

Peran Manajer dalam Menerapkan Strategi Resolusi Konflik Berbasis Pendekatan *Emotional Intelligence*

Muharriyadi¹, Dwi Nofika Sari², Salfen Hasri³, Sohiron⁴

^{1,2,3,4} Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
e-mail: Muharriyadi889@gmail.com¹, dwinofikasari07@gmail.com²,
salfen.hasri@uin-suska.ac.id³, sohiron@uin-suska.ac.id⁴

Abstrak

Kecerdasan Emosional (KE) telah menjadi topik yang menarik dalam penelitian kepemimpinan karena kemampuannya yang dapat mempengaruhi kinerja dan efektivitas seorang pemimpin. *Emotional Intelligence* telah menjadi topik utama dalam bidang manajemen dan psikologi, dengan dampaknya yang signifikan dalam berbagai konteks interpersonal, termasuk strategi resolusi konflik. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh KE terhadap efektivitas resolusi konflik dalam lingkungan organisasi dan juga bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh kecerdasan interpersonal skill seorang manajer. Dalam kajian ini, kami menggunakan pendekatan teoritis dan praktis untuk menilai bagaimana komponen KE seperti kesadaran diri, regulasi diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial mempengaruhi dinamika konflik. Tinjauan sistematis ini bertujuan untuk menyelidiki hubungan antara kecerdasan emosional dan kepemimpinan dengan menganalisis literatur yang relevan. Berdasarkan penelitian sebelumnya dan analisis literatur serta penelitian empiris yang ada, artikel ini menyimpulkan KE yang mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, membangun hubungan, mengelola emosi orang lain, serta memahami perspektif orang lain, berperan penting dalam mengelola konflik. Hasil analisis menunjukkan bahwa manajer yang memiliki KE dan keterampilan interpersonal yang baik dapat menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif juga meningkatkan kemampuan individu dalam mengelola konflik secara baik. Selain itu, penerapan KE dalam strategi resolusi konflik dapat memperkuat hubungan antar pihak dan menciptakan solusi win-win yang lebih berkelanjutan. Penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi organisasi untuk mengembangkan KE dan keterampilan interpersonal manajer dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan melejitkan produktivitas organisasi, lembaga dan bisnis.

Kata kunci: *Kecerdasan Emosional, Resolusi Konflik, Keterampilan Interpersonal*

Abstract

Emotional Intelligence (EI) has become an interesting topic in leadership research because of its ability to affect the performance and effectiveness of a leader. Emotional Intelligence has become a major topic in the fields of management and psychology, with its significant impact in a variety of interpersonal contexts, including conflict resolution strategies. This article aims to analyze the influence of KE on the effectiveness of conflict resolution in the organizational environment and also aims to explore the influence of a manager's interpersonal skill intelligence. In this study, we use both theoretical and practical approaches to assess how EI components such as self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills affect conflict dynamics. This systematic review aims to investigate the relationship between emotional intelligence and leadership by analyzing the relevant literature. Based on previous research and analysis of existing literature and empirical research, this article concludes that EI which includes the ability to communicate well, build relationships, manage other people's emotions, and understand other people's perspectives, plays an important role in managing conflict. The results of the analysis show that managers who have good Emotional Intelligence and interpersonal skills can resolve conflicts in a constructive way and also improve the individual's ability to manage conflicts well. In addition, the implementation of EI in conflict resolution strategies can strengthen relations between parties and create more sustainable win-win solutions. This research provides practical insights for

organizations to develop EI and managerial interpersonal skills in order to create a more harmonious work environment and boost the productivity of organizations, institutions and businesses.

Keywords : *Emotional Intelligence, Conflict Resolution, Interpersonal Skills*

PENDAHULUAN

Dalam dunia organisasi dan bisnis, konflik kerap terjadi diantara individu atau kelompok yang merupakan hal yang tidak terhindarkan. Konflik, yang sering kali timbul dari perbedaan pendapat atau tujuan antara individu atau kelompok, dapat menurunkan produktivitas dan menciptakan ketegangan dalam lingkungan kerja. Sementara itu, negosiasi menjadi salah satu sarana untuk mencapai kesepakatan atau penyelesaian masalah. (Rahmatullah, 2024) Dalam konteks ini, *emotional intelligence* atau Kecerdasan Emosioanal (KE) adalah kemampuan seseorang yang didefinisikan kepada kemampuannya untuk memahami, mengenali, dan kelebihanannya mengelola emosi pada dirinya serta mampu memahami dan mengelola emosi orang lain.

