

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN
MANAJEMEN KONFLIK PADA KARYAWAN di PT.
ASPACINDO KEDATON MOTOR**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area Guna Memenuhi
Sebagai Prasyarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

OLEH:

PARULIAN SIMARMATA

14 860 0138



**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2018

HALAMAN PERSETUJUAN

**JUDUL SKRIPSI : HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL
DENGAN MANAJEMEN KONFLIK PADA
KARYAWAN DI PT. ASPACINDO
KEDATON MOTOR**

NAMA : PARULIAN SIMARMATA

NPM : 14 860 0138

BAGIAN : PSIKOLOGI INDUSTRI DAN ORGANISASI

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Istiana, S. Psi, M. Psi

Pembimbing II

Suryani Hardjo, S. Psi, MA

Ka. Bagian

Farida Hanum Siregar, S.Psi, M.Psi

Dekan

Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd

Tanggal Sidang Meja Hijau

20 September 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi Fakultas Psikologi Universitas
Medan Area dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat Guna
Memperoleh Derajat Sarjana (S1) Psikologi

Pada Tanggal

20 September 2018

Mengesahkan Fakultas Psikologi

Universitas Medan Area

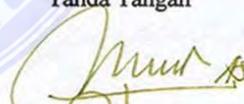
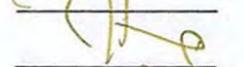
Dekan


Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd

Dewan Penguji

Tanda Tangan

1. Dr. Nur'aini, M. Sⁱ
2. Azhar Aziz, S. Psi, MA
3. Istiana, S. Psi, M. Psi
4. Suryani Hardjo, S.Psi, MA



HALAMAN PENYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun Bagian-Bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 20 September 2018



Tanda Tangan

Parulian Simarmata

148600138

ABSTRACT

RELATIONSHIP BETWEEN EMOTIONAL INTELLIGENCE AND CONFLICT MANAGEMENT IN EMPLOYEES AT PT. ASPACINDO KEDATON MOTOR

Oleh :

PARULIAN SIMARMATA

14 860 0142

This study aims to look at the relationship of emotional intelligence with conflict management in employees at PT. Aspacindo Kedaton Motor. In line with the discussion in the theoretical basis, the hypothesis proposed in this study is that there is a positive relationship between Emotional Intelligence and Conflict Management in employees. Assuming that the higher the Emotional Intelligence of employees, the better the Conflict Management of employees will be, and vice versa the lower the Emotional Intelligence of employees, the worse the Conflict Management will be on the employee. The population in this study were all employees of PT. Aspacindo Kedaton Motor. The population in this study was 50 employees. The sample in this study uses a total sampling technique in which the total population is sampled, the measuring instrument used is a Conflict Management scale and an Emotional Intelligence scale. Data analysis techniques using r Product moment, based on the results of the study obtained the correlation coefficient $R_{xy} = 0.772$; $p = 0,000 < 0,05$. This means that there is a relationship between emotional intelligence and conflict management. The determinant coefficient (r^2) of the relationship between the independent variable (x) and the variable (y) is $r^2 = 0.596$. This shows that the existence of conflict management is formed by emotional intelligence by 59.6% while the remaining 40.4% is in other factors not disclosed in this study. So between the two variables there is a causal relationship. From the results obtained, it can be stated that the hypothesis proposed is accepted.

Keywords: *Emotional intelligence and conflict management*

ABSTRAK

HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN MANAJEMEN KONFLIK PADA KARYAWAN DI PT. ASPACINDO KEDATON MOTOR

Oleh :

PARULIAN SIMARMATA

14 860 0138

Penelitian ini bertujuan untuk melihat hubungan Kecerdasan emosional dengan manajemen konflik pada karyawan di PT. Aspacindo Kedaton Motor. Sejalan dengan pembahasan yang ada dalam landasan teori, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini yaitu ada hubungan positif antara Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik pada karyawan. Dengan asumsi bahwa semakin tinggi Kecerdasan Emosional pada karyawan maka akan semakin bagus Manajemen Konflik karyawan tersebut, demikian sebaliknya semakin rendah Kecerdasan Emosional pada karyawan maka akan semakin buruk Manajemen Konflik pada karyawan tersebut. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Aspacindo Kedaton Motor. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 50 karyawan. Sampel dalam penelitian ini menggunakan *teknik total sampling* dimana seluruh jumlah populasi dijadikan sampel, alat ukur yang digunakan berupa skala Manajemen Konflik dan skala Kecerdasan Emosional. Teknik analisis data menggunakan *r Product moment*, berdasarkan hasil penelitian diperoleh koefisien korelasi $R_{xy} = 0,772$; $p = 0,000 < 0,05$. Artinya ada hubungan antara Kecerdasan emosional dengan Manajemen konflik. Koefisien determian (r^2) dari hubungan antara variabel bebas (x) dengan variabel (y) adalah $r^2 = 0,596$. Ini menunjukkan bahwa adanya manajemen konflik dibentuk oleh kecerdasan emosional sebesar 59,6% sedangkan sisanya 40,4% ada di faktor lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Jadi antara kedua variabel ada hubungan sebab akibat. Dari hasil yang diperoleh ini, maka dapat dinyatakan bahwa hipotesa yang diajukan, diterima.

Kata Kunci : *Kecerdasan emosional dan Manajemen konflik*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan kasihNya peneliti masih diberikan kesehatan, kekuatan, kemampuan dan semangat sehingga dapat menyelesaikan karya tulis ini

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian sampai penyusunan skripsi tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan, bimbingan dan dukungan dari semua pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Yayasan H. Agus Salim Universitas Medan Area.
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Kepada bapak Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd, selaku dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.
4. Kepada bapak Hairul Anwar Dalimunthe, M.Psi selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area
5. Kepada ibu Istiana, S. Psi, M. Psi selaku dosen pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada ibu Suryani Hardjo S.Psi, M.Psi selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan bimbingan dan arahan dengan penuh kesabaran kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dr. Nur'aini, M.Si selaku ketua penguji yang selalu ramah dan berbaik hati kepada peneliti.

8. Bapak Azhar Aziz,, S.Psi, M.Psi selaku sekretaris yang selalu berbaik hati kepada peneliti, memberikan saran serta ilmu pengetahuan dan memperlancar proses penyelesaian dalam skripsi peneliti.
9. Kepada seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah memberikan ilmu dan mengajarkan penulis banyak hal mengenai psikologi selama peneliti mengikuti perkuliahan.
10. Kepada seluruh staff Tata Usaha Fakultas Psikologi Universitas Medan Area: Bang Mimi, Bang Agus, Bang Fajar, Bang Iwan, Kak Lili, Kak Citra, Bang Ramdani, dan Kak Tatik yang telah banyak membantu penulis dalam urusan administrasi.
11. Yang teristimewa dan yang tercinta kepada kedua orang tuaku, Ayahku (Toga Mangapul Simarmata) dan Mamaku (Ratmi Br. Siboro) yang tiada hentinya memberikan doa dan kasih sayangnya serta semangat dan selalu menjadi inspirasi peneliti untuk menjadi kebanggaan keluarga.
12. Yang tersayang kakakku dr.H. Sri Asi Rotua Simarmata, abangku Mester Simarmata, S.H, Maja Simarmata, S.H., M.H, Dikcon Simarmata, S.P, yang selalu memberikan doa, motivasi, semangat dan dukungan.
13. Kepada yang tercinta dan tersayang Norita Sihite, yang selalu mendampingi, membantu, memberi doa dan semangat juga motivasi kepada peneliti hingga skripsi ini selesai.
14. Kepada keluarga besar Psikologi yang sangat aku cintai, Waherning Eka Meilin, Yemina Br. Bangun, Zakwan Al rasid, M. Imam Jati Akbar, Dini Marfi, Sri Rachmayani Ritonga, Bobby, Wandu, Irwansyah, Wulan, Mentari, Jesika Masri, M. Aditya, Rahayu Simbolon, Ayu Surdia, Erfina Tanjung, Ayu

Purnama, Santi Silaban, Kristo, Surya, Jefri Pasaribu, Johannes, serta teman-teman seperjuangan Psikologi B Stambuk 2014 terimakasih telah membantu dan menyemangati peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.

15. Buat teman-teman se-Almamater stambuk 14 yang juga tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan kesalahan baik dalam kata, isi maupun tata tulisannya. Untuk itu peneliti mengharapkan saran dan sumbangan pikiran untuk kelengkapan karya tulis selanjutnya. Akhir kata semoga Allah yang Maha Esa selalu melimpahkan berkah dan hidayah-Nya serta membalas segala amal baik semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan dan pengetahuan kita semua khususnya bagi peneliti pribadi.

Medan, 20 September 2018

Peneliti

PARULIAN SIMARMATA

14 860 0138

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	xi
RIWAYAT HIDUP	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	10
C. Batasan Masalah.....	10
D. Rumusan Masalah.....	11
E. Tujuan Penelitian.....	11
F. Manfaat Penelitian.....	11
BAB II. LANDASAN TEORI	13
A. Kajian Tentang Manajemen Konflik.....	13
1. Defenisi Manajemen Konflik.....	13
2. Dimensi Manajemen Konflik.....	14
3. Aspek-aspek Manajemen Konflik.....	15
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik.....	18
5. Arti penting Manajemen Konflik bagi Perkembangan Manusia.....	19
B. Kecerdasan Emosional.....	21
1. Defenisi Kecerdasan Emosional.....	21
2. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional.....	23
3. Ciri-ciri Individu dengan Kecerdasan Emosional Tinggi dan Rendah.....	26
4. Faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	27
5. Arti Penting Kecerdasan Emosional bagi Perkembangan Manusia.....	29
C. Hubungan Kecerdasan Emosional Dengan Manajemen Konflik.....	31
D. Kerangka Konseptual.....	35
E. Hipotesis.....	36

BAB III. METODE PENELITIAN	37
A. Tipe Penelitian	37
B. Identifikasi Variabel Penelitian	37
C. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	37
1. Manajemen Konflik	37
2. Kecerdasan Emosional	38
D. Subjek Penelitian.....	38
1. Populasi	38
2. Sampel.....	38
3. Teknik Pengambilan sampel	39
E. Teknik Pengumpulan Data	39
a. Skala Kecerdasan Emosional	40
b. Skala Manajemen Konflik.....	40
F. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur	41
a. Uji Validitas	41
b. Uji Realibilitas	42
G. Analisi Data.....	42
1. Uji Normalitas.....	43
2. Uji Linearitas.....	43
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A. Orientasi Kancah Penelitian	44
B. Persiapan Penelitian	44
1. Pelaksanaan Penelitian	44
2. Persiapan Alat Ukur	45
3. Uji Coba Alat Ukur	48
C. Pelaksanaan Penelitian	52
D. Analisis Data dan Hasil Penelitian	53
1. Uji Asumsi	53
a. Uji Normalitas Sebaran	53
b. Uji linearitas	54
2. Hasil perhitungan Analisis Data Korelasi Product Moment	55
3. Hasil Perhitungan Mean Hipotetik dan Mean Empirik	56
E. Pembahasan.....	57
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN	61
A. Simpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN-LAMPIRAN	66
SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	84

DAFTAR TABEL

	halaman
1. Tabel 1. Distribusi Aitem Skala Manajemen Konflik	
Sebelum Uji Coba.....	46
2. Tabel 2. Distribusi Aitem Skala Kecerdasan Emosional	
Sebelum Uji Coba.....	48
3. Tabel 3. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Pernyataan	
Skala Manajemen Konflik Setelah Uji Coba.....	50
4. Tabel 4. Distribusi Penyebaran Aitem-aitem Pernyataan Skala Kecerdasan	
Emosional Setelah Uji Coba	51
5. Tabel 5. Hasil Perhitungan Realibilitas.....	52
6. Tabel 6. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	53
7. Tabel 7. Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Linearitas Hubungan	
Manajemen Konflik.....	54
8. Tabel 8. Hasil Perhitungan Korelasi Product Moment	
Koefisien Determinan.....	55
9. Tabel 9. Hasil Perhitungan Nilai Rata-Rata Hipotetik dan Nilai Rata-Rat	
Empirik.....	57

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi saat ini organisasi dituntut untuk terus menerus mempersiapkan dirinya mengantisipasi dan menyesuaikan diri dengan perubahan. Pengalaman yang dialami berbagai organisasi di Negara maju menunjukkan bahwa hanya organisasi yang secara konsisten terus meningkatkan dirinya melalui pengembangan organisasi yang dapat bertahan. Oleh karena itu di butuhkan memperoleh sumber daya manusia yang unggul dan professional yang diharapkan banyak badan usaha dan perusahaan di Indonesia untuk bisa bersaing pada era keterbukaan, namun dunia industri menghadapi tantangan yang berat untuk dapat baik secara regional, nasional maupun internasional.

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur penting dalam penggerak kemajuan sebuah organisasi. Karyawan yang mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dapat membantu organisasi untuk terus tumbuh dan berkembang. Dilihat dari persaingan di lingkungan industri saat ini perusahaan dituntut untuk dapat mengambil keputusan dalam hal strategi yang tepat agar dapat bersaing dengan organisasi lainnya. Keputusan tersebut menyangkut keputusan didalam semua bidang fungsional. Salah satu hal yang harus diperhatikan oleh organisasi dalam mengelola fungsi-fungsi manajemennya adalah bagaimana mengelola sumber daya manusia untuk dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja (Robbins, 2010).

Dalam bahasa Inggris istilah kinerja adalah performance yang artinya hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan hukum dan sesuai dengan moral maupun etika (Rahadi, 2010).

Evaluasi kinerja karyawan sangat penting untuk dilaksanakan. Evaluasi kinerja karyawan merupakan analisis dan interpretasi keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai kinerja, dan sekaligus sebagai suatu proses umpan balik atas kinerja yang lalu dan mendorong perbaikan produktivitas dimasa mendatang (Moeheriono, 2012).

Dari beberapa penelitian terdahulu terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kerja. Namun, salah satu dari sekian banyak faktor yang mempengaruhi kerja ada yang paling penting yaitu tenaga kerja atau sumber daya manusia itu sendiri. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kerja, maka salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh karyawan adalah kualitas emosional. Untuk mendapatkan kerja terbaik karyawan tidak hanya dilihat dari kemampuan intelektual saja namun juga dilihat dari kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosional dalam menjalankan tanggungjawab pada organisasi.

Konflik dalam organisasi memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, kreativitas dan kinerja (Jehn, 1997, Leung dan Tjosvold, 1998). Maka dapat disimpulkan bahwa konflik tidak selalu bersifat buruk, tetapi memiliki potensi kekuatan yang positif didalam menentukan kinerja karyawan. Para karyawan dengan karyawan lainnya, kurang lebih 25% dari waktu mereka dikonsentrasikan untuk menangani konflik (Kusnadi, 2001).

Pernyataan tersebut mengarahkan pada tindakan-tindakan efektif dan efisien yang perlu diambil oleh seorang karyawan untuk menyelesaikan konflik sebelum mempengaruhi produktifitas perusahaan. Pengambilan tindakan ini disebut manajemen konflik. Manajemen konflik sangat berpengaruh bagi anggota organisasi. Setiap anggota organisasi dituntut menguasai manajemen konflik agar konflik yang muncul dapat berdampak positif untuk meningkatkan mutu dan kinerja anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Salah satu faktor lain yang dapat mengendalikan dan mengelola konflik yang ada dalam organisasi adalah dengan keterampilan kecerdasan emosional, dimana seseorang yang memiliki keterampilan dalam kecerdasan emosional akan mampu mempengaruhi pemilihan ataupun penggunaan gaya manajemen konflik pada setiap individu. Kecerdasan manusia bukanlah merupakan suatu hal yang bersifat dimensi tunggal semata, yang hanya bisa diukur dari satu sisi dimensi, namun juga kemampuannya menguasai dan mengelola diri sendiri serta kemampuan dalam membina hubungan dengan orang lain (Martin, 2000).

