

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Konflik

1. Definisi Manajemen Konflik

Konflik juga didefinisikan oleh Wexley sebagai pertikaian antara dua pihak yang dapat merusak atau mengganggu pencapaian tujuan pihak lawan.²⁶ McShane & Von Glinow mendefinisikan konflik sebagai suatu sikap penentangan atau pengaruh negatif dari satu pihak terhadap pihak lainnya.²⁷ Robbins & Judge juga menyatakan bahwa konflik terjadi ketika salah satu pihak merasa bahwa pihak lain telah mempengaruhi atau bahkan mengubah keputusan atau kebijakan yang diketahui oleh pihak pertama dengan konotasi negatif.²⁸ Konflik adalah peristiwa yang tidak menyenangkan yang bisa dialami oleh siapa saja dalam kehidupan sehari-hari.²⁹

Miller dan Teinberg menjelaskan bahwa manajemen konflik adalah tindakan untuk mengkomunikasikan situasi yang tidak berjalan sesuai prosedur yang berlaku.³⁰ Owens menyatakan bahwa tujuan pengelolaan konflik adalah untuk meredam, mengatasi, meminimalkan, dan memperbaiki perselisihan yang timbul akibat konflik.³¹ Sementara itu, Ross mengartikan

²⁶ Kenneth N. Wexley dan Gary A. Yukl, *Perilaku Organisasi dan Psikologi Personalia* (Jakarta: Rineka Cipta, 2005).

²⁷ Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi* (Depok: Rajawali Pers, 2017).

²⁸ Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi* (Depok: Rajawali Pers, 2017).

²⁹ W. Puspita, *Manajemen Konflik (Suatu Pendekatan Psikologi Komunikasi dan Kendalikan)* (Yogyakarta: Deepublish, 2018).

³⁰ Budyatna dan N. Matrinah, *Romanisasi Alterpribadi* (Jakarta: Penerbit Universitas Terbuka, 2002).

³¹ R. G. Owens, *Organizational Behavior in Education* (Boston: Allyn and Bacon, 1995).

manajemen konflik sebagai langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak yang terlibat untuk mengubah perselisihan menjadi hasil yang membawa ketenangan dan situasi yang positif.³²

Menurut Mangkunegara manajemen konflik adalah suatu upaya untuk menangani konflik secara efektif dalam suatu organisasi dengan tujuan mencapai hasil yang konstruktif dan menghindari dampak negatif yang merugikan individu maupun kelompok. Manajemen konflik melibatkan berbagai strategi untuk mengelola perbedaan pendapat, mengurangi ketegangan, serta menciptakan solusi yang dapat diterima oleh semua pihak.³³ Menurut Robbins, manajemen konflik adalah proses mengelola ketidaksesuaian secara konstruktif sehingga konflik yang ada dapat mendukung tujuan kelompok dan memperbaiki kinerja organisasi, bukan malah menghambatnya.³⁴

Dari berbagai pandangan yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa konflik merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari interaksi sosial, termasuk dalam kegiatan organisasi di sekolah. Di antara berbagai teori yang ada, teori manajemen konflik menurut Stephen P. Robbins dirasa adalah yang paling cocok digunakan. Robbins memandang bahwa konflik tidak selalu bersifat merugikan, melainkan dapat dikelola secara positif jika ditangani dengan strategi yang tepat. Ia mengidentifikasi lima pendekatan dalam

³² M. H. Rass, *The Management of Conflict: Interpretations and Interests in Comparative Perspective* (New Haven, CT: Yale University Press, 1993).

³³ A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Rosdakarya, 2003).

³⁴ Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, 9th ed. (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001).

menghadapi konflik, yaitu bersaing, bekerja sama, kompromi, menghindar, dan mengakomodasi. Strategi-strategi ini sangat relevan dengan situasi yang sering terjadi dalam organisasi siswa, seperti perbedaan pendapat, pembagian tugas yang tidak merata, atau tekanan dalam pelaksanaan program kerja.