KE dapat menjadi faktor kunci dalam mengurangi ketegangan, membangun komunikasi yang lebih baik, dan mencapai solusi yang saling menguntungkan dalam interaksi interpersonal. Keberhasilan seorang manajer dalam menghadapi situasi konflik dan negosiasi ditentukan pada salah satu faktor kunci yang sangat menentukan yaitu kecerdasan emosional, mencakup kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, membangun hubungan yang saling mendukung, serta mengelola dan merespons emosi orang lain dengan tepat. Manajer yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik dapat lebih mudah memahami kebutuhan dan perasaan orang lain, mengelola dinamika sosial dengan lebih efektif, serta mencapai kesepakatan yang saling menguntungkan dalam negosiasi. (Ullah, 2024) Kecerdasan emosional dan kepemimpinan berkorelasi positif, menurut temuan tinjauan ini. Selain membantu pemimpin dalam mengambil keputusan yang lebih baik, berkomunikasi dengan lebih baik, membangun hubungan yang baik dengan anggota tim, dan mengatasi konflik dengan lebih baik. Komunikasi yang efektif juga dapat dibangun dan ditingkatkan melalui kepemimpinan. Hal ini menguntungkan kinerja individu dan kelompok yang dipimpin oleh pemimpin dengan kecerdasan emosional yang tinggi. (Hasri, 2005)

Kecerdasan emosional dan kepemimpinan berkorelasi positif, menurut temuan tinjauan ini. Selain membantu pemimpin dalam mengambil keputusan yang lebih baik, berkomunikasi dengan lebih baik, membangun hubungan yang baik dengan anggota tim, dan mengatasi konflik dengan lebih baik. Komunikasi yang efektif juga dapat dibangun dan ditingkatkan melalui kepemimpinan. Hal ini menguntungkan kinerja individu dan kelompok yang dipimpin oleh pemimpin dengan kecerdasan emosional yang tinggi. (Ullah, 2024)

Kemampuan untuk mengendalikan dan memahami emosi seseorang merupakan hal terpenting dari kecerdasan emosional. Pekerja yang pada dirinya memiliki kecerdasan emosional yang bagus juga memiliki kemampuan untuk mengelola emosi mereka tatkala dihadapkan pada situasi yang menantang dan lebih merespon dengan baik terhadap suasana emosi orang lain. Hal ini dapat membantu mereka membangun hubungan kerja yang lebih baik dan menangani konflik dengan lebih baik. KE sangat penting untuk mengatasi konflik ditempat kerja. Individu yang memiliki KE yang tinggi memiliki kemampuan untuk berkomunikasi lebih baik, menunjukkan empati, dan lebih baik dalam mengelola dan menyelesaikan konflik secara konstruktif.

Studi menunjukkan bahwa KE terkait dengan kesuksesan profesional. Orang-orang dengan KE tinggi cenderung lebih puas dengan pekerjaan mereka dan lebih jarang meninggalkan perusahaan. Selain itu, individu dengan KE tinggi memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk mengendalikan stres yang mereka alami di tempat kerja dan memiliki kualitas hidup kerja yang lebih baik. Namun, penelitian telah menunjukkan bahwa KE mungkin memiliki sisi gelap. Orang-orang dengan KE yang tinggi dapat menggunakan kemampuan mereka secara egoistis dan merugikan orang lain. Bahkan dengan mengorbankan kepentingan orang lain, mereka memiliki kemampuan untuk mengendalikan emosi orang lain. Orang dengan KE yang tinggi dapat mengidentifikasi perasaan rekan kerja mereka, menyembunyikan atau mengungkapkan perasaan mereka demi keuntungan pribadi, dan mengontrol komunikasi dan informasi yang diwarnai emosi.