Kemampuan tersebut oleh (Goleman, 2000) disebut dengan *Emotional Intelligence* atau kecerdasan emosional. (Goleman, 2000) melalui penelitiannya mengatakan bahwa kecerdasan emosional menyumbang 80% dari faktor penentu kesuksesan seseorang sedangkan 20% yang lain ditentukan oleh kemampuan intelektual. Sebuah penelitian lain menyebutkan bahwa kemampuan intelektual hanya memberikan kontribusi 20% dari kesuksesan hidup seseorang. Selebihnya bergantung pada kecerdasan emosi dan sosial dari orang yang bersangkutan (Iman, 2004).

Karyawan yang memiliki keterampilan dalam kecerdasan emosional akan mampu membaca perasaan orang lain dan memiliki keterampilan sosial yang berarti mampu mengelola perasaan orang lain dengan baik. Kecerdasan emosional sangat

penting dimiliki oleh setiap karyawan pada sebuah organisasi yang akan membantu karyawan berhubungan dengan karyawan lain dan saling berbagi informasi serta untuk mengelola konflik yang muncul dalam melaksanakan tugas-tugas dalam pekerjaannya.

Seperti yang diungkapkan dalam penelitian (Cooper dan Sawaf, 2002) bahwa kecerdasan emosional yaitu pengendalian diri, semangat, dan ketekunan serta kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengatur suasana hati, empati, serta kemampuan untuk menyelesaikan konflik. Dalam berbagai gaya tersebut para peneliti telah melakukan berbagai penelitian tentang hubungan antara kecerdasan emosional dengan gaya manajemen konflik, hubungan antara gaya manajemen konflik dengan kinerja serta hubungan antara kecerdasan emosional terhadap kinerja yang dimediasi oleh gaya manajemen konflik.

Agwu (2013) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara gaya manajemen konflik dengan kecerdasan emosional. Hal ini dikarenakan pihak manajerial sudah mempersiapkan berbagai cara untuk menyelesaikan konflik yang akan muncul di perusahaan mereka diantaranya mengadakan pelatihan untuk mengetahui inovasi baru dan menghilangkan kebodohan, remunerasi karyawan untuk mengurangi ketidakpuasan dikalangan tenaga kerja, dan pembentukan saluran komunikasi tambahan untuk memperoleh umpan balik yang cepat pada kebijakan organisasi.

Konflik merupakan fenomena yang selalu hadir didalam organisasi dan realita yang tidak terpisahkan dari kehidupan manusia. Demikian halnya dengan keadaan kehidupan organisasi. Perubahan atau inovasi baru sangat rentan menimbulkan konflik, apabila tidak disertai pemahaman yang memadai terhadap ide-ide yang berkembang (Jehn, 1995 ; Kim et al.,2007). Konflik dilihat sebagai hasil yang disfungsional sebagai

akibat dari buruknya komunikasi, kurangnya keterbukaan dan kepercayaan diantara anggota organisasi dan kegagalan manajer untuk memberikan respon atas kebutuhan dan aspirasi dari para pekerja (Sudarmo dan Sudita, 2000), Sedangkan menurut pandangan interaksionis menyatakan bahwa konflik tidak hanya dapat menjadi kekuatan positif didalam kelompok, tetapi justru mutlak perlu bagi kelompok agar dapat menghasilkan semangat dan kreativitas (Nimran, 1999).

Penelitian ini dilakukan pada karyawan di PT. Aspacindo Kedaton Motor ini telah berkecimpung di dunia bisnis otomotif selama lebih dari 10 tahun sebagai main dealer sepeda motor brand Yamaha. Jangkauan servisnya berpusat di daerah Sumatera Utara bagian utara (untuk saat ini telah memasuki 4 propinsi, yakni Sumatera Utara NAD, Riau, dan Kepulauan Riau). Kesuksesan tentunya tidak datang begitu saja. Dengan pasukan inti tidak lebih dari 10 orang pada tahun pertama, PT. Aspacindo Kedaton Motor kemudian pun mengolah intuisi dan visi dengan perjuangan dan aksi.

Tepatnya pada tanggal 25 Agustus 2000, PT. Aspacindo Kedaton Motor mengukuhkan tekad untuk mengharumkan nama besar YAMAHA yang sempat absen 3 (tiga) tahun dari dunia otomotif Indonesia. 5 (lima) tahun bukan jangka waktu yang pendek untuk mendirikan fondasi perusahaan ini. Bagaikan filosofi tumbuhan bambu, PT. Aspacindo Kedaton Motor membangun akar-akar kuat dengan membangun sistem manajemen yang kokoh. Fleksibel namun kuat seperti batang-batang bambu yang elastis namun tidak mudah patah. Kepiawaiannya membangkitkan kembali brand YAMAHA yang sempat lumpuh di era 90-an menyumbang andil besar dalam market share penjualan sepeda motor asal Jepang tersebut di skala nasional. Akhirnya setelah perjuangan panjang, pada awal 2007, YAMAHA berhasil membobol rekor market sepeda motor di Indonesia. Seiring dengan prestasi tersebut, PT. Aspacindo Kedaton

Motor mengukuhkan kebesaran namanya dengan merancang identitas perusahaan baru yang dirangkumkan dalam standard guideline ini.

Dengan demikian perusahaan ini melakukan penjualan produk kendaraan sepeda motor Yamaha dengan beberapa tipe motor seperti Yamaha V-ixion, Jupiter Z, New Vega R, Mio Sporty, New RX-King, Jupiter MX, Scorpio Z dan sebagainya di daerah kota Medan. Pihak-pihak yang mengelola perusahaan diatur sedemikian rupa dalam suatu struktur organisasi. Struktur organisasi merupakan suatu kerangka dasar tertentu yang menunjukkan hubungan satuan organisasi dan individu-individu yang berada di dalam organisasi tersebut. Melalui struktur organisasi maka tugas, wewenang dan tanggung jawab setiap pejabat dapat diketahui dengan jelas dan tegas, sehingga diharapkan setiap satuan organisasi dapat bekerja sama secara harmonis. Dengan adanya struktur organisasi yang baik, akan menentukan sukses tidaknya perusahaan dalam pencapaian tujuan perusahaan, sehingga usaha-usaha yang dilakukan dapat berjalan secara efisien dan efektif ini dipimpin oleh seorang kepala cabang (Branch Manager). Kepala cabang tersebut bertanggung jawab kepada pimpinan di kantor pusat.

Dengan demikian semua kepala penjual, kepala administrasi, Crc, kepala Bengkel, kepala sparepart, kepala security dan bagian-bagian lain nya berhubungan dengan pihak karyawan lain nya baik dengan pihak internal maupun eksternal. Pihak internal meliputi hubungan antar karyawan dengan pimpinan dan hubungan antar rekan sekerja. Sedangkan pihak eksternal meliputi hubungan dengan masyarakat dan rekan bisnis (Stakeholder). Dalam penelitian ini fokus yang diambil adalah hubungan dalam lingkup internal perusahaan, terutama hubungan antar rekan sekerja di PT. Aspacindo Kedaton Motor.

Berdasarkan fenomena awal peneliti melalui observasi dan wawancara pada narasumber menyatakan bahwa, hubungan antar rekan sekerja tersebut tidak jarang dapat memicu timbulnya konflik. Salah satu konflik yang sering terjadi seperti ketimpangan data yang diterima tentang posisi asset (penjualan sepeda motor) dan keterlambatan informasi, sehingga memperlambat penyelesaian pekerjaan dan pengorderan barang yang dibutuhkan masyarakat. Lebih lanjut, narasumber menyatakan bahwa di PT. Aspacindo Kedaton Motor tersebut memaparkan, tidak kurang dari 50% dari seluruh jumlah karyawan mengalami konflik. Beberapa karyawan bahkan sudah mengalami konflik sejak bekerja sebulan atau dua bulan dan masih berlanjut hingga saat ini.

Berdasarkan observasi terhadap narasumber, diperoleh informasi tentang penyebab konflik yang dialami karyawan. Fenomena yang menarik bagi peneliti adalah konflik pada karyawan yang bekerja. Hal ini menjadi obyek yang menarik untuk dikaji, Masalah yang terjadi dalam emosi pada karyawan yang bekerja sering adanya emosi-emosi negatif seperti tidak dapat mengenali emosi dari diri sendiri diungkapkan dengan rasa marah, jengkel, sedih, dan kadang-kadang iri hati yang berimbas pada pekerjaan mereka sehingga mereka menjadi malas bekerja, pulang lebih awal, dan tidak bekerja keesokan harinya karena malas.

Hal tersebut menjadi tidak pantas bagi peneliti karena itu merupakan perilaku yang tidak seharusnya dilakukan. Karyawan yang bekerja pasti telah mengetahui konsekuensi yang ada ketika telah mengambil keputusan untuk bekerja. Emosi negatif mereka sering muncul saat ada customer yang dirasa menjengkelkan, emosi lain sering muncul saat teman kerja dirasa membuat mereka tersinggung dengan perkataan maupun perbuatan yang berimbas pada kinerja mereka di tempat kerja. Kejadian tersebut

harusnya tidak terjadi karena karyawan yang bekerja memiliki pengendalian emosi yang baik.

Hal tersebut sesuai dengan 14 penyebab konflik yang dikemukakan oleh Wirawan (2013) yaitu keterbatasan sumber, tujuan berbeda, saling ketergantungan, deferensiasi organisasi, ambiguitas yuridiksi, sistem imbalan yang tidak layak, komunikasi yang tidak baik, perlakuan tidak manusiawi, ragam karakteristik sosial, kepribadian, kebutuhan, perasaan emosi, pola pikir yang tidak mandiri, serta budaya konflik dan kekerasan.

Konflik dapat memberikan dampak negatif bagi pihak yang terlibat langsung maupun bagi orang-orang sekitar jika tidak diselesaikan dengan manajemen konflik yang tepat. Manajemen konflik dikatakan tepat ketika mampu mengendalikan dan mengubah konflik demi mencapai keluaran konflik yang menguntungkan atau minimal tidak merugikan. Dari hasil observasi, peneliti melihat gaya manajemen konflik yang digunakan oleh karyawan cenderung pada kompetisi dan menarik diri. Kompetisi dilakukan oleh karyawan yang memiliki kekuasaan untuk menekan lawan konflik sedangkan karyawan yang tidak memiliki kemampuan untuk melawan cenderung untuk menarik diri. Manajemen konflik yang digunakan nampak belum dapat membantu karyawan dalam menghasilkan keluaran konflik yang diinginkan.

Konflik yang dialami karyawan tidak dapat dipisahkan dari keadaan emosi yang meledak-ledak begitu pula dengan pemilihan gaya manajemen konflik yang akan digunakan. Individu yang emosional ketika terlibat konflik cenderung berfikir irasional dan ilogikal karena obsesi untuk mencapai tujuan dan berupaya menghancurkan lawan untuk memenangkan konflik. Emosi bisa bersifat destruktif jika dibiarkan, maka dari itu diperlukan kecerdasan emosi untuk menggunakan gaya manajemen konflik sehingga

menghasilkan resolusi konflik yang diharapkan. Kecerdasan emosi merupakan jembatan antara yang diketahui dan dilakukan oleh individu. Maka dari itu, semakin tinggi kecerdasan emosi pada diri individu, semakin terampil pula individu melakukan apa yang diketahui benar (M. Hariwijaya, 2005).

Permasalahan-permasalahan karyawan yang berkaitan dengan konflik merupakan sebagian kecil dari masalah yang teridentifikasi oleh pihak perusahaan. Karyawan belum mampu melakukan manajemen konflik yang dialami sehingga dampak negatif konflik masih dirasakan. Ketidakmampuan karyawan memaanajemeni konflik tidak terlepas dari tinggi rendahnya kecerdasan emosi yang dimiliki karyawan.

Pengelolaan konflik harus disesuaikan dengan karakteristik konflik dan perilaku atau karakter individu yang berkonflik. Untuk mengetahui karakter seseorang serta kepekaan rasa terhadap orang lain dibutuhkan keterampilan dalam kecerdasan emosional. Dari kecerdasan emosional tersebut diharapkan dapat mengelola konflik dengan kecerdasan emosional. Kecerdasan emosional akan membantu pihak yang berkonflik dalam mengelola emosi mereka sendiri dan emosi orang lain. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tidak akan memikirkan kepentingan pribadi namun juga akan memikirkan kepentingan orang lain serta dampaknya untuk kemajuan organisasi. Melalui kecerdasan emosional diharapkan mampu meningkatkan kinerja karyawan yang pada akhirnya berdampak pada kemajuan organisasi. Berdasarkan berbagai permasalahan tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul. “HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DENGAN MANAJEMEN KONFLIK PADA KARYAWAN DI PT. ASPACINDO KEDATON MOTOR”

B. B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, masalah-masalah yang dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut :

1. Terdapat karyawan yang mengalami masalah dalam menjalankan tugasnya khususnya dalam hal kecakapan sosial dan kematangan dalam membina hubungan interpersonal sehingga mengakibatkan karyawan rentan terlibat konflik.
2. Terdapat karyawan yang memiliki kecerdasan emosi rendah terlihat dari sikap karyawan yang cenderung emosional ketika menghadapi konflik sehingga pemilihan manajemen konflik yang digunakan tidak mampu menekan dampak negatif konflik.
3. Terdapat karyawan yang mengalami konflik interpersonal sehingga mengganggu hubungan pertemanan dan pekerjaan.
4. 50% karyawan PT. Aspacindo Kedaton Motor menunjukkan perilaku manajemen konflik yang justru menambah dampak negatif konflik bagi diri sendiri maupun orang lain.
5. Belum adanya kajian hubungan antara kecerdasan emosi dengan manajemen konflik pada karyawan PT. Aspacindo Kedaton Motor.

C. C. Batasan Masalah

Untuk menghindari peninjauan yang lebih luas terhadap masalah-masalah yang akan diteliti, maka penulis melakukan pembatasan masalah agar penelitian menjadi lebih terfokus dan dapat menjawab permasalahan dengan lebih efektif dan efisien. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu menjelaskan tentang manajemen konflik, kecerdasan emosional, dan hubungan antara kecerdasan emosional dengan

manajemen konflik pada karyawan PT. Aspacindo Kedaton Motor. Dengan sampel penelitian ini dilakukan berdasarkan seluruh jumlah karyawan sebanyak 50 orang karyawan.

D. D. Rumusan Masalah

Berdasarkan paparan latar belakang di atas maka masalah dalam penelitian ini adalah apakah ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik pada karyawan PT. Aspacindo Kedaton Motor.

