

*Literatur Review: Peran Kecerdasan Emosional terhadap Konflik Interpersonal di Tempat Kerja*

Kiki Cahaya Setiawan<sup>1</sup>, Muhammad Rizky Apriansyah<sup>2</sup>, Tamara Aisyah Mayani<sup>3</sup>, Niken Destian Putri<sup>4</sup>, Yolanda<sup>5</sup>, Siti Annisa Nur Ayunda<sup>6</sup>

Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang<sup>1-6</sup>

Corresponding email: muhammadrizkyapriansyah165@gmail.com

**ARTICLE INFO**

**Article History**

Received: 22-11-2025

Revised: 24-02-2026

Accepted: 25-05-2026

**Keywords**

*Emotional intelligence*

*Interpersonal conflict*

*Empathy*

*Self-awareness*

*Social Skills*

**Kata Kunci**

Kecerdasan emosional

Konflik antarpersonal

Empati

Kesadaran diri

Keterampilan sosial

**ABSTRACT**

This literature review analyzes the role of emotional intelligence in managing interpersonal conflicts in the workplace. Emotional intelligence, which includes self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills, helps individuals understand and control emotions while responding effectively to others. Recent studies (2020–2025) show that individuals with high emotional intelligence are better at managing stress, maintaining positive communication, and resolving disputes constructively. These abilities prevent conflicts from escalating into destructive behavior and support teamwork, trust, and job satisfaction. Emotional intelligence thus functions as a psychological resource that promotes harmony and resilience in organizations. Therefore, organizations are encouraged to integrate emotional intelligence training into human resource development programs to foster a positive, collaborative, and emotionally healthy workplace..

**ABSTRAK**

Kajian literatur ini menganalisis peran kecerdasan emosional dalam mengelola konflik interpersonal di tempat kerja. Kecerdasan emosional yang meliputi kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial membantu individu memahami dan mengatur emosi serta merespons orang lain secara efektif. Penelitian terkini (2020–2025) menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu mengelola stres, menjaga komunikasi positif, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif. Kemampuan ini mencegah konflik berkembang menjadi perilaku destruktif serta memperkuat kerja sama tim, kepercayaan, dan kepuasan kerja. Dengan demikian, kecerdasan emosional berfungsi sebagai sumber daya psikologis yang mendorong keharmonisan dan ketahanan dalam organisasi. Oleh karena itu, organisasi perlu mengintegrasikan pelatihan kecerdasan emosional dalam pengembangan sumber daya manusia untuk menciptakan budaya kerja yang positif dan sehat secara emosional.

**Pendahuluan**

Tempat kerja merupakan ruang interaksi sosial yang kompleks, dihuni oleh individu-individu dengan latar belakang, nilai, serta tujuan yang beragam. Dalam dinamika tersebut,

konflik interpersonal menjadi fenomena yang hampir tak terhindarkan dalam kehidupan organisasi (Fadillah et al., 2025). Konflik interpersonal di lingkungan kerja dapat diartikan sebagai ketegangan atau perselisihan yang timbul akibat perbedaan pandangan, nilai, maupun perasaan antara dua individu atau lebih (Batubara et al., 2023). Apabila konflik semacam ini tidak dikelola dengan baik, dampaknya bisa merugikan organisasi, seperti menurunnya produktivitas, berkurangnya kepuasan kerja, hingga meningkatnya tingkat *turnover* karyawan (Irawan, 2024).

Konflik di tempat kerja dapat muncul dalam berbagai bentuk, antara lain konflik tugas (task conflict), konflik hubungan (relationship conflict), dan konflik proses (process conflict). Profesi yang menuntut interaksi dan kolaborasi intensif, seperti bidang kesehatan, memiliki potensi lebih tinggi terhadap munculnya konflik akibat intensitas kerja sama yang tinggi antar individu (Batubara et al., 2023). Sementara dalam dunia pendidikan, konflik interpersonal juga sering ditemukan, baik di antara guru maupun peserta didik, yang dapat mengganggu efektivitas pembelajaran dan suasana sekolah yang kondusif.