2. Dimensi Manajemen Konflik

Thomas dan Kilmann menjelaskan bahwa manajemen memiliki dua dimensi utama. Kedua aspek tersebut adalah :

a. Kerja Sama (*Cooperativeness*)

Kerja sama merujuk pada sejauh mana individu berupaya untuk memperhatikan dan memenuhi kepentingan orang lain dalam situasi konflik. Individu yang memiliki tingkat kerja sama tinggi cenderung bersikap terbuka, menghargai pendapat pihak lain, dan menghindari perilaku yang dapat merusak hubungan.

b. Keasertifan (*Assertiveness*)

Keasertifan menggambarkan sejauh mana individu mampu mengekspresikan kebutuhan, keinginan, dan pendapat pribadi secara tegas. Individu yang asertif berani menyampaikan ketidaksetujuan, mempertahankan pendapat, dan tetap fokus pada penyelesaian masalah.³⁵

3. Gaya Manajemen Konflik

Melalui kedua dimensi tersebut Robbins menyatakan bahwa terdapat lima aspek utama dalam manajemen konflik yang dapat diterapkan oleh

³⁵ Kenneth W. Thomas dan Ralph H. Kilmann, *Thomas–Kilmann Conflict Mode Instrument* (Mountain View, CA: CPP, Inc., 2007).

individu atau kelompok untuk menangani konflik. Lima aspek tersebut adalah:

a. Bersaing (*Competing*)

Dalam strategi ini, individu atau kelompok berusaha untuk memenuhi kepentingan pribadinya tanpa memperhatikan dampaknya pada pihak lain. Mereka mungkin menggunakan posisi tawar yang kuat, kekuatan informasi, atau kekuasaan untuk memaksa pihak lain agar setuju dengan keinginannya. Gaya ini memiliki tingkat keasertifan yang tinggi dan kerja sama yang rendah.

b. Kolaborasi (*Collaborating*)

Kolaborasi adalah pendekatan di mana semua pihak bekerja sama untuk menemukan solusi yang saling menguntungkan. Pendekatan ini sangat penting ketika konflik melibatkan hubungan jangka panjang dan tujuan bersama, sehingga penting bagi semua pihak untuk merasa dihargai dan didengarkan. Gaya ini tinggi keasertifan dan tinggi kerja sama.

c. Menghindar (*Avoiding*)

Penghindaran adalah pendekatan di mana seseorang memilih untuk menghindari konflik dengan menarik diri dari situasi atau membiarkan masalah tersebut berlalu dengan sendirinya. Ini bisa menjadi strategi yang efektif dalam situasi konflik yang tidak terlalu signifikan atau dalam situasi yang membutuhkan waktu untuk meredakan ketegangan. Gaya manajemen konflik ini memiliki tingkat keasertifan dan kerja sama yang rendah.

d. Mengalah (*Accommodating*)

Dalam strategi ini, salah satu pihak mengalah atau mengutamakan kepentingan pihak lain untuk menjaga hubungan yang baik dan menjaga keharmonisan. Ini sering digunakan dalam situasi di mana mempertahankan hubungan lebih penting daripada menang dalam konflik. Berbanding terbalik dengan gaya manajemen konflik yang bersaing, gaya manajemen konflik ini memiliki tingkat keasertifan yang rendah dan kerjasama yang tinggi.

e. Kompromi (*Compromising*)

Kompromi terjadi ketika kedua belah pihak saling memberikan dan menerima dalam proses negosiasi, untuk mencapai kesepakatan yang adil. Kompromi memungkinkan kedua pihak merasa bahwa mereka memperoleh sesuatu, meskipun tidak semuanya. Gaya ini memiliki tingkat keasertifan dan kerjasama yang sedang.³⁶

4. Faktor-faktor Manajemen Konflik

Ilyas mengemukakan bahwa proses melakukan manajemen konflik dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor tertentu, di antaranya:

a. Asumsi mengenai konflik

Pandangan individu terhadap konflik yang terjadi dalam dirinya sangat mempengaruhi langkah-langkah yang diambil dalam manajemen konflik. Individu yang memiliki pandangan tertentu tentang konflik

³⁶ Stephen P. Robbins, *The Truth about Managing People and Nothing but the Truth* (Upper Saddle River, NJ: FT Press, 2002).

tersebut secara otomatis akan mencari solusi untuk menyelesaikan konflik yang mereka hadapi.

