</sup> A. Adamu, A. Sabo, H. Saad, dan Y. Shehu, "Assessment of Relationship between Emotional Intelligence and Conflict Resolution among Nurse Managers at Tertiary Health Institutions of North Eastern States of Nigeria," *Dutse Journal of Pure and Applied Sciences (DUJOPAS)* 10, no. 3c (2024): 221–229.

## **F. Definisi Oprasional**

### **1. Manajemen Konflik**

Manajemen konflik merupakan proses yang bertujuan untuk mengelola dan menyelesaikan konflik secara efektif guna mencapai hasil yang konstruktif serta menghindari dampak negatif. Dengan penerapan strategi yang tepat, konflik dapat diredam, ketegangan dapat diminimalkan, dan solusi yang menguntungkan semua pihak dapat tercapai. Manajemen konflik yang baik juga berperan dalam menciptakan lingkungan yang harmonis, meningkatkan kerja sama, serta menjaga stabilitas dalam suatu organisasi atau kelompok.

### **2. Kecerdasan Emosional**

Kecerdasan emosional adalah kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosinya sendiri serta orang lain untuk menciptakan interaksi yang harmonis dan produktif. Kemampuan ini berperan dalam stabilitas mental, pengambilan keputusan, serta membangun hubungan sosial yang baik. Dengan kecerdasan emosional yang tinggi, seseorang dapat mengendalikan emosinya secara efektif dan bertindak lebih positif dalam berbagai situasi.