Salah satu faktor penting yang kini banyak diperhatikan dalam upaya mengelola konflik interpersonal di tempat kerja adalah kecerdasan emosional (emotional intelligence). Kecerdasan emosional merujuk pada kemampuan seseorang dalam mengenali, memahami, serta mengatur emosi diri dan orang lain secara efektif (Goleman, 2018). Menurut Daniel Goleman, kecerdasan emosional mencakup lima aspek utama, yaitu kesadaran diri (self-awareness), pengendalian diri (self-regulation), motivasi (motivation), empati (empathy), dan keterampilan sosial (social skills). Kelima komponen ini mendukung individu dalam menghadapi situasi sosial yang kompleks, menjalin hubungan interpersonal yang positif, serta merespons tekanan dengan cara yang lebih adaptif (Irawan, 2024).

Sejumlah penelitian memperkuat peran penting kecerdasan emosional dalam proses manajemen konflik. Sitanggang et al. (2022) menemukan adanya hubungan positif antara kecerdasan emosional dan kemampuan manajemen konflik pada tenaga kesehatan. Hasil serupa juga disampaikan oleh Nurhidayah dan Revi (2020), yang menunjukkan adanya korelasi antara kecerdasan emosional dengan komunikasi interpersonal—komponen penting dalam penyelesaian konflik. Individu yang memiliki tingkat kecerdasan emosional tinggi umumnya lebih terampil dalam berkomunikasi, memimpin, dan bekerja sama secara efektif (Irawan, 2024).

Dalam konteks pengelolaan konflik, kecerdasan emosional membantu individu mengendalikan reaksi emosional selama perselisihan, sehingga mereka dapat tetap tenang dan berpikir rasional. Kemampuan memahami perasaan orang lain melalui empati juga mempermudah terciptanya solusi yang saling menguntungkan (Irawan, 2024). Penelitian menunjukkan bahwa kesadaran diri dan empati menjadi dua aspek utama yang menentukan efektivitas penyelesaian konflik, menegaskan pentingnya kedua dimensi ini dalam membangun strategi manajemen konflik yang konstruktif.

Di Indonesia, sejumlah penelitian telah menyoroti hubungan antara kecerdasan emosional dengan kinerja dan pengelolaan konflik di tempat kerja. Yunita dan Fauziah

(2020) misalnya, menemukan bahwa kecerdasan emosional berperan dalam membantu ibu bekerja menghadapi konflik peran ganda. Penelitian lain dalam konteks akademik juga menunjukkan bahwa peserta didik dengan kecerdasan emosional yang tinggi lebih mampu mengelola konflik dengan cara yang positif dan produktif.

Kendati demikian, pemahaman yang lebih mendalam masih dibutuhkan mengenai bagaimana kecerdasan emosional secara spesifik memengaruhi dinamika konflik interpersonal di lingkungan kerja, terutama dalam konteks budaya organisasi di Indonesia. Oleh karena itu, kajian literatur ini bertujuan untuk menganalisis berbagai hasil penelitian terkini (2020–2025) yang membahas peran kecerdasan emosional terhadap konflik interpersonal di tempat kerja. Melalui kajian ini diharapkan muncul pemahaman yang lebih komprehensif tentang mekanisme kecerdasan emosional dalam membantu penyelesaian konflik, serta implikasinya bagi pengembangan sumber daya manusia di organisasi.

Dengan memahami peran penting kecerdasan emosional dalam pengelolaan konflik, organisasi dapat merancang program pelatihan dan pengembangan yang berfokus pada peningkatan kompetensi emosional karyawan. Peningkatan ini pada akhirnya akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis, produktif, serta mendukung kesejahteraan psikologis karyawan secara menyeluruh.

## Metode

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur. Metode studi literatur adalah serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat, serta mengelolah bahan penelitian (Zed,2008:3). Dengan melakukan studi literatur, para peneliti mempunyai pendalaman yang lebih luas dan mendalam terhadap masalah yang hendak diteliti.

Pengumpulan data yang dilakukan untuk memeriksa beberapa kajian literatur yang sangat bermanfaat untuk memperoleh sumber kajian berdasarkan penelitian sebelumnya, seperti teori-teori yang mendukung, data dan informasi sebagai referensi.