b. Persepsi mengenai penyebab konflik

Persepsi individu tentang sumber konflik juga mempengaruhi cara mereka menyusun strategi manajemen konflik. Jika individu menganggap penyebab konflik berasal dari hal-hal yang tidak penting atau sepele, mereka cenderung akan menghindari konflik tersebut. Sebaliknya, jika konflik dianggap sangat serius dan berpotensi merugikan nama baik, individu tersebut akan berusaha untuk menyelesaikannya.

c. Ekspektasi atas reaksi dari pihak lawan

Dalam menghadapi konflik, individu atau kelompok akan memperhatikan siapa lawannya, sehingga mereka dapat menentukan strategi yang tepat untuk menyelesaikan konflik.

d. Pola komunikasi yang diterapkan ketika interaksi konflik

Pola komunikasi yang diterapkan oleh pihak-pihak yang terlibat akan mempengaruhi jalannya konflik. Komunikasi yang efektif akan memastikan pesan disampaikan dengan baik dan diterima dengan tepat, sehingga mengurangi kemungkinan terjadinya salah paham antar pihak.

e. Kecerdasan emosional

Tingkat kecerdasan emosional individu dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam memilih dan menerapkan strategi manajemen konflik yang tepat. Kecerdasan emosional juga meningkatkan keterampilan komunikasi, memungkinkan individu menyampaikan

pendapat dengan cara yang lebih diplomatis, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahpahaman yang dapat memperburuk konflik. Lebih jauh, kemampuan dalam mengelola hubungan interpersonal memungkinkan individu menjaga keharmonisan dalam interaksi mereka, bahkan setelah konflik terjadi.³⁷

Berdasarkan faktor-faktor yang disebutkan, dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai faktor yang mempengaruhi manajemen konflik, antara lain asumsi individu mengenai konflik, persepsi individu mengenai penyebab konflik, ekspektasi terhadap reaksi pihak lawan, pola komunikasi yang digunakan, kecerdasan emosional, karakteristik pihak yang terlibat, hubungan antara pihak yang terlibat sebelumnya, sifat penyebab konflik, lingkungan sosial, kepentingan pihak yang terlibat, strategi yang digunakan, serta akibat yang ditimbulkan oleh konflik tersebut. Dalam penelitian ini, kecerdasan emosional digunakan sebagai salah satu variabel bebas yang diterapkan.

B. Kecerdasan Emosional

1. Definisi Kecerdasan Emosional

Secara umum, Gardner mendefinisikan kecerdasan sebagai kemampuan seseorang untuk menyelesaikan masalah dan menciptakan solusi baru.³⁸ Rahman menyatakan bahwa kecerdasan emosional berhubungan

³⁷ W. B. Ilyas, *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010).

³⁸ Howard Gardner, *Reflections on Multiple Intelligences: Myths and Messages* (Boston: Allyn and Bacon, 1998).

dengan stabilitas mental, yang menunjukkan sejauh mana individu mampu menggunakan keterampilan di luar intelektual.³⁹ Menurut Baron dalam Stein & Howard, kecerdasan emosional mencakup kemampuan non-kognitif yang digunakan individu untuk mengatasi tantangan yang ada di lingkungan sekitar.⁴⁰ Agustian menyebutkan bahwa kecerdasan emosional mencakup kemampuan untuk mendengarkan intuisi hati terkait emosi yang muncul, lalu mengarahkan emosi tersebut untuk membantu memahami diri sendiri dan orang lain.⁴¹

Saam & Wahyuni berpendapat bahwa kecerdasan emosional adalah seni dalam mengendalikan emosi agar tetap tercipta interaksi yang produktif.⁴² Mashar menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berkaitan dengan kemampuan untuk mengenali, mengontrol, dan mengolah emosi, sehingga individu dapat menangkap serta merespons sinyal positif yang muncul akibat suatu kondisi emosional.⁴³ McShane dan Von Glinow dalam Wibowo menjelaskan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan individu untuk mengungkapkan, menghubungkan, dan memahami emosi dalam dirinya maupun orang lain.⁴⁴ Goleman menyatakan bahwa kecerdasan emosional sangat memengaruhi individu, yang berarti bahwa kecerdasan emosional memungkinkan seseorang untuk memahami dan mengontrol

³⁹ A. Rahman, *Menyinari Relung-Relung Nurani* (Jakarta: Penerbit Hikmah, 2002).