E. E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosi dengan manajemen konflik pada karyawan.

F. F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Diharapkan penelitian ini memberikan tambahan khasanah ilmu pengetahuan yang terutama berhubungan dengan masalah kecerdasan emosional dengan manajemen konflik pada karyawan, dan kiranya hasil penelitian ini akan mampu memberikan pikiran dan informasi tambahan bagi calon-calon penelitian tentang kecerdasan emosional dan hubungannya dengan manajemen konflik.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi karyawan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran pada karyawan akan pentingnya kecerdasan emosi dalam manajemen konflik sehingga dapat membantu karyawan menekan dampak negatif konflik dalam kehidupan sehari-hari.

b. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan data terkait permasalahan kecerdasan emosi dan manajemen konflik yang dilakukan karyawan. Data tersebut digunakan perusahaan untuk melacak permasalahan karyawan berkaitan dengan kecerdasan emosi dan manajemen konflik sehingga perusahaan dapat membuat perencanaan layanan pribadi maupun sosial sesuai dengan kebutuhan karyawan.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Dapat digunakan sebagai acuan bagi penelitian selanjutnya dan dapat digunakan untuk memperbaiki dan mengembangkan hasil penelitian yang sudah ada khususnya terkait dengan hubungan kecerdasan emosi dengan manajemen konflik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Manajemen Konflik

1. Pengertian Manajemen Konflik

Menurut Susan (2009) manajemen konflik diartikan sebagai upaya pencegahan kekerasan dalam konflik. Penggunaan kekuasaan dan wewenang adalah bagian dari strategi konflik dari kelompok dominan. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh (Wirawan, 2010) yang memberikan definisi manajemen konflik sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Senada dengan kedua pendapat diatas, (Ross, 1993) memberi definisi bahwa manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam mengarahkan perselisihan pada hasil tertentu yang dapat berupa penyelesaian konflik dan menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif bermufakat atau agresif.

Dari pendapat ahli terkait manajemen konflik, penelitian ini menggunakan pengertian manajemen konflik berdasarkan pendapat dari Wirawan dimana manajemen konflik diartikan sebagai proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Alasan pengambilan pengertian manajemen konflik menurut Wirawan, karena pendapat yang dikemukakan Wirawan relevan dengan yang akan diteliti oleh peneliti dimana manajemen konflik bertujuan untuk menekan dampak negatif konflik.

Dari beberapa pendapat ahli diatas peneliti menyimpulkan bahwa manajemen konflik merupakan suatu langkah yang dipilih dan dilakukan oleh pihak yang terlibat konflik maupun pihak luar untuk mengelola konflik yang bertujuan untuk menekan dampak negatif konflik bagi pihak-pihak yang terlibat konflik.

2. Dimensi Manajemen Konflik

Wirawan (2013) mengungkapkan dalam manajemen konflik, terdapat dua dimensi penting yang perlu diperhatikan oleh individu. Dua dimensi tersebut adalah (1) Kerja sama (cooperativeness) dan (2) keasertifan (assertiveness). Adapun dimensi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Kerja sama

Kerja sama adalah upaya yang dilakukan oleh individu untuk memuaskan lawan konflik. Kerja sama dapat ditempatkan pada posisi yang sangat dipertimbangkan hingga taraf tidak dipedulikan. Dalam dimensi ini terdapat empat indikator, yaitu:

1. Menjaga hubungan baik
2. Mengorbankan kesenangan diri demi orang lain
3. Mendengarkan pendapat orang lain
4. Tidak melakukan tindakan agresi

b. Keasertifan

Keasertifan adalah upaya individu untuk memenuhi keinginan pribadi ketika menghadapi konflik. Keinginan untuk memuaskan diri dapat ditempatkan pada level yang sangat penting hingga tidak penting. Dalam dimensi ini, terdapat tiga indikator diantaranya :

1. Perhatian rendah pada orang lain
2. Fokus pada tujuan pribadi
3. Mencari jalan yang menguntungkan diri sendiri

Berdasarkan paparan diatas dapat peneliti simpulkan bahwa dimensi manajemen konflik meliputi pemenuhan kepuasan bagi lawan konflik dan pemenuhan kepuasan bagi diri sendiri.

3. Aspek-aspek manajemen konflik

Robbins (2002) berpendapat mengenai beberapa aspek gaya manajemen konflik yang sering dilakukan oleh seseorang, antar lain sebagai berikut:

- a. Competing atau kompetisi, yaitu merupakan gaya yang berorientasi pada kekuasaan, dimana seseorang akan menggunakan kekuasaan yang dimilikinya untuk memenangkan konflik dengan lawannya.
- b. Kalaborasi atau pemecahan masalah, yaitu merupakan gaya mencari solusi integratif jika kepentingan kedua belah pihak terlalu penting untuk dikompromikan. Gaya ini cenderung lebih suka menciptakan situasi yang memungkinkan agar tujuan dapat dicapai. Mencari solusi agar dapat diterima semua pihak, tujuan pribadi juga tercapai sekaligus hubungan dengan orang lain menjadi lebih baik.
- c. Penghindaran, yaitu merupakan gaya yang cenderung memandang konflik tidak produktif dan sedikit menghukum. Aspek negatif dari gaya ini adalah melempar masalah pada orang lain dan mengesampingkan masalah atau bahasa lainnya adalah menarik diri atau bersembunyi untuk menghindari konflik.
- d. Akomodasi atau penolong ramah, yaitu merupakan gaya yang sangat menguntungkan hubungan dan kurang mementingkan kepribadian pribadi. Orang

yang menggunakan gaya ini cenderung kurang tegas dan cukup kooperatif, mengabaikan kepentingan sendiri demi kepentingan orang lain.

- e. Kompromi atau pendamai penyiasat, yaitu merupakan gaya yang lebih berorientasi pada jalan tengah karena setiap orang punya sesuatu untuk ditawarkan dan sesuatu untuk diterima. Nilai gaya ini terlalu rendah dan tidak terlalu tinggi.

4. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Manajemen Konflik

Wirawan (2013) menyebutkan faktor-faktor yang memengaruhi manajemen konflik pada diri individu diantaranya :

1. Asumsi mengenai konflik Asumsi individu terhadap konflik memengaruhi pola perilakunya dalam menghadapi situasi konflik. Ketika konflik dipahami sebagai sesuatu yang buruk, maka individu akan berusaha menekan lawan sedangkan ketika individu menganggap konflik sebagai hal yang baik maka individu akan melakukan kompromi maupun kolaborasi dalam konflik.
2. Persepsi mengenai penyebab konflik Persepsi individu kedalam suatu konflik yang dihadapi akan berpengaruh terhadap gaya manajemen konflik yang dipilih. Ketika suatu konflik di persepsikan begitu mengancam individu akanberupaya untuk memenangkan konflik, namun ketika orang menganggap konflik tidak penting maka individu cenderung menghindar dari konflik.
3. Ekspektasi atas reaksi lawan konflik Prediksi penggunaan gaya manajemen konflik yang diambil oleh lawan akan sangat memengaruhi pemilihan gaya manajemen konflik oleh individu. Ketika lawan konflik diprediksi akan melakukan agresi, individu akan memilih gaya manajemen konflik serupa untuk melawan.

4. Pola komunikasi dalam konflik Komunikasi yang baik diantara dua pihak yang mengalami konflik akan memungkinkan timbulnya perasaan positif. Hal ini dapat memicu terjadinya penyelesaian konflik dengan jalan kompromi maupun kolaborasi yang tinggi.
5. Kekuasaan yang dimiliki Status kekuasaan yang dimiliki oleh individu akan sangat berpengaruh terhadap gaya manajemen konflik yang dipilih. Ketika individu memiliki kekuasaan yang tinggi individu cenderung tidak mau mengalah, begitu pula sebaliknya individu yang lemah cenderung akan melakukan kompromi, akomodasi dan menghindar.
6. Pengalaman menghadapi situasi konflik Interaksi yang dilakukan oleh pihak-pihak yang terlibat konflik sangat dipengaruhi oleh pengalaman ketika menghadapi konflik dimasa lalu. Hal tersebut berpengaruh terhadap gaya manajemen konflik yang akan dipilih oleh individu.
7. Sumber yang dihadapi Manajemen konflik sangat dipengaruhi oleh sumber-sumber yang dimiliki seperti uang, kekuasaan, pengetahuan dan pengalaman. Ketika individu tidak memiliki sumber tersebut kemungkinan besar gaya manajemen yang dipilih berupa menghindar maupun akomodasi
8. Jenis kelamin Jenis kelamin mempengaruhi gaya manajemen konflik yang digunakan. Banyak penelitian yang menyimpulkan bahwa manajemen konflik yang digunakan laki-laki berbeda dengan manajemen konflik yang digunakan oleh perempuan (Wirawan, 2010).
9. Kecerdasan emosional Emosi merupakan hal yang sangat mempengaruhi bagaimana terjadinya suatu konflik dan bagaimana gaya manajemen konflik digunakan. Dalam

disertasi Lee Fen Min (dalam Wirawan, 2010) mengemukakan bahwa kesuksesan manajemen konflik dipengaruhi oleh kecerdasan emosi.

10. Kepribadian Kepribadian individu memengaruhi gaya manajemen konflik yang dipilih. Individu dengan kepribadian pemberani, ambisius dan garang cenderung memilih kompetisi sedangkan orang yang penakut cenderung memilih untuk menghindari konflik.
11. Budaya organisasi sistem sosial Anggota organisasi sistem sosial seperti tentara, pondok pesantren, biara memiliki norma yang berbeda sehingga anggota sistem sosial tersebut memiliki kecenderungan memilih gaya manajemen konflik yang berbeda. Selain itu, perbedaan budaya juga berpengaruh dalam gaya manajemen konflik yang dipilih.
12. Prosedur yang mengatur pengambilan keputusan ketika konflik Suatu organisasi yang sudah mapan akan memiliki prosedur untuk menyelesaikan konflik. Setiap posisi dalam sebuah jabatan mencerminkan gaya manajemen konflik yang dipilih
13. Situasi dan posisi dalam konflik Ketika individu berada dalam situasi dan posisi dimana konflik yang terjadi tidak mungkin dimenangkan, pilihan gaya manajemen konflik yang dipilih cenderung untuk menarik diri.
14. Pengalaman dalam menggunakan gaya manajemen konflik Keberhasilan dalam menghadapi konflik dengan gaya manajemen konflik tertentu dimasa lalu akan memberikan motivasi untuk menggunakan gaya manajemen konflik yang sama. Gaya ini akan digunakan dengan lawan konflik yang sama maupun berbeda.
15. Keterampilan berkomunikasi Keterampilan berkomunikasi individu akan berpengaruh terhadap pemilihan gaya manajemen konflik. Individu yang memiliki kualitas berkomunikasi tinggi menggunakan gaya manajemen konflik berupa

kompetisi, kolaborasi maupun kompromi. Sedangkan gaya menghindar dan akomodasi cenderung dipilih oleh individu dengan keterampilan berkomunikasi rendah.

5. Arti Penting Manajemen Konflik bagi Perkembangan Manusia.

Konflik merupakan sebuah fenomena yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Konflik memiliki pengaruh yang besar pada manusia baik pada diri sendiri maupun kelompok (Wirawan, 2013). Dahulu, konflik dipandang buruk dan selalu bersifat merusak. Berbeda dengan pemikiran modern yang memandang konflik tidak hanya berdampak buruk namun konflik juga memiliki dampak positif. Lebih lanjut Wirawan mengungkapkan bahwa konflik diperlukan untuk menciptakan perubahan dan kemajuan.

Johnson & Johnson (2012) mengungkapkan bahwa hal yang menentukan apakah konflik bersifat merusak atau membangun bukan dikarenakan oleh keberadaan konflik itu sendiri, tetapi bagaimana cara konflik tersebut dikelola. Ketika individu mengalami konflik, keterampilan untuk memanejemeni konflik sangat dibutuhkan. Individu yang tidak dapat memanejemeni konflik dengan baik akan cenderung menghasilkan keluaran konflik negatif. Hal ini berbeda ketika individu mampu memanejemeni konflik dengan baik. Individu akan mampu menekan dampak negatif yang merusak dan digantikan dengan konflik yang memberi pengaruh positif.

Wirawan (2013) mengemukakan beberapa dampak positif yang timbul ketika individu memiliki manajemen konflik yang baik. Dampak positif tersebut diantaranya sebagai berikut :

1. Menciptakan perubahan
2. Individu menjadi lebih baik, lebih kompetitif dan lebih teliti
3. Memahami orang lain dengan lebih baik
4. Membawa pokok masalah yang terpendam ke permukaan
5. Menstimulasi berfikir kritis, kreatif dan inovatif
6. Tumbuhnya solusi yang berkualitas tinggi dan kreatif
7. Revitalisasi norma yang telah usung
8. Menumbuhkan motivasi dalam mencapai tujuan bersama
9. Menumbuhkan sikap kompromi dan kolaborasi yang menyatukan pihak-pihak yang terlibat konflik
10. Konflik tidak dapat dihindari namun harus dihadapi
11. Memberi pengalaman membina hubungan dengan orang lain
12. Memfasilitasi pemahaman mengenai masalah, lawan konflik hubungan antar individu serta kelompok.

Ketika konflik dikelola dengan manajemen konflik yang tidak tepat konflik tersebut akan berdampak negatif baik bagi individu maupun kelompok. Dampak negatif yang dirasakan individu diantaranya berupa penarikan psikologis, meningkatkan gejala darah tinggi, serangan jantung dan stroke, pengembangan perasaan perasaan negatif, frustrasi dan stres serta menurunkan produktifitas. Sedangkan dampak yang dirasakan oleh kelompok diantaranya adalah timbulnya sinergi negatif dalam sistem, merusak hubungan dalam kelompok, timbulnya kerugian baik bersifat materil maupun non materil serta munculnya rekonstruksi organisasi yang tidak perlu (Wirawan, 2013)

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik berperan penting dalam menentukan dampak yang ditimbulkan dari konflik.

Kemampuan manajemen konflik yang baik akan membuat individu mampu membawa konflik ke arah yang positif. Hal ini membuat kemampuan manajemen konflik menjadi hal yang sangat penting bagi perjalanan hidup manusia yang tidak bisa dihindarkan dari konflik.

B. Kecerdasan Emosional

1. Pengertian Kecerdasan Emosi

Istilah kecerdasan emosi pertama kali dilontarkan oleh dua ahli psikologi yakni Salovey dan Mayer yang kemudian dipopulerkan oleh Goleman pada tahun 1999. Salovey dan Mayer (1990) mendefinisikan kecerdasan emosional sebagai: “suatu jenis kecerdasan emosional sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan sosial pada diri sendiri dan orang lain, memilah-milah semuanya dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan”. Sedangkan Cooper dan Sawaf (1998) mengatakan bahwa kecerdasan emosional adalah kemampuan merasakan, memahami, dan secara selektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber energi dan pengaruh yang manusiawi.

Berbeda dengan Harmoko (2005), kecerdasan emosi dapat diartikan kemampuan untuk mengenali, mengelola, dan mengekspresikan dengan tepat, termasuk untuk memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, serta membina hubungan dengan orang lain. Senada dengan pendapat di atas, (Goleman, 2001) mendefinisikan kecerdasan emosi sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa.

Dari ketiga pendapat ahli terkait kecerdasan emosi, penelitian ini menggunakan pengertian kecerdasan emosi berdasarkan pendapat dari Goleman dimana kecerdasan emosi diartikan sebagai kemampuan untuk memotivasi diri sendiri, dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, dan tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, dan menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdoa. Alasan peneliti menggunakan pengertian kecerdasan emosi dari Goleman, karena teori kecerdasan emosi yang dikemukakan Goleman memiliki aspek-aspek yang digunakan untuk mengungkap kecerdasan emosi pada subyek .

Dari beberapa pendapat ahli diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk memahami berbagai hal yang terjadi pada diri individu sendiri dan orang lain baik yang nampak maupun yang tersembunyi dengan menempatkan kepekaan emosi sebagai dasar pencapaian tujuan.