Pendekatan yang dilakukan dengan meninjau dan menganalisis berbagai literatur yang relevan dengan topik peran kecerdasan emosional terhadap konflik interpersonal di tempat kerja tanpa melibatkan pengumpulan data secara langsung dari lapangan.

Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan utama penelitian, yaitu untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bagaimana kecerdasan emosional memengaruhi cara individu menghadapi dan menyelesaikan konflik interpersonal dalam konteks organisasi. Penelitian ini mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis termasuk jurnal, buku referensi, hasil penelitian terdahulu, dan publikasi akademik lain yang relevan dengan topik kecerdasan emosional serta konflik interpersonal. Seluruh sumber literatur diperoleh melalui akses digital menggunakan platform seperti Google Scholar, ResearchGate, dan ScienceDirect.

Dalam penelitian ini, proses analisis dilakukan secara bertahap dengan mengategorikan isi literatur ke dalam beberapa tema utama, seperti komponen kecerdasan emosional

(kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial), peran kecerdasan emosional dalam mengelola konflik interpersonal, serta implikasinya terhadap hubungan kerja yang harmonis dan produktif. Pendekatan ini memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk menghasilkan pemahaman menyeluruh terhadap topik yang diteliti.

## Hasil dan Diskusi

### Hasil

Berdasarkan penelaahan terhadap lima jurnal yang dianalisis, diperoleh sejumlah temuan penting mengenai peran kecerdasan emosional terhadap konflik interpersonal di lingkungan kerja. Hasil kajian literatur ini menyatukan berbagai sudut pandang teoretis dan empiris guna memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana kecerdasan emosional berkontribusi terhadap pengelolaan dan penyelesaian konflik di tempat kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurdiah (2025) menawarkan dasar teoretis yang kuat mengenai keterkaitan antara kecerdasan emosional dan kemampuan penyelesaian konflik di dunia kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berfungsi sebagai landasan psikologis yang memungkinkan seseorang untuk mengenali, memahami, serta mengendalikan emosi diri sendiri maupun orang lain dalam situasi yang penuh ketegangan. Model teoritis yang digunakan mencakup aspek-aspek penting seperti *self-awareness*, *self-regulation*, motivasi, empati, dan *social skills* sebagai dimensi utama yang memengaruhi dinamika konflik interpersonal. Penelitian ini menegaskan bahwa individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi memiliki kemampuan lebih baik dalam mengidentifikasi sumber permasalahan, memahami sudut pandang pihak lain, serta mengambil langkah-langkah yang adaptif dan konstruktif dalam menyelesaikan perselisihan. Kerangka konseptual ini menjadi acuan penting untuk memahami proses psikologis yang menjelaskan efektivitas kecerdasan emosional dalam manajemen konflik di tempat kerja.

Pada penelitian Karyati (2024) menyoroti komponen-komponen utama kecerdasan emosional yang berperan secara langsung dalam menghadapi konflik interpersonal. Hasil analisis mengungkap empat elemen yang paling dominan. Pertama, *emotional self-awareness* atau kesadaran diri emosional, di mana kemampuan mengenali perasaan sendiri saat konflik muncul menjadi langkah awal yang penting agar individu mampu menghindari reaksi impulsif yang berpotensi memperparah situasi. Kedua, *emotion regulation* atau pengendalian emosi, yaitu kemampuan mengelola respons emosional di bawah tekanan; individu dengan regulasi emosi yang baik cenderung memilih strategi penyelesaian konflik yang lebih rasional dan positif. Ketiga, empati, yakni kemampuan memahami keadaan emosional orang lain yang terlibat dalam konflik. Komponen ini terbukti berperan penting dalam menciptakan komunikasi efektif serta mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Keempat, *social skills* atau keterampilan sosial yang meliputi kemampuan berkomunikasi secara asertif, bernegosiasi, dan menjaga hubungan interpersonal yang baik. Dengan keterampilan sosial yang memadai, seseorang dapat menyampaikan pendapat

dengan tegas namun tetap menghormati pihak lain. Temuan ini memberikan pemetaan yang jelas tentang dimensi kecerdasan emosional yang paling relevan dan aplikatif dalam konteks konflik interpersonal di lingkungan kerja.

Kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi dalam penyelesaian konflik secara langsung, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung memiliki komitmen afektif dan normatif yang lebih kuat terhadap tempat mereka bekerja. Temuan ini menjelaskan peran tidak langsung kecerdasan emosional dalam menekan konflik, sebab pegawai dengan komitmen tinggi lebih terdorong untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang positif demi kepentingan bersama organisasi. Mereka juga memandang konflik sebagai peluang untuk memperbaiki kerja sama, bukan sebagai ancaman pribadi. Selain itu, lingkungan kerja dengan tingkat kecerdasan emosional kolektif yang tinggi turut menciptakan iklim organisasi yang lebih kondusif, yang secara alami menurunkan frekuensi serta intensitas konflik antarindividu. Dengan demikian, kecerdasan emosional dapat berfungsi secara preventif terhadap munculnya konflik di tempat kerja (Rahmadiyah dan Kuswinarno, 2024)

Sementara itu, Hakim, Rizki, dan Sura (2020) mengeksplorasi hubungan antara kecerdasan emosional, komunikasi, dan kinerja pegawai. Hasil studi menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai variabel moderator yang memperkuat efektivitas komunikasi dalam menyelesaikan konflik serta meningkatkan produktivitas kerja. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang baik tidak akan efektif tanpa dukungan kecerdasan emosional yang memadai. Ketika komunikasi disertai kesadaran emosional, empati, dan kemampuan mengatur reaksi emosional, maka interaksi menjadi lebih produktif dan konflik dapat diselesaikan secara lebih efisien. Selain itu, penelitian ini mengungkap bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka baik asertif, kolaboratif, maupun akomodatif sesuai dengan kondisi emosional dan karakter pihak yang terlibat dalam konflik.

Adapun penelitian Nurhadiyah dan Revi (2020) menitikberatkan pada peran kecerdasan emosional dalam konteks komunikasi interpersonal dan kolaborasi tim. Hasil kajian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi besar terhadap efektivitas komunikasi antaranggota tim, yang pada akhirnya mendorong terciptanya kerja sama yang harmonis dan produktif. Penelitian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar konflik dalam tim muncul karena kesalahpahaman dan kurangnya kepekaan terhadap dinamika emosional antaranggota. Individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu membaca ekspresi nonverbal, memahami kebutuhan emosional rekan kerja, serta menyesuaikan cara berkomunikasi untuk mencegah atau menyelesaikan konflik dengan baik. Selain itu, kecerdasan emosional turut mendukung terbentuknya kepercayaan (*trust*) dan rasa aman psikologis (*psychological safety*) dalam tim dua hal yang menjadi dasar komunikasi terbuka dan penyelesaian konflik secara sehat. Anggota tim dengan kecerdasan emosional tinggi

lebih mampu menerima perbedaan pendapat dan mengelola ketegangan yang muncul selama proses kerja sama berlangsung.

Berdasarkan telaah literatur terhadap lima jurnal yang dikaji, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memegang peran yang sangat krusial dan bersifat multidimensi dalam mengelola konflik interpersonal di tempat kerja. Kecerdasan emosional berperan sebagai fondasi psikologis yang memungkinkan individu untuk mengenali, memahami, serta mengontrol emosi diri sendiri maupun orang lain dalam situasi penuh tekanan atau perbedaan pendapat. Aspek-aspek utama kecerdasan emosional seperti kesadaran diri emosional (*emotional self-awareness*), pengaturan emosi (*emotion regulation*), empati, dan keterampilan sosial (*social skills*) terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam proses mengenali akar permasalahan, memahami sudut pandang pihak lain, serta menentukan strategi penyelesaian konflik yang adaptif dan konstruktif.

Selain itu, kecerdasan emosional tidak hanya berperan sebagai sarana penyelesaian konflik secara langsung, tetapi juga memiliki fungsi preventif dengan meningkatkan komitmen terhadap organisasi dan menciptakan suasana kerja yang positif. Kecerdasan emosional turut memperkuat komunikasi interpersonal dan kerja sama tim melalui pembentukan rasa saling percaya serta keamanan psikologis. Pada akhirnya, hal tersebut berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan minim konflik.