⁴⁰ Steven J. Stein dan Howard E. Book, *Ledakan EQ* (Bandung: Kaifa, 2007)..

⁴¹ Ary Ginanjar Agustian, *Rahasia Sukses Membangkitkan ESQ Power* (Jakarta: Arga, 2003).

⁴² Z. Saam dan S. Wahyuni, *Fillomata* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012).

⁴³ R. Mashar, *Emosional Anak dan Strategi Pengembangannya* (Jakarta: Kencana, 2011).

⁴⁴ A. Wibowo, *Perilaku dalam Organisasi* (Depok: Rajawali Pers, 2017)..

dirinya sendiri, serta menjalin hubungan yang lebih baik dengan orang lain.⁴⁵ Kecerdasan emosional menurut Mayer, Salovey, dan Caruso adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, mengelola, dan menggunakan emosi secara efektif dalam kehidupan sehari-hari.⁴⁶

Kecerdasan emosional menurut Mayer sangat tepat digunakan untuk melihat bagaimana siswa dalam organisasi sekolah mengelola emosi, menyelesaikan konflik, dan menjalin kerja sama dengan sesama anggota. Oleh karena itu, teori Mayer digunakan sebagai kerangka utama dalam memahami sejauh mana kecerdasan emosional berpengaruh terhadap manajemen konflik yang terjadi di lingkungan organisasi siswa.

2. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional diidentifikasi sebagai keterampilan yang sangat penting untuk mengelola emosi, baik dalam diri sendiri maupun dalam hubungan sosial. Mayer dan Salovey mengemukakan bahwa kecerdasan emosional merupakan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan untuk mengenali, memahami, mengelola, dan memanfaatkan emosi secara efektif dalam diri sendiri maupun orang lain. Mereka mengembangkan model yang dikenal dengan nama *Four-Branch Model of Emotional Intelligence*, yang terdiri atas empat aspek utama, yaitu:

⁴⁵ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi daripada IQ* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000).

⁴⁶ John D. Mayer dan Peter Salovey, "What Is Emotional Intelligence?" dalam *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, ed. Peter Salovey dan David Sluyter (New York: Basic Books, 1997).

a. Kemampuan untuk Mengenali Emosi (*Perceiving Emotions*)

Kemampuan ini merujuk pada kesadaran individu dalam mengidentifikasi dan memahami emosi yang mereka rasakan dalam berbagai situasi. Dengan mengenali emosi secara akurat, seseorang dapat lebih memahami penyebab dari perasaan yang muncul, baik itu kebahagiaan, kesedihan, kemarahan, maupun kecemasan. Pemahaman yang baik terhadap emosi sendiri memungkinkan individu untuk merespons suatu keadaan dengan lebih bijak, menghindari reaksi impulsif, serta mengembangkan kontrol diri yang lebih baik.

b. Menggunakan Emosi Untuk Memfasilitasi Pikiran (*Using Emotions To Facilitate Thinking*)

Dalam hal ini, emosi berperan dalam meningkatkan proses kognitif, seperti pemecahan masalah, pengambilan keputusan, dan kreativitas. Emosi dapat membantu seseorang memfokuskan perhatian, memprioritaskan informasi penting, serta menyesuaikan gaya berpikir dengan tuntutan situasi. Misalnya, emosi positif dapat mendorong pemikiran kreatif, sementara emosi negatif dapat meningkatkan kewaspadaan.

c. Memahami Emosi (*Understanding Emotions*)

Kemampuan untuk menganalisis dan memahami informasi emosional secara mendalam. Ini mencakup pemahaman terhadap makna suatu emosi, hubungan antar emosi, serta bagaimana emosi dapat berubah dari waktu ke waktu. Individu yang memiliki kemampuan ini dapat membedakan berbagai emosi yang mirip namun berbeda, seperti

marah dan frustrasi, serta memahami bagaimana satu emosi dapat berkembang menjadi emosi lain, misalnya dari kecewa menjadi sedih atau marah.

d. Mengelola Emosi (*Managing Emotions*)