2. Aspek-aspek Kecerdasan Emosional

Goleman (2001) membagi aspek-aspek kecerdasan emosional menjadi 5 wilayah yang menjadi pedoman dalam mencapai kesuksesan dalam kehidupan sehari-hari, yaitu:

1. Kesadaran Diri

Kesadaran diri dalam mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar dari kecerdasan emosional. Pada tahap ini diperlukan adanya pemantauan perasaan dari waktu ke waktu agar timbul wawasan psikologi dan pemahaman tentang diri sendiri. Ketidakmampuan dalam mencermati perasaan yang sesungguhnya membuat diri berada dalam kekuasaan perasaan, sehingga tidak peka

akan perasaan diri dan orang lain yang berpengaruh terhadap pengambilan keputusan atas suatu masalah.

2. Pengaturan diri

Pengaturan diri berarti pengelolaan impulse dan perasaan yang menekan, agar dapat terungkap dengan tepat. Hal ini merupakan kecakapan yang sangat tergantung pada kesadaran diri sendiri. Emosi dikatakan berhasil apabila : mampu menghibur diri sendiri ketika ditimpa musibah, dapat melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan bangkit kembali dengan cepat dari semuanya itu. Sebaliknya orang yang buruk kemampuannya dalam mengelola emosi akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung atau melarikan diri pada hal-hal negatif yang merugikan diri sendiri.

3. Motivasi

Kemampuan seseorang memotivasi diri sendiri dapat ditelusuri melalui hal-hal sebagai berikut : cara mengendalikan dorongan hati, kekuatan berpikir positif, optimisme dan keadaan *flow*, yaitu keadaan ketika perhatian seseorang sepenuhnya tercurah kedalam apa yang sedang terjadi, pekerjaannya yang hanya terfokus pada satu objek. Dengan kemampuan memotivasi diri yang dimilikinya maka seseorang akan cenderung memiliki pandangan positif dalam menilai segala sesuatu yang terjadi dalam dirinya.

4. Empati

Empati atau mengenal emosi orang lain dibangun berdasarkan pada kesadaran diri. Jika seseorang terbuka pada emosi sendiri, maka dapat dipastikan bahwa ia akan terampil membaca perasaan orang lain sebaliknya orang yang tidak mampu

menyesuaikan diri dengan emosinya sendiri dapat dipastikan tidak akan mampu menghormati perasaan orang lain.

5. Ketrampilan sosial

Ketrampilan sosial merupakan seni dalam membina hubungan dengan orang lain yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan. Tanpa memiliki ketrampilan seseorang akan mengalami kesulitan dalam pergaulan sosial.

Patton (2002) membagi faktor-faktor kecerdasan emosional menjadi 5 bagian yaitu:

1. Keluarga

Keluarga adalah perekat yang menyatukan struktur dasar dunia kita agar satu. Kasih sayang dan dukungan kita temukan dalam keluarga dan merupakan alat untuk mendapatkan kekuatan dan menanamkan kecerdasan emosional.

2. Hubungan-hubungan pribadi.

Hubungan-hubungan pribadi (interpersonal) terhadap seseorang dalam sehari-hari yang memberikan penerimaan dan kedekatan emosional dapat menimbulkan kematangan emosional pada seseorang dalam bersikap dan bertindak.

3. Hubungan dengan teman kelompok.

Dalam membangun citra diri sosial diperlukan adanya hubungan dengan teman sekelompok. Saling menghargai, memberikan dukungan dan umpan balik diantara sesama, hal ini dapat mempengaruhi dalam pola pembentukan emosi seseorang.

4. Lingkungan

Keadaan lingkungan individu dimana mereka tinggal dan bergaul ditengah-tengah masyarakat yang mempunyai nilai-nilai atau norma-norma tersendiri dalam berinteraksi sehingga mempengaruhi pola kehidupan seseorang.

5. Hubungan dengan teman sebaya.

Pergaulan individu dengan teman sebaya yang saling mempengaruhi baik secara langsung maupun tidak dapat membentuk kehidupan emosi tersendiri.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kecerdasan emosional adalah pengalaman, usia, hubungan dengan teman kelompok, jabatan, keluarga, hubungan-hubungan pribadi, dan hubungan dengan teman sebaya.

3. Ciri-ciri Individu dengan Kecerdasan Emosional Tinggi dan Rendah.

Steve Hein (dalam www.EQI.Org, 2002) membedakan individu dengan kecerdasan emosional tinggi dan rendah. Ia juga mengkarakteristikan orang yang memiliki *Emotional Intelligence* tinggi dan rendah atas ciri yang khas, yaitu :

- a. Ciri-ciri individu dengan tingkat *Emotional Intelligence* yang tinggi :
 1. Mampu untuk melabelkan perasaannya daripada melabelkan perasaan orang lain ataupun situasi.
 2. Mampu membedakan mana yang pikiran dan mana yang merupakan rasa.
 3. Bertanggung jawab terhadap rasa.
 4. Menggunakan rasa mereka untuk membantu dalam membuat suatu keputusan.
 5. Respek terhadap apa yang dirasakan oleh orang lain.
 6. Bersemangat dan tidak mudah marah.
 7. Mengakui rasa orang lain.

b. Ciri-ciri individu dengan tingkat *Emotional Intelligence* yang rendah:

1. Tidak berani bertanggung jawab terhadap rasa yang dimiliki, tetapi lebih menyalahkan orang lain terhadap hal yang terjadi pada dirinya.
2. Berlebihan ataupun menekan rasa yang dimilikinya.
3. Cenderung menyerang, menyalahkan, menilai orang lain.
4. Merasa tidak nyaman apabila berada disekitar orang lain.
5. Kurang memiliki rasa empati.
6. Cenderung kaku, kurang fleksibel, cenderung membutuhkan suatu aturan yang sistematis agar merasa nyaman.
7. Menghindari tanggung jawabnya dengan menyatakan tidak ada pilihan lain.
8. Pesimistis dan cenderung menganggap dirinya ini adil.
9. Sering merasa kurang dihargai, kecewa, hambar atau merasa jadi korban.

4. Faktor yang Memengaruhi Kecerdasan Emosi

Menurut Goleman (dalam Casmini, 2007) secara garis besar ada dua faktor yang memengaruhi kecerdasan emosi. Faktor tersebut dibagi menjadi faktor internal dan faktor eksternal. Adapun penjelasan mengenai faktor-faktor tersebut yaitu :

a. Faktor Internal

Faktor internal merupakan faktor yang berasal dari dalam diri individu. Hal-hal yang memengaruhi kecerdasan emosi diantaranya keadaan amigdala, neokorteks, sistem limbik dan lobus prefrontal. Adapun penjelasan faktor-faktor internal adalah sebagai berikut:

1. Amigdala

Amigdala merupakan spesialis masalah emosional (Goleman, 2004). Amigdala membuat individu mampu menangkap makna emosional suatu peristiwa dan memahami perasaan. Amigdala berfungsi sebagai gudang ingatan emosional yang menyimpan makna pribadi.

2. Neokorteks

Neokorteks merupakan tempat pikiran dimana pusat-pusat yang mengumpulkan dan memahami segala hal yang telah diterima indra terkumpul (Goleman, 2004). Lebih lanjut Goleman mengungkapkan bahwa neokorteks membuat individu memiliki pemahaman terhadap ide, seni, simbol dan khayalan. Selain itu neokorteks juga memberikan kemampuan pada manusia dalam menyusun strategi, perencanaan jangka panjang dan kemampuan mental lain (Goleman, 2004).

3. Sistem limbik

Sistem limbik merupakan lapisan yang mengelilingi otak. Sistem limbik merupakan bagian yang menambahkan emosi pada otak. Sistem limbik memberikan penguatan pada nuansa emosional.

4. Lobus prefrontal

Lobus prefrontal merupakan tempat perencanaan, pengorganisasian, termasuk sasaran emosional (Goleman, 2004) Lobus prefrontal berperan sebagai pengendalian emosi sehingga emosi menjadi efisien. Lobus prefrontal kanan merupakan tempat perasaan negatif, takut dan marah sementara lobus prefrontal bagian kiri menghambat emosi-emosi kasar tersebut. Lobus prefrontal kiri

merupakan bagian syaraf yang melemahkan bahkan mematikan semua gejala emosi negatif kecuali emosi yang paling kuat (Goleman, 2004).

b. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan faktor yang berasal dari luar diri individu dan memengaruhi individu baik bersifat perorangan maupun kelompok. Individu satu dengan individu lain saling memengaruhi baik bersifat langsung maupun tidak langsung. Faktor eksternal tersebut diantaranya adalah keluarga, teman sebaya dan media masa baik elektronik maupun non elektronik.

5. Arti Penting Kecerdasan Emosi bagi Perkembangan Manusia

Emosi pada dasarnya adalah dorongan untuk bertindak, merencanakan keluaran seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara berangsur-angsur oleh evolusi (Goleman, 2015). Emosi tidak dapat dipisahkan dari perilaku dan segala reaksi tubuh yang ditimbulkan oleh manusia. Emosi membuat individu merasakan beragam perasaan atas segala hal yang terjadi. Perasaan tersebut bisa berupa bahagia, marah, senang, benci, sedih dan perasaan lain yang akan timbul sesuai dengan kejadian yang menimpa individu.

Emosi bisa bersifat destruktif maupun konstruktif sangat tergantung pada kemampuan individu dalam mengelola dan mengungkapkan emosi yang disarakan. Kemampuan tersebut dewasa ini akrab disebut dengan kecerdasan emosi. Kecerdasan emosi merupakan kemampuan individu dalam memahami diri dan orang lain sehingga individu mampu mencapai keberhasilan dalam berbagai bidang dan membentengi diri dari frustrasi. Peran kecerdasan emosi dalam kesuksesan yang diraih individu sangat besar, bahkan lebih besar dari IQ. Menurut (Goleman, 2015) setinggitingginya IQ

menyumbang kira-kira 20 persen kedalam faktor-faktor yang menentukan kesuksesan hidup dan 80 persennya adalah kekuatan lain yang sering disebut dengan kecerdasan emosi. Hal tersebut dikarenakan IQ atau Intelligence Quotient tidak mempersiapkan kemampuan dalam menghadapi gejolak yang ditimbulkan oleh kesulitan hidup (Goleman, 2004).

Lebih lanjut Goleman mengungkapkan IQ yang tinggi sekalipun tidak menjamin kesejahteraan dan kebahagiaan hidup. Sementara IQ hanya mengukur kecerdasan akademik, kecerdasan emosi memiliki cakupan yang lebih luas untuk mengukur kemampuan individu. Kecerdasan emosi menyangkut banyak aspek penting dalam kehidupan diantaranya; kemandirian, kemampuan menyesuaikan diri agar disukai, kemampuan memecahkan masalah antar pribadi, ketekunan, empati, mengendalikan amarah, kesetiakawanan, keramahan, dan sikap hormat (M. Hariwijaya, 2006)

Goleman (2004) menjelaskan kepribadian yang memiliki kecerdasan emosi tinggi berdasarkan jenis kelamin secara lebih rinci. Adapun kecerdasan emosi tinggi yang tampak pada pria dan wanita dipaparkan sebagai berikut :

a. Pria

Pria dengan kecerdasan emosi yang tinggi digambarkan sebagai pribadi yang mantap secara sosial, mudah bergaul dan jenaka, tidak mudah takut dan gelisah, memiliki kemampuan besar untuk melibatkan diri dengan orang-orang dan permasalahan serta memikul tanggung jawab. Selain itu memiliki pandangan moral, simpatik dan hangat dengan dalam hubungan-hubungan yang dijalin. Kehidupan emosi yang dimiliki kaya tetapi wajar, merasa nyaman dengan diri sendiri, orang lain dan lingkungan serta pergaulannya.

b. Wanita

Wanita yang memiliki kecerdasan emosi cenderung bersikap tegas dan memiliki kemampuan mengungkapkan perasaan secara langsung, memiliki citra diri yang positif serta mengambil makna dari kehidupan. Tidak jauh berbeda dengan pria, wanita yang memiliki kecerdasan emosi juga lebih mudah bergaul, ramah, mampu mengungkapkan perasaan secara wajar dan menyesuaikan diri dengan stres. Memiliki kemantapan dalam bergaul dan mudah menerima kehadiran orang baru, nyaman dengan sendiri sehingga selalu terlihat ceria, spontan, serta terbuka pada pengalaman sensual. Selain itu wanita dengan kecerdasan emosi tinggi juga jarang merasa cemas, bersalah atau tenggelam dalam kemurungan.

Dari kepribadian yang nampak pada pria maupun wanita nampak bahwa kecerdasan emosi mencakup begitu banyak aspek penting dalam kehidupan. Kecerdasan emosi membuat individu memiliki penghargaan diri yang tinggi, keberhasilan dalam membina hubungan serta mencapai tujuan dengan tidak menyiksa diri dengan perasaan cemas berlebihan. Semakin tinggi kecerdasan emosi, semakin terampil pula individu melakukan berbagai hal yang diketahui benar (Patton, 1997).

C. C. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Manajemen konflik

Adanya kemajuan dalam bidang perindustrian maka dengan sendirinya terjadi kompetisi yang semakin tinggi antara perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan sering menuntut karyawannya untuk meningkatkan produktivitasnya. Karyawan yang mengalami konflik dapat mengalami kemunduran semangat kerja dan kinerjanya tidak maksimal sehingga dapat mengganggu rencana dan tujuan yang diinginkan dari perusahaan.

Menurut Henning, 2003 konflik interpersonal terjadi ketika kebutuhan seseorang tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Hal ini sering terjadi antara dua orang yang berbeda status, jabatan, bidang kerja dan lain-lain. Jika berbagai hal tersebut tidak segera ditangani maka akan berdampak negatif bagi organisasi karena ketika masalah interpersonal tetap dibiarkan maka tidak menutup kemungkinan organisasi atau perusahaan tersebut penuh dengan kelompok-kelompok individu yang tidak dapat kerjasama dalam membangun kehidupan organisasi yang lebih produktif sehingga perusahaan akan mengalami kerugian dan tidak adanya kerja tim yang baik.

Konflik merupakan perbedaan pendapat yang dihasilkan dari ketersediaan dua atau lebih program yang mungkin tindakan ini tidak hanya tak terelakkan tetapi juga bagian berharga dari kehidupan. Ini membantu untuk memastikan bahwa kemungkinan yang berbeda dianggap benar, dan kemungkinan program lebih lanjut tindakan dapat dihasilkan dari pembahasan alternatif sudah diakui. Juga, konflik sering berarti bahwa tindakan yang dipilih diuji pada tahap awal, sehingga mengurangi risiko hilang cacat penting yang mungkin muncul kemudian. Dengan demikian konflik adalah adanya ketidakcocokan antara pendapat satu dengan pendapat lain.

Konflik menjadi kekuatan berbahaya dan mengganggu setiap kali pribadi yang mempertaruhkan pada hasil. Lebih lanjut konflik berkembang, semakin dalam mempertaruhkan, semakin pahit konflik menjadi dan kurang mudahnya untuk mencapai solusi. Tidak mampu mengambil keputusan karena tidak ada pihak yang berani untuk membuat konsesi karena takut (mungkin dibenarkan) bahwa ini akan dimanfaatkan oleh pihak lain sebagai kemenangan dan jembatan untuk kemajuan lebih lanjut. Dengan kata lain, janganlah bermain-main dengan konflik sebelum konflik tersebut menjadi lebih besar dan berbahaya.