## Diskusi

Berdasarkan penelaahan terhadap lima jurnal yang dianalisis, diperoleh sejumlah temuan penting mengenai peran kecerdasan emosional terhadap konflik interpersonal di lingkungan kerja. Hasil kajian literatur ini menyatukan berbagai sudut pandang teoretis dan empiris guna memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana kecerdasan emosional berkontribusi terhadap pengelolaan dan penyelesaian konflik di tempat kerja.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurdiah (2025) menawarkan dasar teoretis yang kuat mengenai keterkaitan antara kecerdasan emosional dan kemampuan penyelesaian konflik di dunia kerja. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berfungsi sebagai landasan psikologis yang memungkinkan seseorang untuk mengenali, memahami, serta mengendalikan emosi diri sendiri maupun orang lain dalam situasi yang penuh ketegangan. Model teoritis yang digunakan mencakup aspek-aspek penting seperti *self-awareness*, *self-regulation*, motivasi, empati, dan *social skills* sebagai dimensi utama yang memengaruhi dinamika konflik interpersonal. Penelitian ini menegaskan bahwa individu dengan tingkat kecerdasan emosional yang tinggi memiliki kemampuan lebih baik dalam mengidentifikasi sumber permasalahan, memahami sudut pandang pihak lain, serta mengambil langkah-langkah yang adaptif dan konstruktif dalam menyelesaikan perselisihan. Kerangka konseptual ini menjadi acuan penting untuk memahami proses psikologis yang menjelaskan efektivitas kecerdasan emosional dalam manajemen konflik di tempat kerja.

Pada penelitian Karyati (2024) menyoroti komponen-komponen utama kecerdasan emosional yang berperan secara langsung dalam menghadapi konflik interpersonal. Hasil analisis mengungkap empat elemen yang paling dominan. Pertama, *emotional self-awareness* atau kesadaran diri emosional, di mana kemampuan mengenali perasaan sendiri saat konflik muncul menjadi langkah awal yang penting agar individu mampu menghindari reaksi impulsif yang berpotensi memperparah situasi. Kedua, *emotion regulation* atau pengendalian emosi, yaitu kemampuan mengelola respons emosional di bawah tekanan; individu dengan regulasi emosi yang baik cenderung memilih strategi penyelesaian konflik yang lebih rasional dan positif. Ketiga, empati, yakni kemampuan memahami keadaan emosional orang lain yang terlibat dalam konflik. Komponen ini terbukti berperan penting dalam menciptakan komunikasi efektif serta mencari solusi yang menguntungkan semua pihak. Keempat, *social skills* atau keterampilan sosial yang meliputi kemampuan berkomunikasi secara asertif, bernegosiasi, dan menjaga hubungan interpersonal yang baik. Dengan keterampilan sosial yang memadai, seseorang dapat menyampaikan pendapat dengan tegas namun tetap menghormati pihak lain. Temuan ini memberikan pemetaan yang jelas tentang dimensi kecerdasan emosional yang paling relevan dan aplikatif dalam konteks konflik interpersonal di lingkungan kerja.

Kecerdasan emosional tidak hanya berfungsi dalam penyelesaian konflik secara langsung, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan komitmen terhadap organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi cenderung memiliki komitmen afektif dan normatif yang lebih kuat terhadap tempat mereka bekerja. Temuan ini menjelaskan peran tidak langsung kecerdasan emosional dalam menekan konflik, sebab pegawai dengan komitmen tinggi lebih terdorong untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang positif demi kepentingan bersama organisasi. Mereka juga memandang konflik sebagai peluang untuk memperbaiki kerja sama, bukan sebagai ancaman pribadi. Selain itu, lingkungan kerja dengan tingkat kecerdasan emosional kolektif yang tinggi turut menciptakan iklim organisasi yang lebih kondusif, yang secara alami menurunkan frekuensi serta intensitas konflik antarindividu. Dengan demikian, kecerdasan emosional dapat berfungsi secara preventif terhadap munculnya konflik di tempat kerja (Rahmadiyah dan Kuswinarno, 2024)