Kenyataannya, KE telah menjadi aset yang sangat penting bagi organisasi. Pemimpin dan karyawan yang memiliki KE yang baik cenderung melakukan pekerjaan dengan lebih baik dan berkontribusi pada keunggulan dan efisiensi perusahaan. Kemitraan yang lebih baik antara manajer dan karyawan dapat membantu menghasilkan tempat kerja yang lebih produktif. (Shah, 2024)

METODE

Peran kecerdasan emosional dalam manajemen organisasi dibahas dalam penelitian ini melalui review literatur. Sumber yang digunakan meliputi konsep, dimensi, dan penggambaran kecerdasan emosional di tempat kerja. Dalam penelitian akademis, review literatur adalah teknik penting untuk menghimpun dan menganalisa informasi yang sudah ada tentang topik tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran dan Fungsi Manajer atau Pemimpin

Kemampuan untuk mempengaruhi kelompok dengan tujuan dikenal sebagai kepemimpinan. Ini juga dapat didefinisikan sebagai proses mempengaruhi tindakan seseorang atau kelompok dalam situasi tertentu untuk mencapai tujuan tersebut. Menurut beberapa ahli, kepemimpinan dapat didefinisikan sebagai perilaku seorang pemimpin yang memimpin kelompok untuk mencapai tujuan bersama. Selain itu, kepemimpinan juga dapat didefinisikan sebagai kemampuan seorang pemimpin untuk mempengaruhi, memotivasi, dan mendorong orang lain untuk berpartisipasi dalam kegiatan organisasi atau lembaga pendidikan. Bimbingan dari pimpinan ke bawahan dikenal sebagai kepemimpinan. Bawahan termotivasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan atasannya dan menunjukkan rasa hormat, kepercayaan, kebanggaan, dan kesetiaan. (Goleman, 1998) Untuk membuat orang lain melakukan sesuatu untuk mencapai tujuan yang diinginkan, seorang pimpinan memimpin, mengarahkan, mempengaruhi, dan bertindak sebagai contoh. Keterampilan manajerial sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Jenis keterampilan ini berbeda-beda sesuai tingkat manajer dalam organisasi, mulai dari manajer tingkat bawah, menengah, hingga puncak. Manajer memiliki peran kunci dalam memastikan efektivitas organisasi, yang menjadi indikator utama kesuksesan. Jika seorang manajer tidak mampu menjalankan tugasnya dengan baik, organisasi akan menghadapi kesulitan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Oleh karena itu, pengembangan keterampilan manajerial yang sesuai dengan tingkatannya menjadi sangat penting demi keberhasilan organisasi secara keseluruhan. (Ahmad Shihabuddin, 2024)

Dengan mempertimbangkan semua definisi ini, kita dapat mengatakan bahwa kepemimpinan adalah sifat yang ada dalam seorang manajer. Ini termasuk kemampuan untuk berkomunikasi, berinteraksi, memimpin, menyemangati, melayani, kesetiaan, penghormatan, bimbingan, dan kepemimpinan. Gaya kepemimpinan seorang pemimpin sangat dipengaruhi oleh bagaimana dia mengangkat bawahannya. Diharapkan pemimpin dapat menunjukkan contoh kepemimpinan dalam setiap situasi dan memberi inspirasi kepada bawahannya sehingga mereka percaya pada atasannya.

Oemar Hamalik (2001) dalam tulisannya mengatakan bahwa, jika seseorang ingin menjadi pemimpin yang efektif dalam organisasi yang dipimpinnya, mereka harus mempelajari lima hal:

- 1) Berfungsi sebagai katalisator. Pemimpin harus mampu bertindak demi kepentingan seluruh anggota dan mempromosikan pemahaman di antara mereka yang mereka pimpin.
- 2) Peran sebagai fasilitator. Pemimpin semestinya memiliki kemampuan untuk melakukan pengembangan organisasi yang ada pada kelompok mereka sehingga mereka dapat menciptakan perubahan arti sebuah kesadaran dalam lingkup organisasi yang mereka pimpin, lalu berdampak pada perkembangan dan kemajuan organisasi.
- 3) Peran sebagai pemecah masalah. Pemimpin dengan cepat dan tepat menangani permasalahan sehingga masalah dapat teratangani secara efektif dan efisien.
- 4) Berfungsi sebagai penghubung sumber. Pemimpin harus menemukan solusi yang sesuai dengan situasi dan kebutuhan organisasi.
- 5) Peran komunikator. Seorang pemimpin harus memiliki kemampuan untuk menyampaikan gagasan mereka kepada orang lain, sehingga pada saatnya dia dapat menyampaikan

gagasan kelompok pada orang lain. Agar konsep yang disampaikan dapat dibahas secara luas, pihak penghubung dan mereka yang berkonflik mampu berkomunikasi dengan cara yang efektif.

Manajer, pimpinan, dan atau kepala sekolah harus memiliki kemampuan untuk memimpin organisasi sesuai dengan posisi mereka. Suatu permasalahan dapat diselesaikan dengan baik dan tidak ada yang dirugikan, dengan syarat apabila pemimpin mampu menangani perselisihan pendapat dengan penuh otoritas dan tanpa memihak pihak yang berkonflik. Oleh karena itu, sangat penting bagi setiap pimpinan di mana pun dalam organisasi untuk memainkan peran kepemimpinan untuk menciptakan lingkungan yang menyenangkan, damai, dan bersahabat untuk mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan citra organisasi. (Hamalik, 2001)

Makna, Aktivitas dan Pengelolaan Konflik

Makna konflik dalam ditinjau dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menggambarkan konflik sebagai perselisihan, percekocokan atau pertentangan. (NASIONAL, 2008) Arti yang lain menyatakan bahwa konflik tidak terdiri dari satu pendapat; itu terdiri dari bertentangan dan berselisih. Manajemen konflik terdiri dari kemampuan untuk menangani konflik sesuai dengan prinsip manajemen dan keterampilan tertentu. Mengembangkan dan menerapkan strategi konflik dengan baik adalah ciri manajemen yang baik.

Konflik terbagi menjadi tiga jenis, menurut TA. Brata, yaitu: 1) konflik kepentingan (interest), yang menentukan apa yang seseorang lakukan atau tidak lakukan. 2) konflik emosi (emotion), yang merupakan faktor emosi yang biasanya disebabkan seperti kemarahan, kebencian, ketakutan, dan lain-lain. 3) adalah konflik nilai (values), komponen atau faktor yang bertentangan adalah yang paling berbahaya. Jenis konflik dalam organisasi bervariasi, tetapi mereka dapat dikategorikan berdasarkan situasi, pihak yang berkonflik, dan topik konflik. Beberapa jenis konflik adalah sebagai berikut: konflik personal dan interpersonal; konflik interes; lalu konflik realistik dan nonrealistik; dan terakhir konflik destruktif dan konstruktif. (BRATA, 2011)

Konflik intrapersonal, interpersonal, konflik antarkelompok, konflik dalam kelompok, konflik intraorganisasi, dan konflik antarorganisasi adalah beberapa jenis konflik yang terjadi di sebuah organisasi. Dalam mengelola konflik, Spiegel (1994) menyatakan bahwa beberapa hal harus dilakukan:

- 1) Berkompetisi. Ini adalah perspektif yang diambil ketika kita mencoba untuk mengutamakan kepentingan kita daripada kepentingan orang lain (solusi win-win).
- 2) Menghindari konflik adalah perspektif yang diambil ketika seseorang secara fisik atau mental mencoba menghindari atau memperlambat keadaan.
- 3) Akomodatif atau tidak egois. Dengan kata lain, ketika seseorang mengalah dan mengorbankan kepentingannya, pihak lain memanfaatkan keadaan konflik.
- 4) Setuju Ini dapat dicapai dengan mengorbankan beberapa kepentingan untuk mencapai tujuan bersama.
- 5) Bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama atau masing-masing. (Spiegel, 1994)