Dalam situasi kompetisi yang ketat, perusahaan menginginkan karyawan yang memiliki kemampuan yang baik dan berkualitas agar dapat memajukan perusahaan. Karyawan yang dibutuhkan perusahaan tidak hanya memiliki kemampuan berpikir saja, diperlukan juga yang memiliki keterampilan emosional dan sosial. Karyawan yang memiliki keterampilan sosial akan memiliki kemampuan untuk mengenali emosi diri, mengelolah emosi, memotivasi diri, mengenali emosi orang lain dan kemampuan membina hubungan sosial dengan orang lain dengan baik. Karyawan yang memiliki kecerdasan emosi yang baik akan memiliki sikap positif, sikap optimis, bertanggung jawab, memiliki kepribadian yang baik dan mau belajar. Kecerdasan emosional adalah kemampuan khusus untuk membaca perasaan terdalam orang-orang yang kita hadapi dengan maksud mengatasi relasi secara efektif dan strategis (Mayer, 2007). Karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu memotivasi diri sendiri, bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, menjaga agar beban stress tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati, dan berdoa (Uno, 2008)

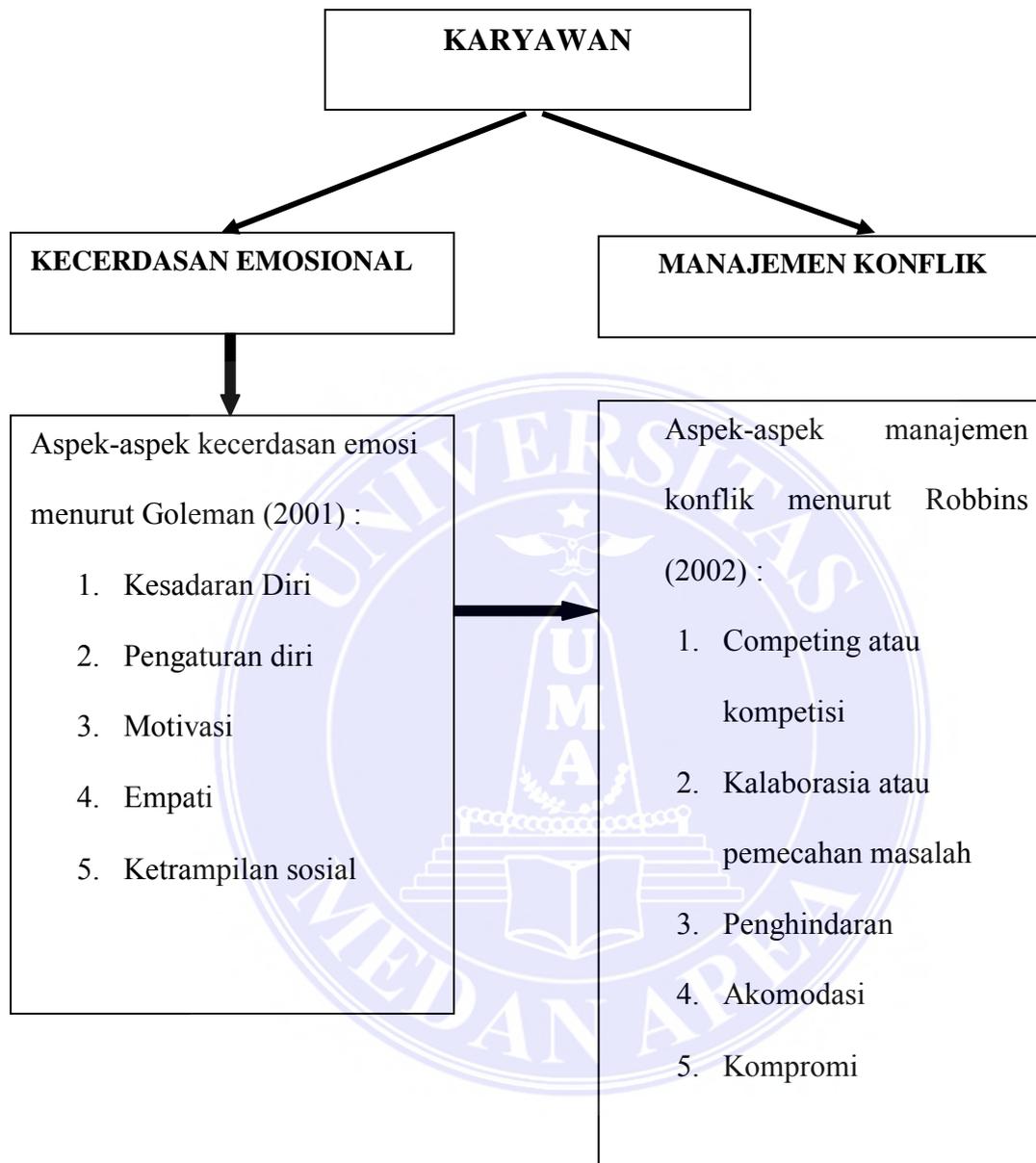
Menurut Patton (dalam Uno, 2008) semakin tinggi derajat kecerdasan emosi seseorang, maka semakin terampil seseorang tersebut melakukan dan mengetahui mana yang benar. Semakin tinggi derajat kecerdasan emosi semakin besar kemungkinan untuk sukses sebagai pekerja, orang tua, manajer, anak yang berpikiran dewasa bagi orang tua, mitra bagi pasangan hidup dan calon untuk suatu posisi jabatan. Kecerdasan emosional yang baik sangat dibutuhkan setiap individu, karena dalam kehidupan selalu banyak masalah yang terjadi, baik masalah yang ringan maupun berat sehingga dibutuhkan solusi yang tepat agar masalah tersebut dapat terselesaikan dengan baik dan tepat. Bila keputusan yang telah diambil tidak menyusahkan atau menyulitkan dirinya

dan orang lain, maka pihak-pihak yang terlibat dalam masalah ini akan menerima keputusan yang telah dibuat.

Sedangkan Block (dalam Goleman, 2000) mengatakan bahwa individu yang cerdas emosinya secara sosial akan mantap, mudah bergaul sehingga memiliki kemampuan yang besar untuk melibatkan diri dengan orang-orang atau permasalahannya, mampu menerima tanggung jawab dan selalu memandang positif terhadap diri sendiri. Individu yang memiliki kecerdasan emosional yang baik akan mampu menyesuaikan diri di lingkungan yang baru, karena individu tersebut mampu bergaul dan menempatkan dirinya dengan tepat sehingga orang lain lebih tertarik kepadanya, bila individu memiliki kecerdasan emosional yang baik maka pemikirannya selalu positif terhadap peristiwa-peristiwa yang dialaminya, baik peristiwa yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan dalam hidupnya. Dengan demikian individu tersebut akan bebas dan mampu menyelesaikan konflik yang disebabkan oleh lingkungan termasuk di dalam lingkungan kerja, tempat dimana individu melakukan aktivitas kerja setiap hari.

Berdasarkan uraian di atas dapat diasumsikan bahwa ada hubungan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik artinya, karyawan yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi maka semakin baik konflik manajemen yang dialaminya dalam bekerja, sebaliknya jika kecerdasan emosional karyawan rendah, maka tingkat manajemen konflik antar karyawan tersebut semakin rendah.

D. Kerangka Konseptual



E. E. Hipotesis

Berdasarkan tinjauan pustaka yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti mengajukan hipotesis yaitu ada hubungan positif antara kecerdasan emosi dengan manajemen konflik. Artinya semakin tinggi kecerdasan emosi, maka semakin baik manajemen konflik, sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosi maka semakin rendah manajemen konflik.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan menggunakan uji korelasi atau uji hubungan. Penelitian korelasi merupakan penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana variasi pada satu variabel berkaitan dengan variasi pada satu atau lebih variabel lain, berdasarkan koefisien korelasi Azwar (2005). Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji hubungan antara dua variabel diantaranya variabel bebas yaitu kecerdasan emosi dan variabel tergantung yaitu manajemen konflik.

B. Identifikasi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel, yaitu :

1. Variabel Independen (X) : Kecerdasan emosi
2. Variabel Dependen (Y) : Manajemen konflik

Defenisi Oprasional Variabel Penelitian

1. Manajemen Konflik

Manajemen konflik merupakan suatu langkah yang dipilih dan dilakukan oleh pihak yang terlibat konflik maupun pihak luar untuk mengelola konflik yang bertujuan untuk menekan dampak negatif konflik bagi pihak-pihak yang terlibat konflik. Alat ukur yang digunakan adalah aspek-aspek manajemen konflik. Menurut Robbins (2002) yaitu sebagai berikut: 1. *Competing* atau kompetisi, 2. *Kalaborasia* atau pemecahan

masalah, 3. Penghindaran, 4. *Akomodasi* atau penolong ramah, 5. *Kompromi* atau pendamai penyiasat.

2. Kecerdasan Emosi

Kecerdasan emosi adalah kemampuan untuk memahami berbagai hal yang terjadi pada diri individu sendiri dan orang lain baik yang nampak maupun yang tersembunyi dengan menempatkan kepekaan emosi sebagai dasar pencapaian tujuan. Alat ukur yang digunakan adalah aspek-aspek kecerdasan emosional. Menurut Goleman (2001) aspek-aspek kecerdasan emosi secara khusus sebagai berikut: 1. *Kesadaran Diri*, 2. *Pengaturan diri*, 3. *Motivasi*, 4. *Empati*, 5. *Ketrampilan sosial*.

D. Subjek Penelitian

1. Populasi

Populasi diartikan sebagai kelompok subyek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian (Azwar, 2005). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan PT. Aspacindo Kedaton Motor. Jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 50 karyawan laki-laki dengan rentang usia 17 hingga 30 tahun.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2014). Menurut Dermawan (2013) sampel sebagian dari populasi, artinya tidak akan ada sampel jika tidak ada populasi.

Menurut Martono (2014) sampel merupakan bagian dari populasi yang memiliki ciri-ciri atau teknik yang akan diteliti, maka teknik pengambilan sampel harus memperhatikan proporsionalitas dan dari sampel tersebut. Sampel dalam penelitian ini

sejumlah 50 orang karyawan dengan teknik pengambilan sampel yaitu *total sampling*. Artinya seluruh jumlah populasi dijadikan sampel.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Sampling adalah suatu cara yang ditempuh dengan pengambilan sampel yang benar-benar sesuai dengan keseluruhan obyek penelitian (Nursalam, 2008). Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *total sampling*. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampling sama dengan populasi (Sugiyono, 2013). Alasan mengambil *total sampling* karena menurut Sugiyono (2013) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Jadi sampel dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan di PT. Aspacindo Kedaton Motor yang berjumlah 50 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah kegiatan penelitian yang bertujuan untuk mengungkap fakta mengenai variabel yang diteliti secara efisien dan akurat (Azwar, 2005). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala dengan empat pilihan jawaban. Skala digunakan untuk mengungkap sikap yang hendak diukur dengan menggunakan daftar pernyataan mengenai suatu variabel yang harus dijawab oleh individu (Azwar, 1998). Penelitian ini menggunakan dua skala yaitu skala kecerdasan emosi dan skala manajemen konflik.

a. Skala Manajemen Konflik

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur manajemen konflik adalah skala manajemen konflik yang dirancang oleh berdasarkan pada aspek-aspek manajemen konflik menurut (Robbins, 2002). *Competing* atau kompetisi, *kalaborasia* atau

pemecahan masalah, penghindaran, *akomodasi* atau penolong ramah, *kompromi* atau pendamai penyiasat.

Pilihan jawaban yang disediakan peneliti antara lain Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), Sangat Tidak Sesuai (STS). Empat pilihan jawaban tersebut bertujuan untuk mempermudah responden dalam memilih jawaban sesuai dengan kenyataan yang dialami. Pernyataan-pernyataan yang disusun terdiri atas dua komponen item yaitu *favorable* (pernyataan mendukung) dan *unfavorable* (pernyataan tidak mendukung). Pada pernyataan *favorable* jawaban sangat sesuai (SS) memiliki skor 4, sesuai (S) memiliki skor 3, tidak sesuai (TS) memiliki skor 2 dan sangat tidak sesuai (STS) memiliki skor 1. Pada pernyataan *unfavorable* jawaban sangat sesuai (SS) memiliki skor 1, sesuai (S) memiliki skor 2, tidak sesuai (TS) memiliki skor 3 dan sangat tidak sesuai (STS) memiliki skor 4.

b. Skala Kecerdasan Emosi

Alat ukur yang digunakan untuk mengukur kecerdasan emosi adalah skala kecerdasan emosi yang dirancang oleh peneliti berdasarkan pada aspek-aspek kecerdasan emosi menurut (Goleman, 2001). *Kesadaran Diri, pengaturan diri, motivasi, empati, ketrampilan sosial.*

Pilihan jawaban yang disediakan peneliti antara lain Sangat Sesuai (SS), Sesuai (S), Tidak Sesuai (TS), Sangat Tidak Sesuai (STS). Empat pilihan jawaban tersebut bertujuan untuk mempermudah responden dalam memilih jawaban sesuai dengan kenyataan yang dialami. Pernyataan-pernyataan yang disusun terdiri atas dua komponen item yaitu *favorable* (pernyataan mendukung) dan *unfavorable* (pernyataan tidak mendukung). Pada pernyataan *favorable* jawaban sangat sesuai (SS) memiliki skor 4, sesuai (S) memiliki skor 3, tidak sesuai (TS) memiliki skor 2 dan sangat tidak sesuai

(STS) memiliki skor 1. Pada pernyataan *unfavorable* jawaban sangat sesuai (SS) memiliki skor 1, sesuai (S) memiliki skor 2, tidak sesuai (TS) memiliki skor 3 dan sangat tidak sesuai (STS) memiliki skor 4.

F. Validitas dan Realibilitas Alat Ukur

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid atau sah, mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah (Arikunto, 2002). Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Dan sebuah instrumen dikatakan valid apabila dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang validitas yang dimaksud (Arikunto, 2002). Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan rumus

Pearson Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \{\sum x\} \{\sum y\}}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy}	: Koefisien korelasi antara variabel x dan y
N	: Jumlah subyek atau banyaknya anggota sampel
y	: Skor total
xy	: Skor pertanyaan dikalikan jumlah responden yang diteliti
x	: Skor pertanyaan

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data, karena instrumen tersebut sudah baik. Instrumen yang sudah dapat dipercaya, yang reliabel akan menghasilkan data yang dipercaya juga. Apabila data yang memang benar sesuai dengan kenyataan, maka berapa kalipun diambil tetap akan sama (Arikunto, 2002).

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Cronbach Alpha* :

$$r = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_h^2}{\sigma_h^2} \right]$$

Keterangan:

- n : realibilitas instrument
 $\sum \sigma_h^2$: jumlah varians butir
 σ_h^2 : varians total
k : banyaknya butir pertanyaan item

G. Metode Analisa Data

Metode analisis data yang digunakan adalah *product moment* dari karl person. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pada penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat hubungan antara suatu variabel bebas (Kecerdasan emosional) dengan satu variabel terikat (Manajemen konflik). Sebuah data dianalisis dengan teknik korelasi *product moment*. Maka terlebih dahulu dilakukan uji asumsi penelitian, yaitu:

1. Uji normalitas

Uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah distribusi data penelitian masing-masing variabel telah menyebar secara normal. Uji normalitas ini menggunakan teknik uji kolmogorov-smimov, dengan bantuan *computer SPSS for Windows*. Kolmogorov-

smimov adalah uji yang memperlihatkan tingkat kesesuaian antara distribusi serangkaian harga sampel (skor yang diobservasi) dengan suatu distribusi teoritis tersebut. Kaidah normalitas yang digunakan adalah $p > 0,05$ maka sebenarnya dikatakan normal dengan sebaliknya jika $p < 0,05$ maka sebenarnya dinyatakan tidak normal.

2. Uji linearitas

Uji linier ini menggunakan anova dengan bantuan program *computer SPSS for Windows*. Uji linear digunakan untuk mengetahui linier atau tidaknya hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat adalah jika $p > 0,05$ maka sebenarnya dinyatakan linier dan sebaliknya jika $p < 0,05$ maka sebenarnya dinyatakan tidak linier (Hadi, 2004).

Setelah dilakukan uji normalitas dan uji linearitas maka dapat menguji daya beda pada item dengan teknik analisa *product moment* dimana rumusnya sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum xy - \{\sum x\} \{\sum y\}}{\sqrt{\{\sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

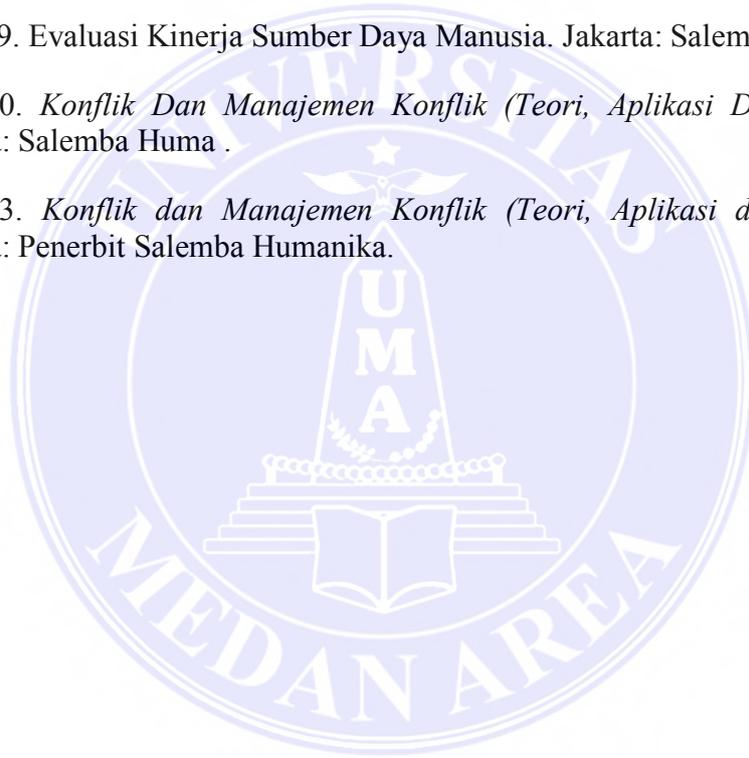
- r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel x dan y
- N : Jumlah subyek atau banyaknya anggota sampel
- y : Skor total
- xy : Skor pertanyaan dikalikan jumlah responden yang diteliti
- x : Skor pertanyaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi (2002). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: PT Rineka Cipta Azwar, Syaifuddin.(2010). *Realibilitas dan Validitas Edisi ke-3*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Arikunto, S (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatandan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin, 2005. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- B. Uno, Hamzah. 2008. *Model Pembelajaran*, Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Casmini. (2007). *Emotional Parenting (Dasar-Dasar Pengasuhan Kecerdasan Emosi Anak)*. Yogyakarta: Nuansa Aksara.
- Cooper, R.K. dan Sawaf, A. 1998.*Kecerdasan Emosional Dalam Kepemimpinan dan Organisasi*. Alih Bahasa Tita M Kanita. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Devi Sari Nastiti. Fitri Andriani (2014). Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Gaya Manajemen Konflik pada Wanita Dewasa Awal yang Telah Menikah. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan Mental* (Vol. 3, No.3). Hlm. 113-119. Diakses dari <http://journal.unair.ac.id/downloadfullpapers-jpkk5fb947a943full.pdf> . Pada tanggal 02 April 2016. Pukul 11.02 WIB
- Dermawan . 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Erfika, 2009. Hubungan Kecerdasan Emosi dengan Kecemasan Menghadapi Pensiun pada Karyawan PT. perkebunan Nusantara III Di Kebun Silau Dunia Kabupaten Simalungun. Sekripsi Universitas Medan Area. Tidak diterbitkan
- Goleman, D. 1997. *Emotional Intelligence*. Alih Bahasa Tri Maya. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____.2001. *Working With Emotional Intellegent*. Alih Bahasa Edi Efendi Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- _____.2002. *Working With Emotional Intelligence*. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- _____.2005. *Kecerdasan Emosional Untuk Mencapai Puncak Prestasi*, terj. Alex Tri Kantjono, Jakarta:PT Gramedia Pustaka Utama.
- Harmoko, R. 2005. *Kecerdasan Emosional*. Binuscareer : Jakarta

- Henning, Marcus. (2003). Evaluation of the Conflict Resolution Questionnaire. Thesis. Master of Business, Auckland University of Technology.
- Hein Steve, *Ten Habits of Emotionally Intelligent People*, (New York ; The EQ Institute inc: 1999)
- Iman, E. 2004. *Paradigma Baru Kecerdasan Emosional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jehn, K.A. 1995. A Multimethod Examination of the Benefit and Detriments of Intragroup Conflict. *International journal : Administrative Science Quarterly*, Vol.40 No.2, pp. 256- 282.
- Johnson, D. W. dan Johnson F P. (2012). *Dinamika Kelompok: Teori dan Keterampilan*. Jakarta: PT Indeks (Terjemahan Theresia SS).
- Kusnadi, HMA. 2001. *Pengantar Bisnis dan Wiraswasta*. Malang: Universitas Brawijaya.
- M. Hariwijaya. (2005). *Tes EQ (Tes Kecerdasan Emosional)*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Martin, A. D. 2000. *Kompetensi Model, Tren Baru Revitalisasi SDM*. Jakarta: PT. Refika Aditama.
- Mitra Oktafisa & Olievia Prabandini. (2013). Pelatihan Asertif untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal Anggota HIMA Prodi Psikologi UNESA. *Jurnal Character*. (Vol. 2, No. 1). Hlm. 1-5. Diakses dari [http://ejournal.unesa.ac.id/article/7146/17/article .pdf](http://ejournal.unesa.ac.id/article/7146/17/article.pdf). Pada Tanggal 06 April 2016 Pukul 16.00 WIB.
- Moehariono. 2012. *"Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi"*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Nimran, Umar. 1999. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Prehalindo.
- Nursalam, 2008. *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan* : Jakarta: Salemba Medika.
- Novri Susan. (2009). *Sosiologi Konflik dan Isu-Isu Konflik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.
- Patton, Patricia. (1997). *Emotional Intelligence. di Tempat Kerja*. Jakarta: Pustaka Delapratasa.
- Risma dkk. 2012. Analisis Sistem Informasi Manajemen Administrasi Surat di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. <http://jurnal.unpad.ac.id>. (online). 10 Maret 2015.
- Robbins, S. P. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi Kelima (Jilid 2)*. Jakarta: Prehalindo

- _____.2010. *Manajemen Edisi Kesepuluh (Jilid I). Alih Bahasa Bob Sabran dan Devri Barnadi*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ross, Marc Howard Ross. 1993. *The managemen of conflict: interpretations and interests in comparative perspective*. Yale University Press.
- Salovey P and Mayer J. (1990). *Emotion Intellidence. Imagination,, cognition, and personality*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Thomas. K. W. 1992. Conflict And Negotiation In Organization. *International Journal: Organizational Behavior*, Vol.13 No. 266 , pp. 265-274
- Wijono, Sastrio. 1993. *Manajemen Konflik Organisasi*. PT. Raja Grafindo Persada : Jakarta
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat
- _____.2010. *Konflik Dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi Dan Penelitian)*. Jakarta: Salemba Huma .
- _____.2013. *Konflik dan Manajemen Konflik (Teori, Aplikasi dan Penelitian)*. Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.





LAMPIRAN A
SKALA MANAJEMEN KONFLIK

IDENTITAS DIRI

(Identitas Bapak/ Ibu akan dirahasiakan)

Inisial :
Usia : Tahun
Jenis kelamin : () Laki-laki
() Perempuan
Pendidikan terakhir :
Status pernikahan :
Jabatan : *kurir*

PETUNJUK PENGISIAN

Skala ini terdiri atas 32 butir pernyataan.

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Kemudian berikan jawaban Bapak/ Ibu pada lembar jawaban yang sudah disediakan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah tersedia, yaitu :

STS : bila “Sangat Tidak Setuju” dengan pernyataan tersebut
TS : bila “Tidak Setuju” dengan pernyataan tersebut
S : bila “Setuju” dengan pernyataan tersebut
SS : bila “Sangat Setuju” dengan pernyataan tersebut

2. Bapak /Ibu dimohon mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya. Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda namun semua jawaban dianggap **BENAR** dan tidak ada jawaban yang dianggap **SALAH**. Jawaban yang paling benar adalah jawaban yang sesuai dengan diri Bapak/ Ibu.

3. Jika Bapak/ Ibu ingin mengganti jawaban, berilah tanda sama dengan (=) pada jawaban yang tidak sesuai lalu berilah tanda (X) pada jawaban yang lebih sesuai dengan diri Bapak/ Ibu.

No	Pernyataan	Pilihan			
		STS	TS	S	SS
1	Saya memiliki arah dan tujuan hidup	✗		X	

4. Jawablah semua pernyataan, jangan ada yang terlewat.

SELAMAT BEKERJA

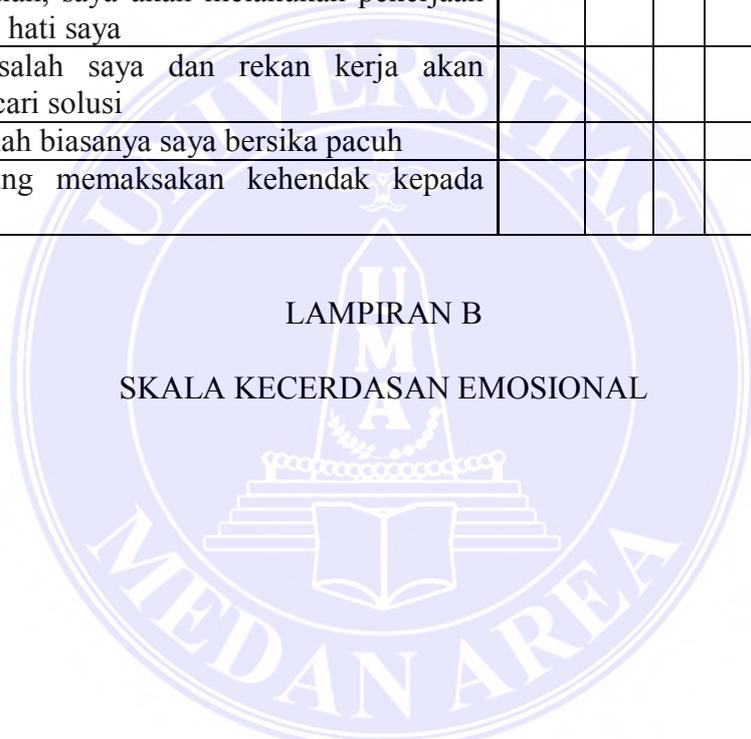
ANGKET SKALA MANAJEMEN KONFLIK

Pernyataan	STS	TS	S	SS
Terasa sulit bagi saya untuk menyelesaikan konflik yang terjadi ditempat kerja saya				
Saya tidak akan menerima masukan dari lawan konflik sebagai acuan untuk menyelesaikan konflik				
Saya suka mencari – cari kesalahan orang lain				
Saya selalu ingin menyelesaikan permasalahan yang ada sesegera mungkin				
Saya mengikuti apa yang seharusnya memberikan kenyamanan terhadap orang lain				
Saya menerima apa pun kebijakan yang telah diberikan dan disepakati bersama				
Saya mendengarkan pendapat dari rekan kerjasaya yang menyangkut pekerjaan				
Saya mencampur-baurkan masalah pribadi saya dengan pekerjaan saya				
Saya memiliki ambisi untuk mendapatkan posisi yang tinggi dalam perusahaan				
Saya mampu mengesampingkan masalah pribadi saya agar tidak terbawa kedalam pekerjaan				
Saya lebih memilih mengikuti pendapat lawan konflik dari pada bersaing				
Saya lebih memilih mementingkan kepentingan tujuan bersama dibandingkan kepentingan sendiri				
Saya lebih baik berdebat dalam menyelesaikan masalah				
Bagi saya berada pada level karyawan saja sudah cukup				
Kepentingan saya pribadi lebih penting dari pada urusan pekerjaan				
Saya biasanya kukuh mempertahankan pendapat saya pada suatu masalah				
Saya berusaha menghindari ketidak sephahaman dengan orang lain				
Saya berusaha mencari tahu permasalahan yang terjadi dengan orang lain, untuk menemukan solusi yang dapat diterima bersama				
Saya berupaya mencari jalan tengah dalam menyelesaikan masalah				
Saya bertinda kotoriter dengan orang lain				
Saya bekerja sama dengan rekan kerja saya untuk mencapai keputusan yang dapat diterima bersama				
Saya kurang mengikuti apa yang dikatakan oleh rekan kerja saya mengenai hal perkerjaan jika tidak sesuai dengan pemikiran saya				
Saya akan mengakui kesalahan apa bila saya				

berbuat salah				
Saya akan menggunakan keahlian saya untuk membuat keputusan yang menguntungkan saya				
Jika saya sedang berselisih paham dengan rekan kerja, maka saya akan mengabaikannya				
Jika saya sedang berselisih dengan rekan kerja, maka saya akan berusaha untuk memenangkan kompetisi				
Jika saya sedang berselisih dengan rekan kerja, maka saya akan berusaha mengadakan pendekatan dengan rekan kerja tersebut				
Jika ada masalah, saya akan menyelesaikan pekerjaan dengan cara baru yang lebih baik				
Jika ada masalah, saya akan melakukan pekerjaan dengan sesuka hati saya				
Jika ada masalah saya dan rekan kerja akan berusaha mencari solusi				
Jika ada masalah biasanya saya bersikap acuh				
Saya cenderung memaksakan kehendak kepada orang lain				

LAMPIRAN B

SKALA KECERDASAN EMOSIONAL



IDENTITAS DIRI

(Identitas Bapak/ Ibu akan dirahasiakan)

Inisial :
Usia : Tahun
Jenis kelamin : () Laki-laki
() Perempuan
Pendidikan terakhir :
Status pernikahan :
Jabatan : *kurir*

PETUNJUK PENGISIAN

Skala ini terdiri atas 32 butir pernyataan.

1. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama. Kemudian berikan jawaban Bapak/ Ibu pada lembar jawaban yang sudah disediakan dengan memberikan tanda silang (X) pada kolom yang sudah tersedia, yaitu :

STS : bila “Sangat Tidak Setuju” dengan pernyataan tersebut
TS : bila “Tidak Setuju” dengan pernyataan tersebut
S : bila “Setuju” dengan pernyataan tersebut
SS : bila “Sangat Setuju” dengan pernyataan tersebut

2. Bapak /Ibu dimohon mengisi sesuai dengan keadaan yang sebenar-benarnya. Setiap orang memiliki jawaban yang berbeda namun semua jawaban dianggap **BENAR** dan tidak ada jawaban yang dianggap **SALAH**. Jawaban yang paling benar adalah jawaban yang sesuai dengan diri Bapak/ Ibu.
3. Jika Bapak/ Ibu ingin mengganti jawaban, berilah tanda sama dengan (=) pada jawaban yang tidak sesuai lalu berilah tanda (X) pada jawaban yang lebih sesuai dengan diri Bapak/ Ibu.

No	Pernyataan	Pilihan			
		STS	TS	S	SS
1	Saya memiliki arah dan tujuan hidup	✗		X	

4. Jawablah semua pernyataan, jangan ada yang terlewat.

SELAMAT BEKERJA

ANGKET SKALA KECERDASAN EMOSIONAL

Pernyataan	ST S	TS	S	SS
Dengan siapa pun saya bicara, saya berusaha untuk menjadi pendengar yang baik				
Walau pun dalam keadaan jengkel, saya tetap dapat mengerjakan tugas dengan baik				
Saya tidak tergesa-gesa untuk memutuskan sesuatu hal karena dorongan emosi semata				
Saya tidak peduli terhadap masalah yang dimiliki oleh orang lain				
Saya tidak melanjutkan pekerjaan saya disaat mood saya sedang tidak baik				
Saya tidak mau tahu ketika rekan kerja saya membutuhkan bantuan				
Saya tahu persis hal-hal apa saja yang membuat saya merasa senang				
Saya sulit memahami hal-hal apa yang membuat saya merasa kecewa atau sedih				
Saya selalu berjuang untuk mendapatkan penghargaan yang baik di perusahaan				
Saya sangat sulit memahami perasaan orang lain				
Saya merasa tidak memiliki kemampuan apapun yang dapat menunjang perubahan kualitas hidup saya				
Saya merasa sedih ketika rekan kerja saya merasa kesulitan				
Saya merasa lelah untuk mencoba ketika saya gagal				
Saya menunjukkan rasa hormat terhadap rekan kerja yang memiliki budaya dan bahasa yang berbeda dengan saya				
Saya memiliki hambatan ketika akan menyampaikan ide kepada orang lain				
Saya memilih untuk melampias kan emosi saya dengan marah-marah				
Saya memilih berteman dengan orang yang memiliki kesamaan dengan saya (suku dan bahasa)				
Rekan saya mampu memahami informasi yang saya sampaikan				
Saya mampu untuk mengungkapkan kan emosi (positif & negatif) sesuai pada tempatnya				
Saya mampu berkomunikasi dengan siapa pun, baik lebih tua mau pun lebih muda dari saya				

Saya malas mendengarkan keluh kesah orang lain				
Saya kurang mampu untuk menelaah hal apa yang membuat saya marah				
Saya dapat menempatkan diri pada posisi orang lain				
Saya kurang bisa bekerja dalam teamwork				
Ketika sedang merasakan emosi (positif & negatif) saya mengungkapkan secara langsung tanpa mempertimbangkan konsenkuensinya				
Saya dapat memahami ketika rekan kerja saya membutuhkan bantuan				
Saya akan menurunkan standar target ketika menemui kesulitan				
Saya akan memperjuangkan segala cara dengan potensi yang saya miliki demi merubah kualitas hidup saya				
Walau pun sedang marah, saya berusaha untuk tetap menguasai diri				
Saya memahami betul tingkat emosi diri saya				
Rekan kerja saya tidak ragu untuk meminta bantuan saya				
Penghargaan dari perusahaan tidak penting bagi saya				
Ketika upaya yang saya lakukan gagal, saya tidak merasa lelah untuk mencobanya kembali				
Saya kurang mampu menyampaikan informasi kepada rekan saya				
Emosi saya mudah meledak –ledak				
Saya akan berusaha mencapai tujuan yang saya harapkan				



LAMPIRAN C

HASIL DATA MENTAH

Manajemen Konflik

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	Jumlah	
1	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	2	4	3	2	3	4	1	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	3	107
2	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	97
3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	1	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	116
4	1	3	4	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	3	1	4	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	96
5	2	3	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	2	3	3	4	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	100
6	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	1	4	4	3	4	2	4	3	1	2	3	4	4	4	4	109
7	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	94
8	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	107
9	3	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	1	3	4	2	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	111
10	3	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	2	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	4	4	4	114
11	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	102
12	3	3	4	4	4	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	1	4	4	2	4	2	2	3	4	4	3	4	4	3	3	116
13	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	4	4	1	3	4	2	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	3	115
14	3	4	2	3	2	4	3	2	4	3	2	4	1	4	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	102
15	2	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	1	2	2	3	2	3	3	1	1	4	4	3	4	4	1	4	3	4	4	4	3	3	113
16	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	2	3	1	3	3	2	3	4	1	4	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	108
17	3	3	4	4	4	4	4	3	2	4	2	4	3	2	3	2	2	4	1	3	4	2	4	2	3	2	4	3	3	4	3	3	3	115
18	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	106
19	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	4	2	3	3	4	1	4	3	4	3	1	3	4	4	3	3	4	3	3	3	121
20	3	3	2	3	2	3	4	3	3	3	2	3	2	4	4	2	3	2	1	3	3	3	4	2	4	4	3	3	4	3	3	3	3	115
21	3	2	4	4	3	4	4	4	3	3	1	4	4	4	3	2	3	4	1	4	4	2	4	2	4	3	2	3	4	4	3	3	3	124
22	3	2	3	4	3	4	4	4	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	114
23	4	2	4	4	3	3	4	4	2	4	2	4	4	3	4	3	3	3	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	128
24	3	4	4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	4	4	3	3	4	2	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	127
25	3	3	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	2	4	3	3	3	3	1	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	4	4	3	3	126
26	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	4	3	1	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	122
27	2	2	4	3	4	3	3	4	2	3	3	3	1	2	1	2	4	4	1	3	3	2	4	2	4	2	3	4	4	4	4	3	3	119
28	3	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	4	4	3	3	123
29	3	2	4	4	3	3	3	4	2	4	2	4	3	3	3	3	4	4	1	4	3	2	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	131
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	122
31	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	1	4	2	4	2	2	3	4	1	3	4	2	4	3	4	3	4	4	1	4	3	4	3	132
32	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	127
33	2	2	3	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	3	4	3	1	2	3	2	4	1	2	3	2	3	3	4	2	2	3	123
34	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	136
35	3	3	3	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	137
36	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	142
37	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	113
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	130
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	130
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	131
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	1	3	4	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	136
42	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	132
43	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	156
44	2	2	4	3	3	3	3	4	4	1	1	3	3	3	4	1	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	140
45	4	1	3	4	3	3	3	4	4	2	4	3	4	4	3	3	4	1	3	4	2	4	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	150
46	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	134
47	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	1	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	145	
48	3	3	3	4	3	4	3	3	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	153
49	3	3	3	4	2	4	3	2	2	2	2	4	2	3	3	2	4	4	1	3	4	2	3	2	2	2	2	2	4	3	4	3	2	138
50	3	4	3	4	3	4	4	2	2	2	2	4	4	3	3	3	4	4	1	3	4	2	4	3	4	2	2	4	4	3	1	1	149	

Kecerdasan Emosional

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	JUMLAH	
1	1	1	1	4	4	4	1	4	1	4	4	1	4	1	4	4	4	1	1	1	4	4	1	4	4	1	4	1	1	1	1	4	1	4	4	1	91	
2	3	2	2	1	1	1	3	4	4	1	2	4	2	1	3	2	2	4	4	2	1	3	4	2	4	3	1	4	1	4	1	3	3	2	2	3	91	
3	2	2	1	2	2	2	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	92	
4	1	1	1	1	4	1	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	4	1	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	97	
5	4	2	1	2	2	2	4	4	3	2	3	3	3	1	2	3	2	3	4	1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	1	2	2	92	
6	3	2	3	1	1	1	3	4	3	2	2	4	3	2	2	3	2	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	4	1	3	3	99
7	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	1	4	3	2	2	2	3	4	4	1	1	3	4	2	4	2	4	2	2	4	1	4	3	1	3	4	94	
8	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	2	96	
9	2	2	1	1	2	2	3	4	3	1	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	2	2	4	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4	2	2	3	96	
10	2	2	1	1	2	2	3	4	2	1	2	3	2	2	3	3	2	3	4	2	1	2	4	3	3	2	1	3	1	4	1	4	4	2	3	3	97	
11	2	2	1	1	2	1	3	4	4	2	2	3	4	1	3	2	2	4	3	2	2	3	3	3	4	2	2	3	3	3	1	4	3	2	3	3	103	
12	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	2	2	3	2	2	3	4	2	1	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	103	
13	2	2	1	1	1	3	3	4	3	1	2	4	3	1	3	2	2	4	4	1	1	2	4	2	2	2	1	4	2	4	1	3	3	2	2	3	98	
14	2	2	1	2	2	2	3	4	3	1	3	3	3	2	3	3	1	4	4	2	1	2	3	3	4	2	1	4	2	4	2	3	3	2	3	4	107	
15	2	1	3	2	3	1	3	2	4	2	3	4	1	1	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	2	101		
16	3	2	2	1	1	1	4	3	4	1	2	1	2	3	3	2	2	3	4	4	1	4	3	4	4	4	1	3	1	4	1	3	4	1	4	4	110	
17	2	2	1	1	1	2	3	4	4	2	3	3	1	2	3	2	2	4	4	1	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	105	
18	2	2	1	1	1	1	4	3	2	1	3	4	3	3	3	2	3	4	4	2	1	2	4	2	3	3	1	3	2	4	2	3	4	1	3	4	109	
19	1	1	1	1	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	2	3	101	
20	2	2	1	1	2	3	3	4	4	1	2	3	3	1	2	3	2	4	4	1	2	4	3	1	3	1	1	3	2	3	1	3	4	2	3	3	107	
21	2	2	3	2	3	2	4	3	3	2	3	3	2	1	4	2	2	4	2	4	2	2	3	4	2	4	1	2	3	1	3	2	4	1	2	2	3	111
22	2	3	1	1	2	1	4	4	3	2	4	4	4	1	3	2	4	4	1	1	2	4	3	3	3	3	2	4	1	4	2	3	4	1	3	3	117	
23	2	3	2	1	2	1	4	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	117	
24	1	3	1	1	2	2	4	4	2	1	3	4	4	2	4	3	2	3	4	2	2	3	4	4	3	3	2	4	1	4	1	3	3	2	3	3	121	
25	2	1	1	1	1	1	3	4	3	2	4	3	2	1	4	3	2	4	3	2	2	2	4	3	3	2	2	4	2	4	2	3	3	2	3	4	117	
26	2	2	1	1	3	2	4	4	4	1	3	3	2	1	3	3	2	3	4	1	1	3	3	3	2	2	2	4	1	3	2	3	4	2	3	3	116	
27	2	1	1	1	2	1	4	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	1	3	1	3	3	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	115	
28	3	3	1	2	1	2	3	4	2	2	2	3	1	3	1	2	1	4	4	2	2	4	2	4	3	2	4	1	4	2	3	3	2	3	2	2	117	
29	2	2	2	1	2	2	3	4	2	2	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	4	1	3	2	3	3	2	3	3	118	
30	2	3	1	1	2	2	3	4	2	1	3	4	3	2	3	3	1	4	4	1	2	2	4	3	3	2	1	3	2	4	2	4	4	2	4	4	125	
31	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	124	
32	2	2	2	2	1	1	4	4	4	2	4	4	2	1	2	2	4	4	2	1	2	4	3	4	2	2	1	4	4	4	2	4	1	2	4	4	129	
33	2	2	2	2	2	2	3	4	1	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	4	2	4	2	4	2	3	4	3	3	126	
34	3	3	2	2	1	2	4	4	3	2	1	3	4	3	2	3	1	3	4	3	2	2	4	1	2	2	3	3	2	4	3	2	4	2	2	3	128	
35	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	1	1	3	1	4	1	3	4	3	3	3	125	
36	2	2	2	2	2	1	3	4	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	4	3	4	1	1	3	1	4	1	3	4	3	3	3	126	
37	2	2	1	1	2	2	3	4	3	1	3	3	2	1	4	3	2	3	3	2	2	3	3	4	2	1	4	1	4	1	4	4	2	3	4	129		
38	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	129	
39	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	129	
40	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	127	
41	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	128	
42	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	1	3	2	2	3	3	1	4	2	3	2	3	3	2	3	3	133	
43	1	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	127	
44	1	1	1	1	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	1	4	1	4	1	4	4	1	4	4	137	
45	3	3	1	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	4	1	4	4	4	1	1	4	4	1	4	4	1	4	1	4	1	4	3	2	4	1	146	
46	1	4	2	1	2	2	3	4	4	1	3	4	3	1	4	3	2	4	4	2	1	2	4	3	3	2	3	4	1	4	1	4	4	1	3	3	143	
47	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	133	
48	3	2	1	2	2	1	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	1	4	4	1	1	3	3	3	3	3	2	3	2	4	2	3	4	3	3	3	140	
49	2	2	2	1	2	1	3	3	2	1	3	4	2	1	4	3	3	4	3	1	1	3	4	3	3	2	1	4	1	4	4	3	4	4	2	3	3	141
50	2	2	2	1	3	1	3	2	2	3	3	4	2	2	3	2	1	4	4	2	1	2	3	2	2	3	3	4	2	4	2	2	4	2	3	3	140	



LAMPIRAN D
HASIL ANALISIS SPSS

Reliability

Scale: managemen konflik

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.749	32

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
m1	2.9400	.61974	50
m2	2.9400	.65184	50
m3	3.4200	.64175	50
m4	3.5400	.50346	50
m5	3.0800	.63374	50
m6	3.3400	.59281	50
m7	3.2600	.48697	50
m8	3.4800	.67733	50
m9	2.8600	.80837	50
m10	3.2400	.74396	50
m11	2.4000	.75593	50
m12	3.2600	.63278	50
m13	2.6600	.79821	50
m14	3.2200	.64807	50
m15	2.9200	.72393	50
m16	2.4200	.60911	50
m17	2.9800	.65434	50
m18	3.3800	.63535	50
m19	1.5200	.61412	50
m20	3.1800	.59556	50
m21	3.3600	.59796	50
m22	2.5800	.67279	50
m23	3.3600	.66271	50
m24	2.5200	.73512	50
m25	3.1000	.70711	50

m27	3.1600	.73845	50
m28	3.3600	.56279	50
m29	3.2800	.67128	50
m30	3.5400	.54248	50
m31	3.1600	.65027	50
m32	3.0800	.66517	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
m1	94.2400	48.268	.359	.843
m2	94.2400	49.778	.074	.853
m3	93.7600	47.166	.375	.837
m4	93.6400	47.296	.482	.834
m5	94.1000	50.704	-.024	.857
m6	93.8400	48.219	.381	.842
m7	93.9200	48.810	.370	.843
m8	93.7000	45.765	.509	.829
m9	94.3200	51.120	-.077	.865
m10	93.9400	45.404	.491	.829
m11	94.7800	54.747	-.396	.881
m12	93.9200	48.238	.356	.843
m13	94.5200	46.540	.340	.838
m14	93.9600	46.202	.484	.831
m15	94.2600	45.911	.454	.831
m16	94.7600	51.329	-.093	.860
m17	94.2000	49.714	.381	.852
m18	93.8000	47.388	.354	.838
m19	95.6600	55.372	-.532	.880
m20	94.0000	47.673	.347	.839
m21	93.8200	46.640	.476	.832
m22	94.6000	48.204	.339	.844
m23	93.8200	46.681	.416	.834
m24	94.6600	47.780	.352	.844
m25	94.0800	45.871	.471	.831
m26	94.5400	49.886	.041	.856
m27	94.0200	46.918	.338	.838
m28	93.8200	47.783	.358	.839
m29	93.9000	47.153	.356	.838
m30	93.6400	46.970	.487	.833
m31	94.0200	45.163	.606	.824
m32	94.1000	45.806	.515	.829

Item gugur = $7 - 32 = 25 \times 5/2 = 62,5$

Reliability

Scale: kecerdasan emosi

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.891	36

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
k1	3.3200	.71257	50
k2	3.0200	.62237	50
k3	2.0800	.63374	50
k4	1.9800	.65434	50
k5	2.4000	.75593	50
k6	3.2800	.64015	50
k7	3.3200	.62073	50
k8	2.7600	.84660	50
k9	3.1800	.62890	50
k10	2.6600	.71742	50
k11	3.1400	.70015	50
k12	2.9000	.61445	50
k13	2.9400	.71171	50
k14	3.3800	.49031	50
k15	2.7000	.67763	50
k16	2.8600	.88086	50
k17	3.1000	.78895	50
k18	3.0200	.47337	50
k19	3.1000	.64681	50
k20	3.3400	.55733	50
k21	3.0200	.76904	50
k22	2.8600	.78272	50
k23	3.0800	.60068	50
k24	3.1800	.71969	50
k25	3.0000	.78246	50
k26	3.2000	.49487	50
k27	2.6200	.75295	50
k28	3.4000	.53452	50
k29	3.3000	.64681	50
k30	3.1800	.69076	50

k31	3.0800	.69517	50
k32	3.1000	.67763	50
k33	3.3400	.62629	50
k34	2.9400	.76692	50
k35	2.8400	.84177	50
k36	3.6000	.57143	50

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
k1	104.9000	123.520	.089	.894
k2	105.2000	120.735	.316	.890
k3	106.1400	131.266	-.429	.901
k4	106.2400	130.064	-.338	.900
k5	105.8200	116.436	.517	.886
k6	104.9400	116.139	.644	.884
k7	104.9000	122.745	.368	.892
k8	105.4600	114.458	.567	.885
k9	105.0400	120.407	.336	.889
k10	105.5600	116.537	.542	.886
k11	105.0800	116.769	.541	.886
k12	105.3200	116.385	.655	.884
k13	105.2800	116.247	.566	.885
k14	104.8400	121.607	.332	.889
k15	105.5200	119.030	.402	.888
k16	105.3600	113.174	.613	.884
k17	105.1200	120.067	.375	.891
k18	105.2000	120.776	.227	.888
k19	105.1200	118.108	.492	.887
k20	104.8800	119.496	.462	.887
k21	105.2000	116.286	.516	.886
k22	105.3600	114.766	.200	.884
k23	105.1400	120.123	.376	.889
k24	105.0400	116.937	.513	.886
k25	105.2200	115.644	.546	.885
k26	105.0200	122.020	.290	.890
k27	105.6000	118.857	.366	.889
k28	104.8200	121.416	.317	.889
k29	104.9200	118.034	.497	.887
k30	105.0400	117.753	.481	.887
k31	105.1400	118.653	.416	.888
k32	105.1200	120.679	.289	.890
k33	104.8800	116.271	.650	.884
k34	105.2800	116.614	.497	.886
k35	105.3800	113.914	.602	.884
k36	104.6200	119.832	.222	.888

Item gugur $36 - 7 = 29 \times 5 / 2 = 72,5$

Explore

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
managemen konflik	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%
kecerdasan emosi	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

Descriptives

		Statistic	Std. Error	
managemen konflik	Mean	74.6600	.85648	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	72.9388	
		Upper Bound	76.3812	
	5% Trimmed Mean	74.7222		
	Median	74.0000		
	Variance	36.678		
	Std. Deviation	6.05623		
	Minimum	60.00		
	Maximum	88.00		
	Range	28.00		
	Interquartile Range	10.00		
	Skewness	-.085	.337	
	Kurtosis	-.390	.662	
	kecerdasan emosi	Mean	88.8200	1.46877
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	85.8684	
		Upper Bound	91.7716	
5% Trimmed Mean		88.6778		
Median		87.0000		
Variance		107.865		
Std. Deviation		1.03858		
Minimum		67.00		
Maximum		116.00		
Range		49.00		
Interquartile Range		10.50		
Skewness		.236	.337	
Kurtosis		.417	.662	

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		managemen konflik	kecerdasan emosi
N		50	50
Normal Parameters ^a	Mean	74.6600	88.8200
	Std. Deviation	6.05623	10.38580
Most Extreme Differences	Absolute	.091	.116
	Positive	.087	.110
	Negative	-.091	-.116
Kolmogorov-Smirnov Z		.644	.818
Asymp. Sig. (2-tailed)		.802	.515
a. Test distribution is Normal.			

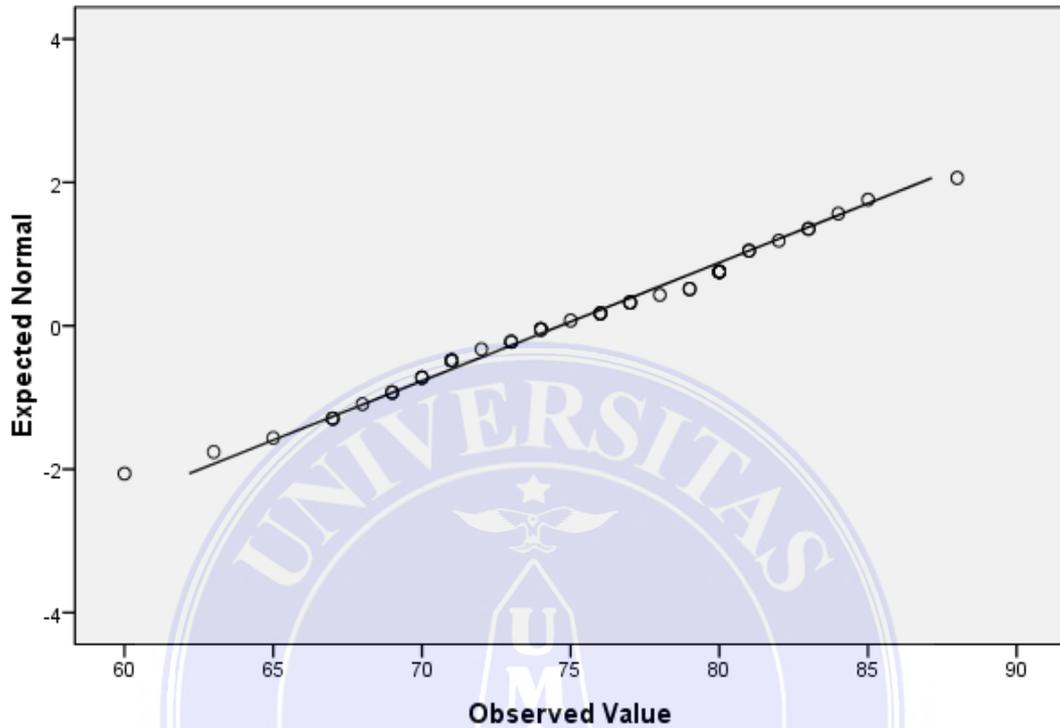
managemen konflik

managemen konflik Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
2,00	6 . 03
8,00	6 . 57778999
16,00	7 . 0001111123334444
10,00	7 . 5666777899
12,00	8 . 000000112334
2,00	8 . 58

Stem width: 10,00
 Each leaf: 1 case(s)

Normal Q-Q Plot of managemen konflik



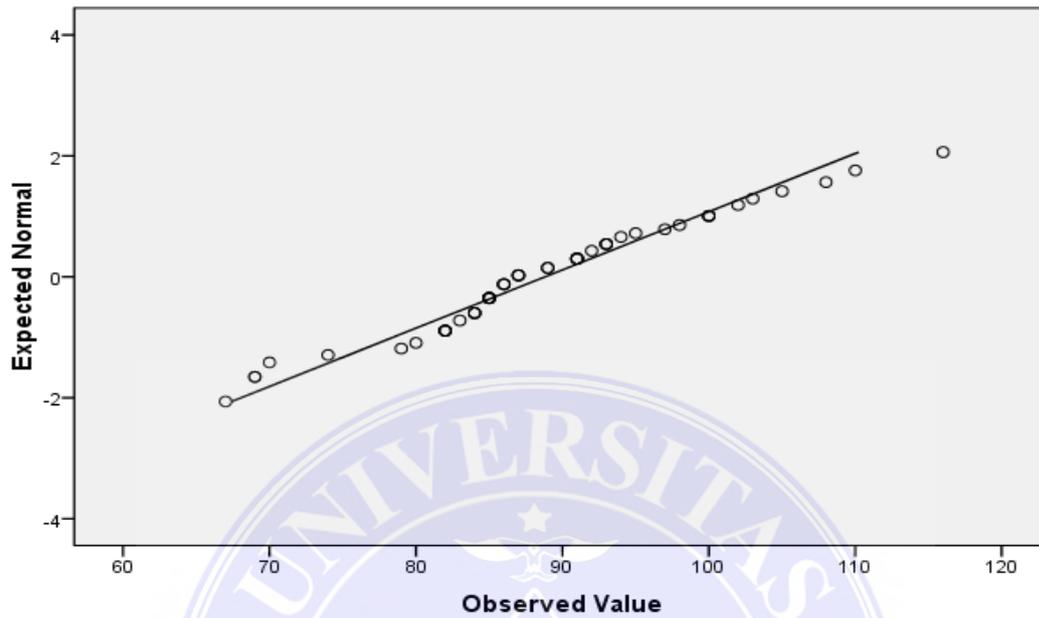
kecerdasan emosi

kecerdasan emosi Stem-and-Leaf Plot

Frequency	Stem & Leaf
1,00	Extremes (= < 67)
2,00	6 . 99
2,00	7 . 04
1,00	7 . 9
9,00	8 . 022223444
14,00	8 . 5555566677799
9,00	9 . 111123334
3,00	9 . 578
5,00	10 . 00023
2,00	10 . 58
2,00	Extremes (>= 110)

Stem width: 10,00
 Each leaf: 1 case(s)

Normal Q-Q Plot of kecerdasan emosi



Means

Case Processing Summary

	Cases					
	Included		Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
managemen konflik * kecerdasan emosi	50	100.0%	0	.0%	50	100.0%

Report

managemen konflik

kecerdasan emosi	Mean	N	Std. Deviation
67	69.0000	1	.
69	64.0000	2	1.41421
70	60.0000	1	.
74	74.0000	1	.
79	75.0000	1	.
80	67.0000	1	.
82	70.7500	4	2.87228
83	71.0000	1	.
84	70.0000	3	.00000
85	75.8333	6	5.49242
86	71.0000	3	3.00000
87	74.0000	3	1.73205
89	74.0000	2	9.89949
91	77.2500	4	2.75379
92	77.0000	1	.
93	76.6667	3	4.16333
94	69.0000	1	.
95	79.0000	1	.
97	83.0000	1	.
98	77.0000	1	.
100	77.6667	3	2.08167
102	80.0000	1	.
103	81.0000	1	.
105	83.0000	1	.
108	84.0000	1	.
110	88.0000	1	.
116	85.0000	1	.
Total	74.6600	50	6.05623

ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
managemen konflik	Between Groups	1431.553	26	55.060	3.463	.002
	Linearity	1071.657	1	1071.657	67.406	.000
	Deviation from Linearity	359.896	25	14.396	.905	.597
	Within Groups	365.667	23	15.899		
	Total	1797.220	49			

Measures of Association

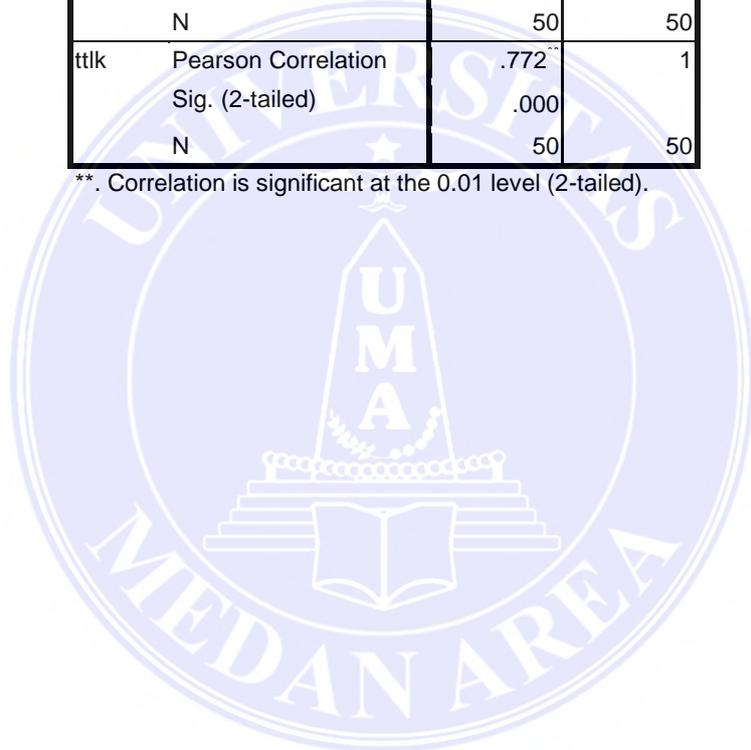
	R	R Squared	Eta	Eta Squared
managemen konflik * kecerdasan emosi	.772	.596	.892	.797

Correlations

Correlations

		ttml	ttlk
ttml	Pearson Correlation	1	.772**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	50	50
ttlk	Pearson Correlation	.772**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	50	50

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).





LAMPIRAN E

SURAT KETERANGAN BUKTI PENELITIAN



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS PSIKOLOGI

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 ☎ (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 ☎ (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 177 /FPSI/01.10/VI/2018
Lampiran : -
Hal : Pengambilan Data

Medan, 9 Juni 2018

Yth, Pimpinan PT. Aspacindo Kedaton Motor Jl. William
Iskandar No. 327 A-D, Sidorejo Hilir, Medan Tembung, Kota
Medan, Sumatera Utara 20222
Di
Tempat

Dengan hormat, bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan izin dan kesempatan kepada mahasiswa kami:

Nama : Parulian Simarmata
NPM : 14 860 0138
Program Studi : Ilmu Psikologi
Fakultas : Psikologi

Untuk melaksanakan pengambilan data di PT. Aspacindo Kedaton Motor Jl. William
Iskandar No. 327 A-D, Sidorejo Hilir, Medan Tembung, Kota Medan, Sumatera Utara
20222 guna penyusunan skripsi yang berjudul "*Hubungan Kecerdasan Emosional dengan
Manajemen Konflik pada Karyawan di PT. Aspacindo Kedaton Motor*".

Perlu kami informasikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah
dan penyusunan skripsi, yang merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk
mengikuti ujian Sarjana Psikologi di Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mohon kiranya Bapak/Ibu dapat memberikan kemudahan
dalam pengambilan data yang diperlukan dan Surat Keterangan yang menyatakan bahwa
mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data di Perusahaan yang
Bapak/Ibu pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wakil Dekan Bid. Akademik,

Harul Anwar Dalimunthe, S.Psi, M.Si



LAMPIRAN F

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN



ASPACINDO
KEDATON MOTOR

Medan, 2 Juli 2018

Hal : Izin Pengambilan data

Kepada Yth : Wakil Dekan Bid. Akademik Fakultas Psikologi
Program studi ilmu psikologi
Universitas Medan Area
Di
Medan

Dengan hormat,
Sehubungan dengan surat bapak No : 1177/FPSI/01.10/VI/2018 perihal pengambilan data untuk tujuan skripsi mahasiswa bapak atas nama PARULIAN SIMARMATA yang berjudul " Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik pada Karyawan di PT Aspacindo Kedaton Motor". Maka melalui surat ini kami sampaikan izin tersebut dapat kami berikan. Adapun penelitian tersebut dilakukan di bulan Juli 2018.

Demikian kami sampaikan. Atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat saya



PT. ASPACINDO KEDATON MOTOR
Jl. Wiliem Iskandar No. 327 A-C, MEDAN - Telp. 061-6623837