Sementara itu, Hakim, Rizki, dan Sura (2020) mengeksplorasi hubungan antara kecerdasan emosional, komunikasi, dan kinerja pegawai. Hasil studi menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan sebagai variabel moderator yang memperkuat efektivitas komunikasi dalam menyelesaikan konflik serta meningkatkan produktivitas kerja. Penelitian ini menegaskan bahwa komunikasi yang baik tidak akan efektif tanpa dukungan kecerdasan emosional yang memadai. Ketika komunikasi disertai kesadaran emosional, empati, dan kemampuan mengatur reaksi emosional, maka interaksi menjadi lebih produktif dan konflik dapat diselesaikan secara lebih efisien. Selain itu, penelitian ini mengungkap bahwa individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu menyesuaikan gaya komunikasi mereka baik

asertif, kolaboratif, maupun akomodatif sesuai dengan kondisi emosional dan karakter pihak yang terlibat dalam konflik.

Adapun penelitian Nurhadiyah dan Revi (2020) menitikberatkan pada peran kecerdasan emosional dalam konteks komunikasi interpersonal dan kolaborasi tim. Hasil kajian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berkontribusi besar terhadap efektivitas komunikasi antaranggota tim, yang pada akhirnya mendorong terciptanya kerja sama yang harmonis dan produktif. Penelitian ini mengindikasikan bahwa sebagian besar konflik dalam tim muncul karena kesalahpahaman dan kurangnya kepekaan terhadap dinamika emosional antaranggota. Individu dengan kecerdasan emosional tinggi mampu membaca ekspresi nonverbal, memahami kebutuhan emosional rekan kerja, serta menyesuaikan cara berkomunikasi untuk mencegah atau menyelesaikan konflik dengan baik. Selain itu, kecerdasan emosional turut mendukung terbentuknya kepercayaan (*trust*) dan rasa aman psikologis (*psychological safety*) dalam tim dua hal yang menjadi dasar komunikasi terbuka dan penyelesaian konflik secara sehat. Anggota tim dengan kecerdasan emosional tinggi lebih mampu menerima perbedaan pendapat dan mengelola ketegangan yang muncul selama proses kerja sama berlangsung.

Berdasarkan telaah literatur terhadap lima jurnal yang dikaji, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memegang peran yang sangat krusial dan bersifat multidimensi dalam mengelola konflik interpersonal di tempat kerja. Kecerdasan emosional berperan sebagai fondasi psikologis yang memungkinkan individu untuk mengenali, memahami, serta mengontrol emosi diri sendiri maupun orang lain dalam situasi penuh tekanan atau perbedaan pendapat. Aspek-aspek utama kecerdasan emosional seperti kesadaran diri emosional (*emotional self-awareness*), pengaturan emosi (*emotion regulation*), empati, dan keterampilan sosial (*social skills*) terbukti memberikan kontribusi signifikan dalam proses mengenali akar permasalahan, memahami sudut pandang pihak lain, serta menentukan strategi penyelesaian konflik yang adaptif dan konstruktif.

Selain itu, kecerdasan emosional tidak hanya berperan sebagai sarana penyelesaian konflik secara langsung, tetapi juga memiliki fungsi preventif dengan meningkatkan komitmen terhadap organisasi dan menciptakan suasana kerja yang positif. Kecerdasan emosional turut memperkuat komunikasi interpersonal dan kerja sama tim melalui pembentukan rasa saling percaya serta keamanan psikologis. Pada akhirnya, hal tersebut berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan minim konflik.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional memiliki pengaruh signifikan terhadap pengelolaan konflik interpersonal di tempat kerja. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi mampu mengenali, memahami, dan mengelola emosi dengan lebih efektif, sehingga mereka dapat menjaga kestabilan emosi dan berpikir rasional saat menghadapi konflik.

Aspek kesadaran diri (self-awareness) dan empati (empathy) menjadi dimensi paling penting dalam membantu penyelesaian konflik secara konstruktif. Kesadaran diri membantu individu memahami reaksi emosional yang muncul selama perselisihan, sementara empati memfasilitasi kemampuan memahami perasaan dan sudut pandang orang lain. Dengan demikian, konflik yang muncul dapat dihadapi dengan pendekatan kolaboratif, bukan konfrontatif.