Salah satu cara yang efektif dan efisien untuk mengelola dan menangani konflik adalah dengan mengetahui kemampuan organisasi dan kemampuan yang terkait dengan konflik. Mengelola konflik dapat dilakukan dengan berbagai cara, seperti : (Rahmatullah, 2024)

- a) Pertimbangkan frekuensi penyelesaian konflik, gaya yang biasa digunakan, dasar, dan pemahaman konflik.
- b) Evaluasi para pihak sangat penting untuk mengetahui dan menilai masing-masing pihak untuk mengetahui preferensi, nilai, dan sikap mereka terhadap konflik. Melihat konflik dari segala sudut pandang akan meningkatkan peluang untuk menangani konflik dengan sukses.
- c) Identifikasi dan mencari sumber konflik yang disebutkan di atas. Konflik tidak akan terjadi dengan sendirinya. Sumbernya harus ditemukan sehingga subjek yang menanganinya dapat berfokus pada masalah tersebut.
- d) Mengetahui opsi dan pilihan penyelesaian konflik serta memilih yang mana yang lebih tepat.

Kecerdasan Emosional dan Kemampuan Manajerial

Penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang lebih tinggi memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk menjadi pemimpin yang efektif. Kemampuan untuk memahami, mengenali dan mengelola emosi, baik untuk dirinya maupun orang lain, dapat memengaruhi kemampuan seorang pemimpin dalam mengambil keputusan, memotivasi timnya. (Peter Salovey. & Mayer, 1990)

- a) Kaitan dengan Gaya Kepemimpinan: Beberapa studi telah mencoba menghubungkan kecerdasan emosional dengan berbagai gaya kepemimpinan, seperti kepemimpinan transformasional, kepemimpinan servant, atau kepemimpinan otoriter. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa seseorang yang memiliki tingkat kecerdasan emosional yang tinggi akan lebih mampu mengadopsi gaya kepemimpinan yang positif dan berorientasi pada pemberdayaan anggota tim.
- b) Pengaruh Lingkungan Kerja : Penelitian juga telah mempertimbangkan pengaruh lingkungan kerja dalam menghubungkan kecerdasan emosional dengan kepemimpinan. Misalnya, budaya organisasi yang mendukung ekspresi emosi yang sehat dan pembelajaran emosional dapat memfasilitasi pengembangan kepemimpinan berbasis kecerdasan emosional.
- c) Dampak pada Produktivitas dan Kinerja Organisasi : Sejumlah penelitian telah mencoba untuk mengukur dampak dari kepemimpinan berbasis kecerdasan emosional pada produktivitas dan kinerja organisasi. Beberapa temuan menunjukkan bahwa kepemimpinan yang memadukan kecerdasan emosional dengan kompetensi lain dapat meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis.
- d) Pelatihan dan Pengembangan Kecerdasan Emosional : Beberapa penelitian juga telah mencoba mengidentifikasi efektivitas program pelatihan kecerdasan emosional dalam meningkatkan keterampilan kepemimpinan. Hasil-hasil ini dapat memberikan panduan praktis bagi organisasi dalam pengembangan pemimpin-pemimpin yang lebih efektif.

Teori *Emotional Intelligence*

Emotional intelligence pertama kali dikemukakan oleh Salovey dan Mayer (1990) (Peter Salovey. & Mayer, 1990) dan kemudian menjadi model yang lebih komprehensif oleh Goleman (1998). Menurut Goleman (Goleman, 1998), lima dimensi utama edidefinisikan sebagai berikut:

- a) Kesadaran diri (*Self-awareness*) : Keterampilan untuk mengidentifikasi dan memahami emosi pada dirinya sendiri.
- b) Regulasi diri (*Self-regulation*) : Keterampilan untuk mengelola dan mengendalikan emosi, terutama dihadapkan pada kondisi dalam tekanan.
- c) Motivasi (*Motivation*): Dorongan internal untuk mencapai tujuan dan mengatasi tantangan.
- d) Empati (*Empathy*): Keterampilan untuk memahami emosi orang lain sambil memantau situasi dari sudut pandang mereka.
- e) Keterampilan sosial (*Social skills*): Keterampilan untuk berinteraksi dengan orang lain, membangun hubungan yang harmonis, dan menangani konflik secara efektif

Komponen-Komponen Kecerdasan Emosional yang Berperan dalam Resolusi Konflik Interpersonal

Berdasarkan kajian yang ditinjau, komponen KE yang berperan penting dan krusial dalam mengelola konflik interpersonal meliputi: (Rahmatullah, 2024)

- a) Kesadaran Diri: Menurut literatur yang ditinjau, kemampuan untuk mengidentifikasi dan mengenali emosi seseorang sangat penting untuk menemukan sumber konflik dan respons emosional yang tepat. Kemampuan seseorang untuk beradaptasi dan bertahan dalam menghadapi tantangan, trauma, atau tekanan dikenal sebagai resiliensi. Ini disebabkan oleh fakta bahwa mempertahankan resiliensi memungkinkan seseorang untuk mengelola dan mengungkapkan emosinya dengan cara yang tepat. Kemampuan untuk memahami dan memahami emosi orang lain bergantung pada kemampuan untuk berkomunikasi dan berinteraksi secara efektif dalam berbagai konteks.
- b) Pengaturan Diri: Orang yang dapat mengontrol emosi mereka, seperti kemarahan atau frustrasi, dapat menangani konflik dengan lebih santai dan terkendali. Sangat penting untuk

mengelola perasaan, terutama bagi orang-orang yang bekerja di bidang layanan publik seperti perawat dan kepala sekolah. Pasien yang mengalami ledakan emosi, seperti kemarahan, sering dihadapi oleh perawat rumah sakit jiwa. Perawat dapat membantu pasien mengendalikan emosinya dengan lebih baik dengan menilai proses regulasi emosi mereka; ini dapat membantu mereka mendekatkan diri kepada Tuhan .

- c) **Motivasi Diri:** Orang yang memiliki tujuan yang jelas dan dorongan internal yang kuat cenderung lebih berhasil dalam menyelesaikan konflik konstruktif. Ini karena mereka memiliki kemampuan untuk mengatur perilaku dan tindakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- d) **Kemampuan mendengarkan dengan empati :** Manajer yang baik harus mampu mendengarkan dengan penuh perhatian dan memahami perspektif orang lain. Beberapa indikator yang menunjukkan sifat empati seorang pemimpin adalah:
 - 1) Kemampuan mendengarkan bawahan dengan baik, Seorang pemimpin yang empatik mampu menjadi pendengar aktif, memberikan perhatian penuh, dan memahami setiap permasalahan yang disampaikan oleh bawahan, tanpa menyela pembicaraan.
 - 2) Kemampuan menerima sudut pandang bawahan, pemimpin yang empatik dapat memahami persoalan dari perspektif bawahan. Hal ini mencerminkan sikap toleransi terhadap perbedaan pendapat dan kesediaan untuk menghargai pandangan yang beragam.
 - 3) Kepekaan terhadap perasaan bawahan, pemimpin menunjukkan empati dengan membaca isyarat verbal maupun nonverbal dari bawahan, seperti nada suara, ekspresi wajah, gerak tubuh, dan bahasa tubuh lainnya. Kepekaan ini memungkinkan pemimpin merespons dengan tepat terhadap apa yang dirasakan bawahan. (Sohiron, 2019)
- e) **Kemampuan komunikasi yang efektif :** Komunikasi yang jelas dan terbuka sangat penting dalam menghindari kesalahpahaman yang dapat memperburuk konflik atau menghambat negosiasi.
- f) **Kemampuan membangun hubungan :** Manajer yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik mampu membangun hubungan yang solid dengan tim mereka, yang pada gilirannya memperkuat kolaborasi dan kepercayaan.
- g) **Kemampuan mempengaruhi dan memotivasi orang lain :** Manajer yang efektif dapat memotivasi dan memengaruhi orang lain untuk bekerja sama dalam menyelesaikan konflik atau mencapai kesepakatan dalam negosiasi.

Implikasi Penerapan Kecerdasan Emosional Bagi Setiap Individu Dapat Meningkatkan Produktivitas Organisasi

Temuan studi tentang kecerdasan emosional (KE) dan produktivitas di tempat kerja memiliki beberapa implikasi praktis bagi organisasi dan praktik manajemennya: (Doğru, 2022)

- a) **Rekrutmen dan Seleksi yang Ditingkatkan:** Organisasi dapat memprioritaskan kecerdasan emosional dalam proses perekrutan mereka. Dengan menilai KE kandidat selama wawancara atau melalui tes tertentu, perusahaan dapat memilih individu yang cenderung berkinerja lebih baik dalam lingkungan kolaboratif dan stres tinggi. Pendekatan ini dapat mengarah pada tenaga kerja yang lebih cerdas secara emosional, yang terkait dengan produktivitas yang lebih tinggi.
- b) **Program Pelatihan dan Pengembangan:** Studi ini menekankan pentingnya mengembangkan kecerdasan emosional dalam angkatan kerja. Organisasi dapat menerapkan program pelatihan yang berfokus pada peningkatan keterampilan EI, seperti regulasi emosional, empati, dan komunikasi interpersonal. Program-program ini dapat membantu karyawan mengelola stres dengan lebih efektif dan meningkatkan kolaborasi mereka dengan rekan kerja, pada akhirnya mengarah pada peningkatan produktivitas.
- c) **Dinamika Tempat Kerja yang dimanfaatkan:** Dengan menumbuhkan budaya yang menghargai kecerdasan emosional, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih mendukung dan kolaboratif. Karyawan dengan EI tinggi lebih siap untuk menangani tantangan di tempat kerja, yang dapat mengarah pada peningkatan dinamika tim dan

mengurangi konflik. Suasana positif ini dapat meningkatkan kepuasan kerja dan tingkat retensi secara keseluruhan.

- d) Pengembangan Kepemimpinan: Temuan menunjukkan bahwa pemimpin dengan kecerdasan emosional tinggi dapat secara signifikan memengaruhi kinerja tim mereka. Organisasi harus fokus pada pengembangan EI dalam program pelatihan kepemimpinan mereka, karena pemimpin yang cerdas secara emosional lebih mahir dalam memotivasi tim mereka, mengelola stres, dan menavigasi hubungan interpersonal. Hal ini dapat menghasilkan kinerja tim yang lebih baik dan produktivitas yang lebih tinggi.
- e) Manajemen Kinerja: Memasukkan kecerdasan emosional ke dalam evaluasi kinerja dapat memberikan pandangan yang lebih holistik tentang kontribusi karyawan. Organisasi dapat menilai tidak hanya keterampilan teknis karyawan tetapi juga kompetensi emosional mereka, yang dapat mengarah pada umpan balik dan rencana pengembangan yang lebih efektif yang disesuaikan dengan kebutuhan individu.

Singkatnya, studi ini menyoroti bahwa berinvestasi dalam kecerdasan emosional dapat menghasilkan manfaat yang signifikan bagi organisasi, termasuk peningkatan produktivitas, hubungan tempat kerja yang lebih baik, dan peningkatan kesejahteraan karyawan. Dengan menerapkan strategi yang mempromosikan KE, organisasi dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif dan harmonis. (Wirawan, 2019)

SIMPULAN

Kecerdasan emosional mengambil peran strategis dan penting pada organisasi dalam banyak hal, seperti penyelesaian konflik. Penyelesaian konflik cenderung lebih baik bila ditangani oleh individu dengan kecerdasan emosional yang tinggi, dan kepala madrasah dengan kecerdasan emosional yang tinggi akan menyadari konflik yang terjadi dan mulai berfikir bagaimana langkah dan upaya penyelesaiannya sebelum konflik menjadi lebih rumit dan sulit. (Bashori, 2020)c Kecerdasan emosional juga membantu orang berpikir secara jernih dan bersikap tenang saat menghadapi masalah, sehingga mereka dapat lebih baik menyelesaikan konflik dengan strategi penyelesaian masalah yang berfokus. Hasil analisis menunjukkan bahwa manajer yang memiliki *Emotional Intelligence* dan keterampilan interpersonal yang baik dapat menyelesaikan konflik dengan cara yang konstruktif juga meningkatkan kemampuan individu dalam mengelola konflik secara baik. Selain itu, penerapan EI dalam strategi resolusi konflik dapat memperkuat hubungan antar pihak dan menciptakan solusi win-win yang lebih berkelanjutan. Penelitian ini memberikan wawasan praktis bagi organisasi untuk mengembangkan EI dan keterampilan interpersonal manajer dalam rangka menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan melejitkan produktivitas organisasi, lembaga dan bisnis.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Shihabuddin, Gustianto Nur Hafis, Salfen Hasri, and Sohiron. "Strategi Manajerial Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Guru Dan Mutu Sekolah." *Jurnal Pendidikan Tambusai* 8, no. 2 (June 2024): 22565–73.
- Bashori, and Muhammad Anggung Manumanoso Prasetyo. "Resolusi Manajemen Konflik (Kajian Manajemen Konflik Di Lembaga Pendidikan Islam)." *Ivic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan PKn Dan Sosial Budaya* 4, no. 2 (July 2020): 337–49.
- David Goleman. *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More than IQ*, 1995.
- . *The Emotional Intelligence of Leaders*. Vol. 10, 1998.
- Doğru, Çağlar. "A Meta-Analysis of the Relationships Between Emotional Intelligence and Employee Outcomes." *Frontiers in Psychology* 13 (April 25, 2022). <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.611348>.
- Hasri, Salfen. "Manajemen Pendidikan: Pendekatan Nilai Dan Budaya Organisasi." *Yapma*, 2005.
- Oemar Hamalik. *Proses Belajar Mengajar*. PT Bumi Aksara, Jakarta, 2001.
- Peter Salovey. & Mayer, J. D. *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*. Vol. 9, 1990.
- PUSAT BAHASA DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL. *Kamus Bahasa Indonesia*. Edited by Kamus Pusat Bahasa. Jakarta, 2008.

- Rahmatullah, M. Ilyas, and Azmir Suljic. "CONFLICT MANAGEMENT STRATEGY IN PRINCIPAL LEADERSHIP FROM AN ISLAMIC PERSPECTIVE." *Leadership: Jurnal Mahasiswa Manajemen Pendidikan Islam* 5, no. 2 (June 21, 2024): 192–204. <https://doi.org/10.32478/leadership.v5i2.2328>.
- Shah, PhD, Binod, and KiranKumari Sah. "The Impact of Emotional Intelligence in the Workplace on Productivity." *International Journal of Business and Management Invention* 13, no. 10 (October 2024): 69–76. <https://doi.org/10.35629/8028-13106976>.
- Sohiron, Sohiron, Ahmad Syukri, and Kasful Anwar US. "Sifat Empati Pemimpin Terhadap Bawahan Sebagai Kunci Keberhasilan Kepemimpinan Dalam Sistem Manajemen Pendidikan Islam." *Indonesian Journal of Islamic Educational Management* 2, no. 1 (May 21, 2019): 43. <https://doi.org/10.24014/ijiem.v2i1.7124>.
- Steven L. Spiegel. *Superpower Conflict Resolution in the Middle East*. 1st Edition., 1994.
- TA. BRATA. "PERAN KEPEMIMPINAN DALAM MENGENDALIKAN KONFLIK." *Jurnal Media Wahana Ekonomika* 07 (January 1, 2011): 56–63.
- Ullah, Abd, Sarfaraz Khan, and Faheem Uddin. "Building Emotionally Intelligent Teams: A Survey on the Impact of Emotional Intelligence on Organizational Success." *Journal of Asian Development Studies* 13, no. 3 (September 1, 2024): 749–63. <https://doi.org/10.62345/jads.2024.13.3.62>.
- Wirawan, Hillman, Muhammad Tamar, and Elvita Bellani. "Principals' Leadership Styles: The Role of Emotional Intelligence and Achievement Motivation." *International Journal of Educational Management* 33, no. 5 (July 8, 2019): 1094–1105. <https://doi.org/10.1108/IJEM-04-2018-0127>.