Kemampuan untuk mengatur dan mengelola emosi secara efektif baik dalam diri sendiri maupun orang lain. Hal ini tidak berarti menekan atau menghindari emosi, tetapi mengarah pada kemampuan untuk merespons emosi secara sehat dan adaptif. Kemampuan ini melibatkan pengendalian impuls emosional, mengarahkan emosi untuk mencapai tujuan, serta membantu orang lain dalam menghadapi emosi mereka. Mengelola emosi dengan baik berkaitan erat dengan regulasi emosi, ketahanan psikologis, dan kesehatan mental.⁴⁷

Berdasarkan uraian tersebut, kecerdasan emosional dapat dilihat sebagai kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengatur emosi diri sendiri serta orang lain, yang mencakup berbagai aspek seperti mengenali emosi, menggunakan emosi dengan baik, memahami hingga mengelola emosi. Aspek-aspek ini berperan penting dalam memfasilitasi interaksi sosial yang sehat dan produktif serta dalam meningkatkan kinerja individu dalam berbagai situasi.

⁴⁷ John D. Mayer dan Peter Salovey, "What Is Emotional Intelligence?" dalam *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, ed. Peter Salovey dan David Sluyter (New York: Basic Books, 1997), 3–31.

3. Faktor-faktor Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional adalah kemampuan unik yang dimiliki oleh seseorang. Keahlian ini tentu tidak muncul begitu saja, namun ada dua aspek yang dapat mempengaruhi perkembangan kecerdasan emosional. Berikut adalah faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional menurut Daniel Goleman:⁴⁸

a. Faktor Internal

Faktor internal yang memengaruhi kecerdasan emosional berasal dari dalam diri seseorang ketika otak emosional menerima rangsangan dari lingkungan sekitar. Dalam proses ini, beberapa bagian otak berperan penting, seperti lobus prefrontal dan amigdala, yang memiliki fungsi utama dalam mengatur emosi serta membantu individu dalam pengambilan keputusan. Selain itu, anatomi sistem saraf yang berhubungan dengan emosi juga berperan dalam mengendalikan respons seseorang terhadap suatu situasi.

Salah satu bagian otak yang berperan dalam pemrosesan emosi adalah korteks, yang terletak di lobus prefrontal. Korteks bertanggung jawab dalam berpikir rasional, menganalisis pengalaman emosional secara mendalam, serta menentukan respons yang sesuai terhadap perasaan yang muncul. Dengan kata lain, korteks membantu individu

⁴⁸ Daniel Goleman, *Kecerdasan Emosi: Mengapa Emotional Intelligence Lebih Tinggi daripada IQ* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000).

dalam memahami dan mengendalikan emosinya secara logis sebelum mengambil tindakan.

Selain korteks, sistem limbik juga memiliki peran penting dalam regulasi emosi. Sistem limbik, yang terletak di hemisfer otak besar, berfungsi untuk mengatur emosi serta mengendalikan impuls. Di dalam sistem limbik terdapat hipokampus, yang berperan dalam memahami serta menyimpan pengalaman emosional, dan amigdala, yang berfungsi sebagai pusat utama pengendalian emosi dalam otak. Interaksi antara bagian-bagian otak ini memungkinkan individu untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan emosinya secara lebih adaptif dalam kehidupan sehari-hari.

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar diri individu dan dapat mempengaruhi atau mengubah sikap serta perilaku seseorang. Faktor eksternal ini dapat bersifat individu maupun kelompok, dan berikut adalah dua faktor eksternal utama:

1. Lingkungan Keluarga

Keluarga adalah lingkungan pertama di mana seseorang belajar dan memahami emosi. Peran anggota keluarga, terutama ayah dan ibu, sangat penting karena orang tua merupakan tokoh utama yang perilakunya dilihat, dan ditiru oleh anak-anak. Pengetahuan tentang emosi yang diajarkan di lingkungan keluarga akan sangat bermanfaat untuk perkembangan kecerdasan emosional seseorang di masa depan. Pengetahuan tersebut memudahkan

individu untuk mengatasi dan menenangkan diri ketika menghadapi masalah, sehingga mereka bisa lebih fokus dan tidak memiliki banyak masalah dalam berperilaku.

2. Lingkungan Non-Keluarga

Faktor ini termasuk dalam masyarakat dan sekolah. Kecerdasan emosional terus berkembang seiring dengan pertumbuhan fisik dan batin seseorang. Pembelajaran tentang emosi biasanya diajarkan melalui kegiatan bermain, seperti bermain peran. Dalam kegiatan ini, individu akan berperan sebagai orang lain dan merasakan berbagai emosi yang mengiringinya. Hal ini memungkinkan individu untuk belajar memaknai keadaan yang sedang dirasakan oleh orang lain. Perkembangan kecerdasan emosional akan semakin meningkat melalui berbagai bentuk pelatihan, seperti pelatihan asertivitas, empati, dan pelatihan lainnya yang diterapkan untuk meningkatkan kecerdasan emosional.

C. Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Manajemen Konflik

Siswa SMA yang berada dalam tahap perkembangan remaja sering menghadapi berbagai tantangan dalam kehidupan sosial dan akademiknya, termasuk konflik dengan teman, keluarga, maupun dirinya sendiri. Konflik tersebut sering muncul dalam interaksi sosial, terutama di lingkungan organisasi sekolah. Robins menjelaskan bahwa konflik dalam organisasi dapat terjadi akibat perbedaan sudut pandang, nilai, dan tujuan antar individu atau kelompok, yang

berujung pada ketegangan atau perselisihan.⁴⁹ Oleh karena itu, siswa yang tergabung dalam organisasi sekolah perlu memiliki kemampuan manajemen konflik agar dapat menjaga hubungan yang harmonis dan mencapai tujuan organisasi secara efektif. Manajemen konflik melibatkan beberapa tahapan penting, yaitu identifikasi konflik, analisis situasi, pemilihan strategi penyelesaian, implementasi solusi, dan evaluasi hasil.⁵⁰ Dalam konteks organisasi sekolah, siswa yang memiliki keterampilan dalam manajemen konflik akan lebih mampu mengatasi perbedaan pendapat, mengurangi ketegangan, serta menjaga stabilitas dan efektivitas organisasi.

Dalam mengelola konflik, pemahaman terhadap perspektif dan perasaan orang lain menjadi hal yang krusial. Konflik sering kali muncul bukan hanya karena perbedaan pendapat, tetapi juga karena kurangnya pemahaman dan empati terhadap pihak lain. Salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi keberhasilan dalam mengelola konflik adalah kecerdasan emosional. Mayer, Salovey, dan Caruso menjelaskan bahwa kecerdasan emosional memiliki aspek utautama yang terkandung dalam model ini meliputi mengenali emosi, menggunakan emosi untuk mendukung proses berpikir, memahami dinamika emosi, dan mengelola emosi dengan cara yang sehat dan adaptif.⁵¹ Kemampuan ini membantu individu merespons konflik dengan cara yang lebih tenang,

⁴⁹ Stephen P. Robbins, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, 9th ed. (Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall, 2001).

⁵⁰ A. P. Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: Rosdakarya, 2003).

⁵¹ John D. Mayer dan Peter Salovey, "What Is Emotional Intelligence?" dalam *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, ed. Peter Salovey dan David Sluyter (New York: Basic Books, 1997), 3–31.

empatik, dan solutif. kecerdasan emosional bukan hanya tentang bagaimana seseorang mengelola dirinya sendiri, tetapi juga tentang bagaimana ia dapat memahami dan berinteraksi dengan orang lain secara efektif. Kemampuan ini memungkinkan mereka untuk merespons konflik dengan pendekatan yang lebih tenang dan solutif, serta menghindari konfrontasi yang tidak perlu. Sebaliknya, siswa dengan kecerdasan emosional rendah lebih cenderung bereaksi secara impulsif, yang dapat memperburuk konflik dan menghambat kerja sama dalam organisasi.

Sejalan dengan pandangan tersebut, Ilyas menjelaskan bahwa kecerdasan emosional merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan manajemen konflik. Tingkat kecerdasan emosional individu dapat mempengaruhi kemampuan mereka dalam memilih dan menerapkan strategi manajemen konflik yang tepat. Kecerdasan emosional juga meningkatkan keterampilan komunikasi, memungkinkan individu menyampaikan pendapat dengan cara yang lebih diplomatis, sehingga mengurangi kemungkinan kesalahpahaman yang dapat memperburuk konflik.⁵² Kecerdasan emosional yang tinggi dapat membantu siswa dalam mengelola konflik di organisasi sekolah secara lebih efektif. Dengan kemampuan mengenali dan mengendalikan emosi, siswa dapat menjaga hubungan yang positif dengan anggota organisasi lainnya serta meredakan ketegangan yang muncul dengan cara yang lebih konstruktif.

⁵² W. B. Ilyas, *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian* (Jakarta: Salemba Humanika, 2010).

Berbagai studi menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional dapat memengaruhi pengelolaan konflik. Salah satunya, penelitian yang dilakukan oleh Novera Sumaryati menemukan bahwa pustakawan dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi lebih efektif dalam mengatasi konflik interpersonal dan antar kelompok dengan pendekatan yang tenang dan konstruktif.⁵³ Di samping itu, penelitian oleh King Deston Sitanggang di RSUP menunjukkan bahwa perawat dengan kecerdasan emosional tinggi lebih berhasil dalam menyelesaikan konflik dan menunjukkan kinerja yang lebih baik dalam memberikan pelayanan kesehatan.⁵⁴ Hal serupa ditunjukkan dalam penelitian oleh Shintia Ulan Sari dan Siti Anisah yang menyatakan bahwa perawat dengan kecerdasan emosional tinggi lebih cenderung menggunakan strategi manajemen konflik yang bersifat adaptif, seperti negosiasi dan kolaborasi.⁵⁵ Hasil penelitian ini juga menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Dalam konteks pendidikan, penelitian oleh Valente dan Lourenço menemukan bahwa guru yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih sering menerapkan strategi integratif dan kompromis dalam menyelesaikan konflik di kelas.⁵⁶ Temuan ini

⁵³ 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.

⁵⁴ 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.

⁵⁵ . 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.

⁵⁶ 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>

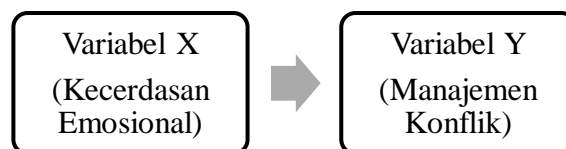
mengindikasikan adanya pengaruh positif kecerdasan emosional terhadap strategi penyelesaian konflik di lingkungan pendidikan.

Penelitian-penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap manajemen konflik, di mana individu yang mampu mengenali, memahami, dan mengelola emosi dengan baik lebih efektif dalam meredakan ketegangan dan mencari solusi atas permasalahan yang muncul.

D. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir dalam suatu penelitian berfungsi untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai inti permasalahan serta arah dan tujuan penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka dapat disusun kerangka berpikir sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir



Berdasarkan kerangka ini, dapat dijelaskan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh terhadap manajemen konflik pada siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri. Pengaruh tersebut bersifat positif, artinya semakin tinggi kecerdasan emosional siswa, semakin baik kemampuan mereka dalam mengelola dan menyelesaikan konflik. Sebaliknya, jika kecerdasan emosional rendah, maka kemampuan dalam manajemen konflik juga cenderung kurang efektif.

Subjek dalam penelitian ini adalah siswa SMAN 4 Kota Kediri yang aktif mengikuti berbagai organisasi sekolah. Siswa yang aktif berorganisasi

dihadapkan pada berbagai dinamika kelompok, seperti perbedaan pendapat, tekanan sosial, dan tantangan emosional. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui seberapa besar pengaruh kecerdasan emosional terhadap kemampuan mereka dalam mengelola konflik, sehingga hasilnya dapat memberikan kontribusi penting dalam pengembangan keterampilan sosial dan emosional siswa di lingkungan sekolah.

E. Hipotesis Penelitian

Dalam penelitian yang berjudul "**Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Manajemen Konflik Siswa yang Mengikuti Organisasi di SMAN 4 Kota Kediri**", hipotesis yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Alternatif (H_a) : Terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri.
2. Hipotesis Nol (H_0) : Tidak terdapat pengaruh antara kecerdasan emosional terhadap manajemen konflik siswa yang mengikuti organisasi di SMAN 4 Kota Kediri.