Selain meningkatkan efektivitas penyelesaian konflik, kecerdasan emosional juga berkontribusi terhadap peningkatan komunikasi interpersonal, kerja sama tim, kepuasan kerja, dan produktivitas karyawan. Oleh sebab itu, organisasi disarankan untuk mengintegrasikan pengembangan kecerdasan emosional ke dalam program pelatihan dan pembinaan sumber daya manusia. Langkah ini tidak hanya membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif, tetapi juga mendorong kesejahteraan psikologis serta stabilitas emosional seluruh anggota organisasi.

### Deklarasi

**Kontribusi Penulis.** Seluruh penulis berkontribusi secara seimbang dalam penyusunan artikel ini, meliputi pencarian dan analisis literatur, penyusunan kerangka teori, serta penulisan dan penyuntingan naskah akhir.

**Pernyataan Dukungan.** Penelitian dan penulisan artikel ini tidak menerima dukungan pendanaan dari lembaga atau pihak mana pun.

**Konflik Kepentingan.** Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan dalam penulisan maupun publikasi artikel ini.

**Informasi Tambahan.** Tidak terdapat informasi tambahan yang relevan untuk dilaporkan dalam artikel ini.

### Referensi

- Batubara, A. S., Lubis, A. P. K., & Siregar, M. (2023). Strategi manajemen konflik dalam asuhan dan pelayanan keperawatan. *Nursing News: Jurnal Ilmiah Keperawatan*, 8(2), 201-215. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fikes/article/view/2616>
- Fadillah, A. N. F., Febrianti, A. A., Sholihah, N., & Merdiaty, N. (2025). Literature review: Pengelolaan konflik di tempat kerja. *Liberosis: Jurnal Psikologi dan Bimbingan Konseling*, 9(3), 41-50. <https://doi.org/10.3287/liberosis.v9i3.9774>
- Goleman, D. (2018). Kecerdasan emosional. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Irawan, M. B. (2024). Exploring emotional intelligence's role in workplace conflict resolution: A mixed-methods study. *Acta Psychologia*, 5(2), 182-196. <https://psychologia.pelnus.ac.id/index.php/Psychologia/article/view/62>
- Karyati, E. (2024). Analisa Peran Emotional Intelligence Dalam Mengatasi Konflik Interpersonal. *Jurnal Pendidikan Dan Pengajaran*, 7(3), 11215-11218.

- Nurdiah, S. (2025). Peran Kecerdasan Emosional Dalam Menyelesaikan Konflik di Tempat Kerja: Sebuah Tinjauan Konseptual. E-logis: *Jurnal Ekonomi Logistik*, 7(1), 120-136.
- Nurhidayah, R. E., & Revi, H. (2020). Kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, kerja tim dan motivasi mahasiswa pendidikan profesi ners dalam implementasi inter professional education di Rumah Sakit USU. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 4(2), 798-805. <https://doi.org/10.22437/jssh.v4i2.11545>
- Rahmadiyah, V. O., & Kuswinarno, M. (2024). Efektivitas Kecerdasan Emosional: dalam Peningkatan Komitmen Organisasi dan Kepuasan Kerja Karyawan. *Ebisnis Manajemen*, 2(4), 68-77.
- Rizki, S. D., & Sura, T. M. (2020). Komunikasi, Kecerdasan Emosional dan Kinerja Pegawai: Studi Empiris pada Dinas Sumberdaya Air Bina Marga Sulawesi Tenggara. *Muhammadiyah Riau Accounting and Business Journal*, 1(2), 091-099.
- Sitanggang, R. D., Lubis, A. N., & Wijaya, S. E. (2022). Kecerdasan emosional terkait dengan manajemen konflik perawat. *Jurnal Keperawatan*, 14, 61-70. <https://journal2.stikeskendal.ac.id/index.php/keperawatan/article/view/18>
- Yunita, S. N., & Fauziah, N. (2020). Hubungan antara kecerdasan emosional dengan konflik peran ganda pada ibu yang bekerja di PT. Rajawali Nusindo dan PT. Phapros Tbk Jakarta. *Jurnal EMPATI*, 7(1), 34-43. <https://doi.org/10.14710/empati.2018.20144>
- Zed, M. (2008). Metode Penelitian Kepustakaan. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia