

HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN MANAJEMEN KONFLIK PESERTA DIDIK

**Sridasweni¹
A. Muri Yusuf²
Ahmad Sabandi³**

Abstrak

Pengelolaan konflik merupakan salah satu upaya penanganan masalah atau konflik yang terjadi baik pada dirinya sendiri maupun terhadap orang lain. Manajemen konflik terdiri dari dua aspek, yaitu pengelolaan konflik yang konstruktif dan pengelolaan konflik destruktif. Terdapat lima tipe manajemen konflik, yaitu mengakomodasi (*accomodating/lose-win*), kompetisi (*competing/win-lose*), kompromi (*compromising/give-take*), menghindar (*avoiding/lose-lose*), dan kolaborasi (*collaborating/win-win*). Manajemen konflik dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan mengetahui hubungan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah peserta didik kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru sebanyak 202 peserta didik, dengan sampel sebanyak 134 peserta didik, teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Instrumen yang digunakan adalah model skala likert. Hasil uji validitas instrumen kecerdasan emosi adalah 0,519, komunikasi interpersonal adalah 0,535, dan manajemen konflik adalah 0,558. Hasil Uji reliabilitas instrumen kecerdasan emosional adalah 0,877, komunikasi interpersonal adalah 0,885, dan konflik manajemen adalah 0,823. Data dianalisis dengan menggunakan regresi berganda. Ini menemukan penelitian yang menunjukkan: deskripsi kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik pada kategori tinggi. Hasil pengujian hipotesis ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik peserta didik, ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik peserta didik.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Manajemen Konflik

Abstract

Conflict management is one of the efforts in handling the problems or conflicts that occur both on themselves and on others. Conflict management consists of two aspects, the first of constructive conflict management and the second destructive conflict management. There are five types of conflict management styles, namely: to accommodate (accomodating) strategy is a

¹ Mahasiswa Program Studi S2 Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Padang. Email: weedho777@gmail.com

² Dosen Program Studi S2 Bimbingan dan Konseling, Universitas Negeri Padang.

³ Dosen Program Studi S2 Administrasi Pendidikan, Universitas Negeri Padang.

lose-win, competition (competing) is a strategy of win-lose, compromise (compromising) is a strategy medium, avoidance (avoiding) strategy is a lose-lose, and collaboration (collaborating) is a win-win strategy. Conflict management can be influenced by emotional intelligence and interpersonal communication. The purpose of this study is to describe and determine the relationship of emotional intelligence and interpersonal communication with conflict management. This study uses a quantitative approach with descriptive correlational method. The population in this study were students of class XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru many as 202 students, with a sample of 134 students, sampling techniques using simple random sampling. The instrument used is a Likert scale model. The results validity test of instruments emotional intelligence is 0.519, interpersonal communication is 0.535, and conflict management is 0.558. The results Instrument reliability test of emotional intelligence is 0.877, interpersonal communication is 0.885, and manajemen conflict is 0.823. Data were analyzed using multiple regression. This discover research show: the description of emotional intelligence, interpersonal communication and conflict management at the high category. Results of testing the hypothesis there was a significant relationship between emotional intelligence and conflict management students, there was a significant relationship between interpersonal communication to conflict management students, and there was together a relationship between emotional intelligence and interpersonal communication with student conflict management.

Keywords: Emotional Intelligence, Interpersonal Communication, Conflict Management

PENDAHULUAN

Peserta didik Sekolah Menengah Atas (SMA) berada pada tahapan perkembangan masa remaja. Masa remaja (*adolescence*) merupakan masa perkembangan transisi antara masa anak-anak dan masa dewasa yang mencakup perubahan biologis, kognitif, dan sosial-emosional (Santrock, 2003). Desmita (2005) menjelaskan remaja adalah suatu tahapan perkembangan antara masa anak-anak dan masa dewasa, yang ditandai oleh perubahan-perubahan fisik umum serta perkembangan kognitif dan sosial. Rentang waktu usia remaja ini biasanya dibedakan atas tiga, yaitu: 12-15 tahun masa remaja awal, 15-18 tahun masa remaja pertengahan, dan 18-21 tahun masa remaja akhir. peserta didik SMA berada pada rentang usia masa remaja pertengahan yakni antara usia 15-18 tahun.

Hendricks (2008) menjelaskan perubahan merupakan tempat subur untuk tumbuhnya konflik. Begitu pula yang terjadi pada remaja yang sedang mengalami berbagai perubahan dalam hidupnya. Dengan berbagai perubahan yang ada menuntut remaja untuk dapat bertindak mengikuti perubahan tersebut. Salah satu dari tindakan remaja dalam menghadapi perubahan yaitu pengambilan keputusan untuk melakukan sesuatu.

Pada masa perkembangannya, remaja perlu dibimbing untuk mampu mengembangkan dan mewujudkan diri secara positif serta memiliki kemandirian ketika menghadapi situasi-situasi yang akan dihadapinya. Salah satu caranya adalah melalui pelayanan konseling. Menurut Gladding (2012), "Bimbingan merupakan salah satu bagian dari seluruh layanan konseling profesional, istilah konseling

sifatnya lebih menyeluruh dibandingkan bimbingan". Prayitno (2013) mendefinisikan:

Konseling adalah pelayanan bantuan oleh tenaga profesional kepada seorang atau sekelompok individu untuk pengembangan kehidupan sehari-hari dan penanganan kehidupan efektif sehari-hari yang terganggu dengan fokus pribadi mandiri yang mampu mengendalikan diri melalui penyelenggaraan berbagai jenis layanan dan kegiatan pendukung dalam proses pembelajaran.

Berdasarkan definisi di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa salah satu tujuan pelayanan konseling adalah membentuk pribadi mandiri. Hal ini ditekankan lagi pada salah satu asas dalam bimbingan dan konseling yakni kemandirian. Prayitno dan Amti (2004) mengemukakan pelayanan konseling bertujuan menjadikan peserta didik menjadi mandiri, tidak bergantung pada orang lain atau bergantung pada konselor. peserta didik yang telah mendapatkan pelayanan konseling yang di dalamnya terdiri dari beberapa jenis layanan dan kegiatan pendukung diharapkan secara mandiri mampu mengarahkan dan mengembangkan kehidupan efektif sehari-hari (KES) dan mampu menangani kehidupan efektif sehari-hari terganggu (KES-T).

Menurut Sarwono (2006) keluarga merupakan lingkungan primer bagi seseorang sejak lahir sampai tiba masa individu meninggalkan rumah dan membentuk keluarga sendiri. Sebagai lingkungan primer, hubungan antar manusia paling awal terjadi dalam keluarga. Selanjutnya, menurut Lestari (2012) konflik dan ketidaksetujuan dalam keluarga merupakan hal yang lazim terjadi. Keberadaan konflik dapat berfungsi untuk menguji kualitas hubungan di dalam keluarga, melalui cara yang digunakan untuk menangani dan menyelesaikan konflik.

Mayor dan Steinberg (Santrock, 2003) mengatakan masa remaja adalah waktu di mana konflik orangtua dengan remaja

meningkat lebih dari konflik orangtua dengan anak. Peningkatan ini bisa terjadi karena beberapa faktor seperti pendewasaan remaja dan pendewasaan orangtua, perubahan biologis pubertas, perubahan kognitif termasuk meningkatnya idealisme dan penalaran logis, perubahan sosial yang berpusat pada kebebasan dan jati diri, harapan yang tidak tercapai dan perubahan fisik, kognitif serta sosial orangtua sehubungan dengan usia paruh baya.

Konflik yang terjadi dalam keluarga, biasanya karena pada masa remaja muncul perasaan-perasaan negatif, timbul keinginan lepas dari kekuasaan orangtua, dan tidak lagi patuh pada kebijaksanaan orangtua. Konflik ini membuat orangtua juga berada dalam keadaan dilema sebab bila orangtua ingin bertindak otoriter terhadap anaknya, kenyataannya anak tidak bisa dididik secara keras tetapi bila orangtua melonggarkan pola didikannya, dikhawatirkan anak akan menjadi manja dan tidak disiplin.

Sarwono (2006) menjelaskan sekolah adalah lingkungan pendidikan sekunder. Bagi anak yang sudah bersekolah, terutama peserta didik SMA umumnya menghabiskan waktu sekitar tujuh jam sehari di sekolahnya. Ini berarti bahwa hampir sepertiga dari waktunya setiap hari dilewatkan di sekolah. Tidak mengherankan kalau pengaruh sekolah terhadap perkembangan jiwa remaja cukup besar. Kompetensi kepribadian dan kualitas remaja juga dapat diwujudkan melalui pendidikan di sekolah.

Jika diperhatikan, iklim sekolah saat ini tidak selamanya damai dan aman, karena konflik sering terjadi di sekolah baik dalam bentuk yang sederhana maupun yang lebih serius. Pada latar persekolahan, konflik yang sering timbul adalah konflik hubungan antar pribadi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Campbell (Wahyudi, 2011) "*The most common and visible type of conflict in school as well as other organizations is interpersonal conflict*".

Konflik sederhana yang terjadi misalnya, antara peserta didik dengan guru berkenaan penegakan disiplin oleh guru,

proses belajar yang kurang memuaskan peserta didik atau guru kurang perhatian terhadap peserta didik, antara peserta didik dengan peserta didik seperti membuat teman-temannya sebagai bahan tertawaan, mengejek, menghina, mengganggu, memeras dan sebagainya. Sedangkan konflik yang lebih serius adalah perkelahian antar peserta didik, atau bahkan antar sekolah.

Ketika remaja pada umumnya mengalami konflik, mereka cenderung menggunakan kekerasan sebagai jalan keluarnya. Banyak diantara mereka yang tidak mampu menyelesaikan konfliknya secara konstruktif. Mereka lebih suka menggunakan budaya kekerasan atau destruktif seperti perkelahian dan tawuran antar pelajar. Fenomena tawuran pelajar di Indonesia nampaknya sudah menjadi hal yang lumrah di sejumlah kota-kota besar.

Konflik diikuti oleh emosi-emosi yang kuat. Beberapa dari emosi ini muncul di saat konflik tengah berlangsung. Hendricks (2008) menjelaskan emosi adalah bagian integral dari konflik. Remaja yang tidak mampu menghadapi konflik akan cukup berbahaya karena dapat menyebabkan perilaku remaja menjadi hilang kendali dan mengalahkan akal sehat. Selain itu, remaja yang emosinya tidak stabil akan menghambat dalam pencapaian tugas-tugas perkembangan dan menghambat keberhasilan belajarnya, bahkan konflik yang dihadapi akan semakin berkepanjangan.

Konflik dalam diri maupun luar diri dapat menyebabkan tingkat emosional seseorang menjadi lebih tinggi, sehingga mengakibatkan seseorang tersebut berfikir irasional atau ilogikal. Perbedaan emosi ini mendorong individu untuk bersikap dan bertindak dengan arah dan strategi yang berbeda-beda pula. Marah dan permusuhan mendorong individu untuk berperilaku agresif. Kecemasan dan ancaman, menimbulkan perilaku menghindari ataupun mengalah dari orang lain. Sebaliknya, emosi-emosi positif akan mendorong untuk

bersikap lebih ramah, tolong-menolong, dan kesediaan yang besar untuk bekerja sama.

Menurut Goleman (2000), kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak melebihi-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdo'a.

Para ahli menganggap konflik sebagai aspek alamiah hubungan manusia, yang tidak sendirinya bersifat destruktif. Bagi Hocker dan Wilmot (dalam Tubbs & Moss, 2005), "Konflik adalah suatu proses alamiah yang melekat pada sifat semua hubungan yang penting dan dapat diatasi dengan pengelolaan konstruktif lewat komunikasi". Ditambahkan oleh Wood (2013) komunikasi interpersonal adalah cara utama untuk membangun dan memperbaiki sebuah hubungan. Bagaimana cara seseorang menangani masalah, apakah dengan konfrontasi, menjauh, atau menggunakan strategi khusus untuk segera memperbaiki hubungan dengan orang lain.

Menurut Supratiknya (1995) berkomunikasi merupakan keharusan bagi manusia. Manusia membutuhkan dan senantiasa berusaha membuka serta menjalin komunikasi atau hubungan dengan sesamanya. Selain itu, ada sejumlah kebutuhan di dalam diri manusia yang hanya dapat dipuaskan lewat komunikasi dengan sesamanya. Agar mampu memulai, mengembangkan dan memelihara komunikasi yang akrab, hangat dan produktif dengan orang lain, perlu keterampilan dasar berkomunikasi.

Menurut Devito (1997) komunikasi yang efektif ditandai dengan enam aspek efektivitas yakni: empati, keterbukaan, sikap positif, kesetaraan, sikap mendukung, dan pemahaman. Individu yang memiliki kemampuan berkomunikasi yang efektif akan mudah dalam menyelesaikan konflik, terutama konflik-konflik dengan orang lain. Sebaliknya, individu dengan kemampuan

berkomunikasi yang rendah cenderung akan ragu-ragu bahkan takut untuk berkomunikasi dengan orang lain untuk menyelesaikan konflik yang dihadapinya.

Menurut Wirawan (2013) manajemen konflik yang digunakan pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain: asumsi mengenai konflik, persepsi mengenai penyebab konflik, ekspektasi atas reaksi lawan konflik, pola komunikasi dalam interaksi konflik, kekuasaan yang dimiliki, pengalaman menghadapi konflik, sumber yang dimiliki, jenis kelamin, kecerdasan emosional, kepribadian, dan keterampilan berkomunikasi.

Dalam pelayanan Bimbingan dan Konseling, manajemen konflik juga dapat melibatkan guru BK atau konselor sebagai pihak ketiga. Adapun layanan konseling yang dapat dilakukan antaranya adalah layanan mediasi. Prayitno (2012) menjelaskan layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan.

Bagi peserta didik sendiri, memahami manajemen konflik dapat membantunya dalam mengatasi masalah secara konstruktif, sehingga memberikan manfaat positif bagi diri sendiri maupun bagi hubungannya dengan orang lain. Peserta didik juga dapat memanfaatkan layanan mediasi ataupun layanan konsultasi dalam manajemen konfliknya jika peserta didik tidak mampu menyelesaikan konfliknya sendiri. Prayitno (2012) menjelaskan dalam layanan mediasi konselor berusaha mengantari atau membangun hubungan diantara peserta didik, sehingga peserta didik menghentikan dan terhindar dari pertentangan lebih lanjut yang merugikan semua pihak.

Berdasarkan pengamatan peneliti serta wawancara terhadap 2 orang guru Bimbingan dan Konseling dan 5 orang peserta didik di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru pada tanggal 21 Oktober 2014, masih dijumpai fenomena-fenomena seperti:

peserta didik sering berbeda pendapat dengan orangtuanya tentang rencana pemilihan jurusan dan melanjutkan pendidikan, peserta didik merasa khawatir tidak mampu memenuhi tuntutan atau harapan orangtua, peserta didik merasa putus asa dan frustrasi karena sering gagal dalam ujian atau sering remedial dalam salah satu mata pelajaran dan hal ini juga yang membuat peserta didik memiliki hubungan yang kurang baik dengan guru mata pelajaran, peserta didik mengalami krisis percaya diri jika diberikan kesempatan untuk tampil ke depan kelas karena takut dipermalukan teman-temannya, peserta didik merasa takut dan cemas jika ada senior yang memeras dan meminta uang, masih banyak peserta didik yang belum bisa mengontrol emosinya apabila terjadi perbedaan pendapat dengan teman-temannya saat diskusi di kelas ataupun di organisasi sekolah, masih banyak peserta didik memilih berkelahi (kontak fisik) dalam menyelesaikan masalahnya, masih banyak peserta didik yang kurang memiliki keterampilan berkomunikasi sehingga lebih memilih mendiamkan masalah jika ada perselisihan dengan teman, guru maupun orangtua.

Tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini yakni untuk: 1) mendeskripsikan kecerdasan emosional peserta didik, 2) mendeskripsikan komunikasi interpersonal peserta didik, 3) mendeskripsikan manajemen konflik peserta didik, 4) menguji hubungan kecerdasan emosional dengan manajemen konflik peserta didik, 5) menguji hubungan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik peserta didik, dan 6) menguji hubungan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik peserta didik.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis deskriptif korelasional. Populasi penelitian adalah peserta didik kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru TA 2014/2015 sebanyak 202

peserta didik. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 134 peserta didik. Penarikan sampel menggunakan teknik *Propotional Stratified Random Sampling*. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini berupa Skala Likert. Hasil validitas instrumen kecerdasan emosional sebesar 0,519, komunikasi interpersonal sebesar 0,535 manajemen konflik sebesar 0,558. Hasil uji reliabilitas kecerdasan emosional sebesar 0,877, komunikasi interpersonal sebesar 0,885, dan motivasi manajemen konflik sebesar 0,823. Untuk mengetahui hubungan variabel bebas dengan variabel terikat dianalisa dengan regresi linier sederhana dan regresi ganda. Analisis data dibantu dengan menggunakan program SPSS versi 20.0.

HASIL PENELITIAN

Deskripsi Data

Data dalam penelitian ini meliputi variabel kecerdasan emosional (X_1), komunikasi interpersonal (X_2) dan manajemen konflik (Y). Berikut ini dikemukakan deskripsi data hasil penelitian.

Deskripsi Data Kecerdasan Emosional (X_1)

Data mengenai kecerdasan emosional dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
≥ 116	Sangat Tinggi (ST)	19	14.19%
94-115	Tinggi (T)	104	77.61%
72-93	Sedang (S)	11	8.2%
50-71	Rendah (R)	0	0
≤ 49	Sangat Rendah (SR)	0	0
	Total	134	100%

Tabel 1. Distribusi Frekuensi dan Persentase Kecerdasan Emosional (X_1) Berdasarkan Kategori (n=134)

Tabel 1 di atas memperlihatkan bahwa dari keseluruhan sampel yang berjumlah 134 peserta didik, sebagian besar kecerdasan emosional peserta didik berada pada kategori tinggi (T) dengan jumlah frekuensi 104 peserta didik atau dapat dipersentasekan sebesar 77.61%. Selanjutnya sebagian peserta didik berada pada kategori sangat tinggi (ST) dengan jumlah frekuensi 19 peserta didik yang dapat dipersentasekan

sebesar 14.19% dan sebagian peserta didik berada pada kategori sedang (SD) dengan frekuensi 11 peserta didik atau dapat dipersentasekan sebesar 8.2%. Sedangkan pada kategori rendah (R) dan sangat rendah (SR) tidak terdapat peserta didik yang berada dalam kategori tersebut.

Deskripsi Data Komunikasi Interpersonal (X_2)

Data mengenai dukungan teman sebaya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2 memperlihatkan bahwa dari keseluruhan sampel yang berjumlah 134 peserta didik, sebagian besar komunikasi interpersonal peserta didik berada pada kategori tinggi (T) dengan jumlah frekuensi 78 peserta didik atau dapat dipersentasekan sebesar 58.2%. Selanjutnya sebagian peserta didik berada pada kategori sangat tinggi (ST) dengan jumlah frekuensi 45 peserta didik yang dapat dipersentasekan sebesar 33.59% dan sebagian peserta didik berada pada kategori sedang (SD) dengan frekuensi 11 peserta didik atau dapat dipersentasekan sebesar 8.21%. Sedangkan pada kategori rendah (R) dan sangat rendah (SR) tidak terdapat peserta didik yang berada dalam kategori tersebut.

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
≥ 121	Sangat Tinggi (ST)	45	33.59%
98-120	Tinggi (T)	78	58.2%
75-97	Sedang (S)	11	8.21%
52-74	Rendah (R)	0	0
≤ 51	Sangat Rendah (SR)	0	0
	Total	134	100%

Tabel 2. Distribusi Frekuensi dan Persentase Komunikasi Interpersonal (X_2) Berdasarkan Kategori (n=134)

Deskripsi Data Manajemen Konflik (Y)

Data mengenai manajemen konflik dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3 memperlihatkan bahwa dari keseluruhan sampel yang berjumlah 134 peserta didik, sebagian besar manajemen konflik peserta didik berada pada kategori tinggi (T) dengan jumlah frekuensi 82

peserta didik atau dapat dipersentasekan sebesar 61.2%. Selanjutnya sebagian peserta didik berada pada kategori sangat tinggi (ST) dengan jumlah frekuensi 37 peserta didik yang dapat dipersentasekan sebesar 27.61% dan sebagian peserta didik berada pada kategori sedang (SD) dengan frekuensi 15 peserta didik atau dapat dipersentasekan sebesar 11.19%. Sedangkan pada kategori rendah (R) dan sangat rendah (SR) tidak terdapat peserta didik yang berada dalam kategori tersebut.

Interval Skor	Kategori	Frekuensi	Persentase
89-105	Sangat Tinggi (ST)	37	27.61%
72-88	Tinggi (T)	82	61.2%
55-71	Sedang (S)	15	11.19%
38-54	Rendah (R)	0	0
21-37	Sangat Rendah (SR)	0	0
Total		134	100%

Tabel 3. Distribusi Frekuensi dan Persentase Manajemen Konflik (Y) Berdasarkan Kategori (n=134)

Pengujian Persyaratan Analisis Data

Uji persyaratan analisis yang dilakukan pada data penelitian ini adalah uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolinieritas.

Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan teknik *Lilliefors* pada probabilitas $\alpha = 0,05$. Berikut kriteria yang diajukan untuk uji normalitas yakni: (a) jika $L_o \leq L_{Tabel}$ berarti populasi berdistribusi normal, (b) jika $L_o \geq L_{Tabel}$ berarti populasi berdistribusi tidak normal (Irianto, 2010:275).

Hasil perhitungan uji normalitas ketiga variabel tersebut disajikan pada Tabel berikut.

Variabel	L_o	L_{Tabel}	Ket.
Kecerdasan Emosional (X_1)	0.053		Normal
Komunikasi Interpersonal (X_2)	0.036	0.076	Normal
Manajemen Konflik (Y)	0.071		Normal

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas (Nilai L_o) Data Penelitian

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data ketiga variabel tersebut berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa salah satu syarat untuk analisis regresi sudah dipenuhi.

Uji Linearitas

Uji linearitas adalah uji yang menyatakan bahwa hubungan antara variabel *independent* dengan variabel *dependent* haruslah linear atau searah. Uji linearitas dilakukan untuk melihat apakah masing-masing data variabel kecerdasan emosional (X_1) dan komunikasi interpersonal (X_2) cenderung membentuk distribusi garis linear terhadap variabel manajemen konflik (Y). Uji linieritas ini menggunakan uji F dengan bantuan program SPSS versi 20.00. Hasil analisis data dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

No	Variabel	F	Sig.	Kesimpulan
1	Kecerdasan Emosional (X_1), Manajemen Konflik (Y)	19.961	0.00	Linear
2	Komunikasi Interpersonal (X_2), Manajemen Konflik (Y)	40.791	0.00	Linear

Tabel 5. Hasil Uji Linearitas Kecerdasan Emosional (X_1) dan Komunikasi Interpersonal (X_2) dengan Manajemen Konflik (Y)

Hasil analisis pertama menunjukkan bahwa harga F sebesar 19.961 dengan signifikansi $0.00 \leq 0.05$, karena nilai *linearity* kurang dari 0.05 dapat disimpulkan bahwa antara variabel kecerdasan emosional dan manajemen konflik terdapat hubungan yang linier. Hasil analisis kedua menunjukkan bahwa harga F sebesar 40.7991 dengan signifikansi $0.00 \leq 0.05$, karena *linearity* kurang dari 0.05 dapat disimpulkan bahwa antara variabel komunikasi interpersonal dan manajemen konflik terdapat hubungan yang linier.

Pengujian Multikolinieritas

Untuk melihat kemungkinan terjadinya multikolinieritas digunakan bantuan SPSS. Apabila nilai VIF 10 atau lebih menjadi aturan praktis untuk menyimpulkan VIF

untuk terlalu besar, sehingga disimpulkan terjadi multikolinearitas.

Hasil perhitungan multikolinieritas, menunjukkan bahwa nilai tolerance variabel kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal $0.622 > 0.10$ (0.622 lebih besar dari 0.10). Kemudian nilai VIF kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal sebesar $1.608 < 10$ (1.608 lebih kecil dari 10). Artinya, tidak terjadi multikolinieritas antara kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal.

Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik peserta didik

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.478	.229	.217	7.667

Tabel 8. Hasil Analisis Koefisien Regresi Ganda Kecerdasan Emosional (X₁) dan Komunikasi Interpersonal (X₂) dengan Manajemen Konflik (Y)

Hasil analisis hubungan kecerdasan emosional dengan manajemen konflik peserta didik dilihat pada Tabel 6 berikut.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.371	.137	.131	8.078

Tabel 6. Hasil Analisis Regresi Kecerdasan Emosional (X₁) dengan Manajemen Konflik (Y)

Pada Tabel 6 di atas dapat dilihat bahwa nilai R sebesar 0.371 , yang menunjukkan kecerdasan emosional memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan manajemen konflik. Nilai *R Square* (R^2) sebesar 0.137 , berarti kecerdasan emosional mampu mempengaruhi 13.7% perubahan pada manajemen konflik, sedangkan 86.3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik peserta didik

Hasil analisis hubungan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik peserta didik dapat dilihat pada tabel 7 berikut.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.466	.217	.212	7.693

Tabel 7. Hasil Analisis Regresi Komunikasi Interpersonal (X₂) dengan Manajemen Konflik (Y)

Tabel 7 memperlihatkan bahwa nilai R sebesar 0.466 , yang menunjukkan komunikasi interpersonal memiliki hubungan yang positif dan signifikan dengan manajemen konflik. Kemudian nilai *R Square* (R^2) sebesar 0.217 , berarti komunikasi interpersonal mampu mempengaruhi 21.7% perubahan pada manajemen konflik, sedangkan 78.3% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik peserta didik

Hasil analisis hubungan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik peserta didik dapat dilihat pada tabel 8 berikut.

Tabel 25 memperlihatkan bahwa nilai R sebesar 0.478 , yang menunjukkan koefisien regresi ganda antara kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik. Nilai *R Square* sebesar 0.229 , berarti 22.9% kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan manajemen konflik. Hal ini menunjukkan masih ada 77.1% faktor atau variabel lain yang mempengaruhi manajemen konflik, selain kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama.

PEMBAHASAN

Manajemen Konflik

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan manajemen konflik peserta didik kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru berada dalam kategori tinggi dengan rata-rata persentase sebesar 61.2%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pada umumnya peserta didik melakukan berbagai tindakan yang nyata untuk mengatasi konflik-konflik yang terjadi. Tindakan tersebut meliputi langkah-langkah yang diambil dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik.

Ada beberapa jenis konflik menurut para ahli diantaranya konflik intrapersonal, konflik interpersonal dan konflik *intergroup* (Mulyasa, 2012; Winardi, 1994; Wahyudi, 2011). Konflik intrapersonal yaitu konflik internal yang terjadi dalam diri individu. Konflik ini akan terjadi ketika individu harus memilih dua atau lebih tujuan yang saling bertentangan, dan bimbang mana yang harus dipilih untuk dilakukan. Setiap individu mempunyai keinginan, cita-cita dan harapan, namun tidak semua keinginan, cita-cita dan harapan dapat dipenuhi sehingga menimbulkan kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Misalnya dalam penelitian ini peserta didik bingung memilih jurusan mana yang akan diambilnya dan bimbang untuk mengikuti kata hatinya atau menuruti keinginan orangtuanya dalam masalah pendidikan.

Konflik interpersonal, yaitu konflik yang terjadi antar individu baik dalam satu organisasi ataupun dalam kelompok. Sifatnya kadang-kadang adalah substantif atau emosional. Setiap individu mempunyai perbedaan dalam hal kemampuan, kebutuhan, bakat, minat, kepribadian maupun latar belakang lingkungan. Misalnya dalam penelitian ini konflik yang terjadi antara peserta didik dengan orangtua, peserta didik dengan guru, dan peserta didik dengan teman-temannya. Kemudian konflik *intergroup*, yaitu konflik antar kelompok

yang terjadi karena adanya saling ketergantungan, perbedaan persepsi, perbedaan tujuan, persaingan dan pertentangan kepentingan antar kelompok, serta meningkatnya tuntutan dan keahlian.

Thomas dan Kilmann (dalam Wirawan, 2013) mengembangkan taksonomi gaya manajemen konflik berdasarkan dua dimensi: (1) kerja sama (*cooperativeness*) pada sumbu horizontal dan (2) keasertifan (*assertiveness*) pada sumbu vertikal. Kerja sama adalah upaya seseorang untuk memuaskan orang lain jika menghadapi konflik. Di sisi lain keasertifan adalah upaya orang untuk memuaskan diri sendiri jika menghadapi konflik. Berdasarkan kedua dimensi ini, Thomas dan Kilmann mengemukakan lima jenis gaya manajemen konflik. Adapun kelima gaya tersebut yakni: mengakomodasi (*accomodating/lose-win*), kompetisi (*competing/win-lose*), kompromi (*compromising/give-take*), menghindar (*avoiding/lose-lose*), dan kolaborasi (*collaborating/win-win*).

Secara rinci dari penelitian ini tampak bahwa skor tertinggi rata-rata manajemen konflik peserta didik terletak pada indikator kolaborasi (*win-win*) dengan persentase sebesar 84.7%. Disusul indikator kompromi (*give-take*) dengan persentase 82.20%. Hal ini membuktikan bahwa gaya manajemen konflik kolaborasi (*win-win*) dan gaya manajemen konflik kompromi (*give-take*) yang banyak digunakan oleh para peserta didik kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru dalam mengatasi konflik yang mereka hadapi.

Gaya kolaborasi (*win-win*) merupakan gaya manajemen konflik dengan tingkat keasertifan dan kerja sama yang tinggi. Tujuannya adalah untuk mencari alternatif yang sepenuhnya memenuhi harapan kedua belah pihak yang terlibat konflik. Kedua belah pihak berusaha mencari titik temu masalah, bekerjasama untuk mengembangkan penyelesaian masalah yang akan sepenuhnya memuaskan kepentingan bersama.

Wirawan (2013) menjelaskan gaya manajemen konflik kolaborasi merupakan upaya bernegosiasi untuk menciptakan solusi yang sepenuhnya memuaskan pihak-pihak terlibat konflik. Upaya tersebut sering meliputi saling memahami permasalahan konflik atau saling mempelajari ketidaksepakatan. Hampir sama dengan kolaborasi (*win-win*), gaya manajemen konflik kompromi (*give-take*) memiliki tingkat keasertifan dan kerja sama yang sedang, kedua belah pihak yang terlibat konflik mencari alternatif titik tengah yang memuaskan sebagian keinginan mereka. peserta didik yang menggunakan manajemen konflik kompromi ini akan berusaha mengambil jalan tengah dan bernegosiasi dalam menyelesaikan konfliknya.

Dengan hasil temuan ini, maka perlu kiranya dilakukan upaya untuk meningkatkan dan mempertahankan manajemen konflik yang baik pada peserta didik. Guru BK/Konselor sebagai penyelenggara pelayanan konseling di sekolah dapat menyusun program pelayanan yang dapat dioperasionalkan dan realistis untuk dilaksanakan terkait dengan upaya peningkatan manajemen konflik tersebut.

Keterampilan/keahlian serta pola berpikir positif yang peserta didik dapatkan melalui pelayanan konseling dapat menghasilkan pola perilaku yang efektif ketika peserta didik memiliki masalah atau konflik. Mereka akan dengan tanggap, cepat, dan yakin bahwa mereka mampu menyelesaikan konfliknya, daripada berusaha untuk menghindari ataupun sebatas menenangkan emosi yang dimilikinya agar menjadi stabil.

Format kolaboratif seringkali dilakukan oleh guru Bimbingan dan konseling/Konselor dalam mengupayakan pengentasan masalah yang ada di antara pihak-pihak yang bertikai (Prayitno, 2012). Lebih lanjut, Prayitno (2012) menjelaskan pendekatan yang dilakukan oleh konselor yakni: 1) “saya oke, kamu juga oke”, 2) komunikasi secara dewasa, 3) pendekatan komprehensif, dan 4) pendekatan realistik,

bermoral, dan bertanggung jawab. Adapun penjelasannya sebagai berikut.

1. “Saya Oke, Kamu Juga Oke”

Hal pertama dan utama yang menjadi perhatian guru Bimbingan dan Konseling/Konselor dalam layanan mediasi adalah hubungan yang terjadi di antara pihak-pihak yang menjadi peserta layanan. Menurut Eric Berne (Prayitno, 2012) hubungan yang terjadi hendaknya didasari oleh persepsi dan sikap “*saya oke, kamu juga oke*” (SOKO) yang merupakan kondisi bagi berkembangnya hubungan yang positif dan produktif.

Melalui penegakan asas-asas, terutama asas kerahasiaan, keterbukaan, dan kesukarelaan, serta berbagai teknik konseling yang diawali oleh teknik penerimaan terhadap klien dan penstrukturan, suasana SOKO dapat dikembangkan secara bertahap.

2. Komunikasi Secara Dewasa

Komunikasi di antara pihak-pihak yang bertikai diwarnai Pembicaraan yang kurang menyenangkan dan tidak dapat diterima oleh pihak lain karena bernada penekanan, tuntutan, ungkapan menyalahkan, menghukum dan memerintah. Eric Berne (Prayitno, 2012) menyebutnya status ego orang tua (*Parent Ego State-PES*) yang ada pada diri si pembicara yang mewakili satu pihak PES mendorong si pembicara bersikap mendominasi, merasa benar, dan menang sendiri, berhak memerintah dan menuntut, dan bahkan menghukum. Posisi yang tidak dapat diterima oleh pihak lain ini perlu diubah menjadi posisi yang dilandasi oleh status ego dewasa (*Adult Ego States-AES*) yang memiliki warna obyektif, rasional, dan demokratis. Tugas konselor adalah mengembangkan komunikasi ES di antara para peserta layanan mediasi.

3. Pendekatan Komprehensif

Permasalahan yang terjadi harus dilihat secara menyeluruh, tidak dilihat dari sudut bagian-bagiannya secara terpisah-pisah. Selain posisi PES dan

AES, posisi lain adalah *Child Ego State* (CES) yang mengandung nuansa kekanak-kanakan dapat memberikan dampak negatif pada hubungan di antara dua pihak. Dalam layanan mediasi konselor sedapat-dapatnya tidak menampilkan (apalagi mengembangkan) posisi CES yang mengarah kepada penyesakkan, olok-olok, atau gurauan, sikap yang menolak tanggung jawab. Melainkan dapat menampilkan secara terbatas suasana gembira dan humor.

4. Pendekatan Realistik, Bermoral, dan Bertanggung jawab

Dengan kaidah 3R (*Reality, Right, Responsibility*) kehidupan akan berjalan dengan baik. Dalam layanan mediasi, kaidah-kaidah 3R perlu di aplikasikan. Glasser (dalam Prayitno, 2012:254) dalam uraiannya tentang *Reality Therapy* menegaskan bahwa kehidupan yang baik didasarkan pada kaidah-kaidah realistik, moral, dan tanggung jawab. Kaidah realistik menekankan pentingnya diperhatikan hal-hal yang menjadi kenyataan, kemudian harus memperhatikan nilai dan moral yang berlaku, dan lebih jauh perbuatan itu harus dipertanggungjawabkan.

Kecerdasan Emosional

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan kecerdasan emosional peserta didik kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru berada dalam kategori tinggi dengan rata-rata persentase sebesar 77.61%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa sebagian besar peserta didik memiliki kecerdasan emosional yang tinggi. Menurut Salovey dan Mayer (Shapiro, 1997) "Kecerdasan emosional sebagai himpunan bagian dari kecerdasan sosial yang melibatkan kemampuan memantau perasaan dan emosi baik pada diri sendiri maupun pada orang lain, memilah-milah semuanya, dan menggunakan informasi ini untuk membimbing pikiran dan tindakan".

Senada dengan pendapat di atas, Menurut Saam (2009) kecerdasan emosional

adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan mengelola emosi diri sendiri dan orang lain secara efektif sehingga interaksi dan hasil kerja menjadi lebih produktif. Lebih lanjut, Goleman (2000) menjelaskan kecerdasan emosional adalah kecerdasan sosial, ketiadaannya mendorong individu berperilaku agresif, cemas, menghindari, dan tidak produktifnya manajemen konflik yang digunakan. Sebaliknya penguasaannya secara baik akan membawa individu untuk bersikap lebih ramah, kemauan untuk bekerja sama, dan meningkatnya keterampilan di dalam menyelesaikan konflik.

Dalam penelitian ini, peneliti juga membagi kecerdasan emosional menjadi 5 indikator, berdasarkan pendapat Salovey (Goleman, 2000), yakni: mengenali emosi diri, mengelola emosi, memotivasi diri sendiri, mengenali emosi orang lain, dan membina hubungan dengan orang lain.

Secara rinci dari penelitian ini tampak bahwa skor tertinggi rata-rata kecerdasan emosional peserta didik terletak pada indikator memotivasi diri sendiri dengan persentase 85.56%, disusul indikator membina hubungan dengan orang lain dengan persentase 81.98%. Selanjutnya indikator mengenali emosi diri sendiri dengan persentase 75.07%, indikator mengenali emosi orang lain dengan persentase 73.5%, dan terendah pada indikator mengelola emosi dengan persentase 72.3% .

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami betapa pentingnya kecerdasan emosional bagi peserta didik. Untuk itu harus dilakukan beberapa upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan kecerdasan emosional ke arah yang lebih baik lagi. Upaya untuk meningkatkan kecerdasan emosional dapat dilakukan melalui pelayanan konseling yang diselenggarakan oleh guru BK/Konselor. Pada bab sebelumnya peneliti telah menjelaskan bahwa beberapa layanan efektif dalam meningkatkan kecerdasan emosional.

Penelitian mengungkapkan bahwa layanan bimbingan dan konseling dapat meningkatkan kecerdasan emosional. Penelitian yang dilakukan oleh Sulastris (2013) dengan judul "Pengaruh Layanan Informasi tentang Peningkatan Pemahaman Kecerdasan Emosional pada peserta didik Kelas XI SMA Negeri I Simpang Kanan Aceh Singkil Tahun Ajaran 2012/2013". Bahwa dari penelitian ini membuktikan adanya pengaruh pemberian layanan informasi tentang kecerdasan emosional pada peserta didik sebelum dan sesudah diberikan layanan informasi. Pemahaman kecerdasan emosional peserta didik lebih tinggi atau meningkat sesudah diberikan layanan informasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Mulyani (2013) yang berjudul "Upaya Meningkatkan Kecerdasan Emosi Melalui Bimbingan Kelompok pada peserta didik". Hasil ini menunjukkan bahwa bimbingan kelompok dapat meningkatkan kecerdasan emosi pada peserta didik (*calon peer counselor*) di SMK Cinde Semarang. Penelitian yang dilakukan oleh Nurnaningsih (2011) yang berjudul "Bimbingan Kelompok untuk Meningkatkan Kecerdasan Emosional peserta didik". Hasil penelitian menunjukkan bahwa bimbingan kelompok efektif untuk meningkatkan kecerdasan emosional peserta didik. Berdasarkan pemaparan tersebut dapat disimpulkan bahwa layanan dalam bimbingan dan konseling dapat meningkatkan kecerdasan emosional.

Komunikasi Interpersonal

Hasil analisis menunjukkan bahwa secara umum komunikasi interpersonal peserta didik kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru berada dalam kategori tinggi dengan persentase sebesar 58.2%. Kategori tinggi yang secara umum diperoleh peserta didik tentunya juga sejalan dengan tugas-tugas perkembangan yang dilewatinya. Menurut Yusuf (2010) salah satu tugas perkembangan remaja yakni mampu membina hubungan sosial yang matang. Agar terbinanya hubungan yang matang, tentunya salah satu keterampilan yang

dibutuhkan oleh remaja yakni kemampuan berkomunikasi yang baik.

Penjelasan tersebut didukung pendapat Johnson (dalam Supratiknya, 1995) yang mengemukakan bahwa pentingnya individu berkomunikasi antara lain: (1) komunikasi antarpribadi akan membantu perkembangan intelektual dan sosial; (2) identitas atau jati diri individu terbentuk dalam dan lewat komunikasi dengan orang lain; (3) komunikasi digunakan untuk memahami realitas di sekeliling; dan (4) komunikasi akan membentuk kesehatan mental.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami betapa pentingnya komunikasi interpersonal bagi peserta didik. Upaya untuk meningkatkan komunikasi interpersonal yang efektif dapat dilakukan melalui pelayanan konseling yang diselenggarakan oleh guru BK/Konselor. Pada bab sebelumnya peneliti telah menjelaskan bahwa beberapa layanan efektif dalam meningkatkan komunikasi interpersonal. Beberapa hasil penelitian mengungkapkan bahwa layanan bimbingan kelompok dan konseling kelompok dapat meningkatkan kemampuan berkomunikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Ahdiyati (2013) yang berjudul "Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi Melalui Layanan Konseling Kelompok pada peserta didik Kelas VII C SMP Negeri 3 Kendal Tahun Ajaran 2012-2013". Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas komunikasi antarpribadi yang rendah dapat ditingkatkan melalui layanan konseling kelompok.

Penelitian yang dilakukan oleh Sujadi (2012) dengan judul "Korelasi antara Keaktifan Mengikuti Layanan Konseling Kelompok dengan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi peserta didik Kelas VIII³ Sekolah Menengah Pertama Negeri 34 Pekanbaru" bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara layanan konseling kelompok dengan efektivitas komunikasi antarpribadi.

Penelitian yang dilakukan oleh Astuti, Sugiyo, dan Suwarjo (2013) dengan judul

“Model Layanan BK Kelompok Teknik Permainan (*Games*) untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal peserta didik”. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan model layanan bimbingan kelompok teknik permainan (*games*) yang efektif untuk meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal peserta didik yang sesuai dengan kebutuhan dan visibilitas di SMP Muhammadiyah I Melati Sleman Yogyakarta. Dapat dinyatakan ada pengaruh yang signifikan (efektif) dari penggunaan teknik permainan (*games*) dalam meningkatkan keterampilan komunikasi interpersonal peserta didik.

Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik

Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat hubungan kecerdasan emosional dengan manajemen konflik. Temuan ini diperoleh berdasarkan rangkaian analisis data yang menunjukkan bahwa kecerdasan emosional (X_1) mampu mempengaruhi 13.7% perubahan pada manajemen konflik. Konflik diikuti oleh emosi-emosi yang kuat. Beberapa dari emosi ini muncul disaat konflik tengah berlangsung. Hendricks (2008) menjelaskan emosi adalah bagian integral dari konflik. Senada dengan hal ini, Pickering (2006) mengatakan emosi adalah bagian yang tidak terpisahkan dari konflik. Memahami emosi diperlukan agar dapat lebih mudah menentukan langkah tepat dalam menangani konflik.

Beberapa penelitian terdahulu yang meneliti mengenai kecerdasan emosional dan manajemen konflik, antara lain penelitian oleh Kumala (2015) yang berjudul “Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Gaya Manajemen Konflik Kolaborasi dan Kompromi (Studi pada Karyawan Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah)”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh positif dan signifikan pada gaya manajemen konflik kolaborasi dan kompromi. Gaya manajemen konflik kolaborasi dan kompromi

berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan.

Gaya manajemen konflik kolaborasi dan kompromi mampu memediasi hubungan kecerdasan emosional pada kinerja karyawan. Saran dari penelitian ini yaitu hendaknya perusahaan memberikan konseling untuk memberikan pemahaman tentang manfaat kecerdasan emosional untuk diri sendiri maupun dalam memahami kondisi orang lain, agar mampu mengelola konflik yang ada dan dapat meningkatkan kinerjanya dalam organisasi.

Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik

Hasil analisis membuktikan bahwa terdapat hubungan yang signifikan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik. Temuan ini diperoleh berdasarkan rangkaian analisis data yang menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal (X_2) mampu mempengaruhi 21.7% perubahan pada manajemen konflik.

Pickering (2006) menjelaskan konflik sering dianggap bersumber dari tindakan dan inti persoalan, namun sebenarnya konflik sering disebabkan oleh komunikasi yang buruk. Komunikasi dapat menjadi masalah besar. Perbedaan antara pesan yang disampaikan dan pesan yang diterima akan menimbulkan masalah komunikasi ketika konflik berlangsung. Banyak persoalan dapat diselesaikan jika komunikasi berjalan lancar.

Para ahli teori cenderung menganggap konflik sebagai aspek alamiah hubungan manusia, yang tidak sendirinya bersifat destruktif. Bagi Hocker dan Wilmot (dalam Tubbs & Moss, 2005), “Konflik adalah suatu proses alamiah yang melekat pada sifat semua hubungan yang penting dan dapat diatasi dengan pengelolaan konstruktif lewat komunikasi”. Ditambahkan oleh Wood (2013) komunikasi interpersonal adalah cara utama untuk membangun dan memperbaiki sebuah hubungan. Bagaimana cara seseorang menangani masalah, apakah dengan konfrontasi, menjauh, atau

menggunakan strategi khusus untuk segera memperbaiki hubungan dengan orang lain.

Menurut Wood (2013) komunikasi memainkan peranan vital dalam menciptakan iklim hubungan pada umumnya, dan iklim untuk mengatasi konflik khususnya. Peneliti komunikasi Allan Sillars (dalam Ruben & Stewart, 2013) menunjukkan bahwa ketika orang terlibat dalam situasi konflik, mereka mengembangkan teori pribadi mereka untuk menjelaskan situasi. Teori pribadi ini pada gilirannya memiliki pengaruh besar pada bagaimana para peserta dapat saling berhubungan satu sama lain.

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan manajemen konflik antara lain penelitian oleh Sidik (2014) yang berjudul "Strategi Manajemen Konflik Komunikasi Interpersonal antara Ibu dengan Anak Tiri. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Konflik komunikasi interpersonal antara ibu dengan anak tiri tersebut adalah jenis konflik komunikasi interpersonal, yaitu *pseudoconflict*, *fact conflict*, *value conflict*, *policy conflict*, *ego conflict* dan juga *meta conflict*. Sedangkan manajemen konflik komunikasi interpersonal yang digunakan adalah *win-lose and win-win strategies*, *avoidance and active fighting strategies*, *force and talk strategies*, *face-detracting and face-enhancing strategies*, *aggressiveness and argumentativeness strategies*.

Penelitian oleh Dewi dan Handayani (2013) yang berjudul "Kemampuan Mengelola Konflik Interpersonal di Tempat Kerja Ditinjau dari Persepsi terhadap Komunikasi Interpersonal dan Tipe Kepribadian Ekstrovert". Salah satu hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan positif yang sangat signifikan antara persepsi terhadap komunikasi interpersonal dengan kemampuan mengelola konflik interpersonal di tempat kerja.

Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional (X_1) dan komunikasi interpersonal (X_2) secara bersama-sama memiliki hubungan dengan manajemen konflik peserta didik. Kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal mempengaruhi 22.9% perubahan pada manajemen konflik.

Namun jika dilihat dari hasil uji signifikansi regresi ganda ternyata tidak terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik peserta didik. Kemudian jika dilihat hubungan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik terdapat hubungan yang signifikan. Hilangnya makna hubungan kecerdasan emosional dengan manajemen konflik peserta didik karena ditekan oleh hubungan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik peserta didik. Sehingga jika secara bersama-sama variabel kecerdasan emosional hanya sedikit memberikan sumbangan yang berarti untuk meningkatkan manajemen konflik peserta didik, karena sebagian telah terwakili oleh variabel komunikasi interpersonal.

Berdasarkan hasil penelitian semakin tinggi kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal maka semakin tinggi manajemen konflik, dan begitu pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal maka semakin rendah pula manajemen konflik. Seperti yang telah dibahas di bab yang terdahulu, Menurut Wirawan (2013) manajemen konflik yang digunakan pihak-pihak yang terlibat konflik dipengaruhi oleh sejumlah faktor. Faktor-faktor tersebut antara lain: asumsi mengenai konflik, persepsi mengenai penyebab konflik, ekspektasi atas reaksi lawan konflik, pola komunikasi dalam interaksi konflik, kekuasaan yang dimiliki, pengalaman menghadapi konflik, sumber yang dimiliki, jenis kelamin, kecerdasan emosional, kepribadian, dan keterampilan berkomunikasi

Wirawan (2013) menjelaskan ketika menghadapi situasi konflik, orang berperilaku tertentu untuk menghadapi

lawannya. Perilaku mereka membentuk suatu pola atau beberapa pola tertentu. Pola seseorang dalam menghadapi situasi konflik disebut sebagai gaya manajemen konflik. Dari beberapa pendapat para ahli yang telah dikumpulkan peneliti, dalam penelitian ini menggunakan 5 gaya manajemen konflik, yakni: mengakomodasi (*accommodating/lose-win*), kompetisi (*competing/win-lose*), kompromi (*compromising/give-take*), menghindar (*avoiding/lose-lose*), dan kolaborasi (*collaborating/win-win*).

Banyak penelitian yang menyimpulkan dalam memanejemeni konflik diperlukan kecerdasan emosional. Ming (dalam Wirawan, 2013) mengemukakan telaah literatur yang menjelaskan bahwa kesuksesan manajemen konflik memerlukan keterampilan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional. Hasil penelitiannya menunjukkan: (1) gaya manajemen konflik *integrating* dan *compromising* mempunyai hubungan yang positif dengan kecerdasan emosional dan (2) memanejemeni emosi dan kesadaran diri atas kecerdasan emosional merupakan prediktor signifikan dari gaya manajemen konflik *integrating* dan *compromising*.

Konflik merupakan proses interaksi komunikasi di antara pihak-pihak yang terlibat konflik. Jika proses komunikasinya berjalan dengan baik, pesan kedua belah pihak akan saling dimengerti dan diterima secara persuasif, tanpa gangguan (*noise*) dan menggunakan humor yang segar. Kemungkinan besar kedua belah pihak akan menggunakan manajemen kolaborasi dan kompromi tinggi. Sebaliknya, jika komunikasi kedua belah pihak tidak berjalan baik, menggunakan kata-kata keras dan kotor, serta agresif, ada kemungkinan kedua belah pihak menggunakan manajemen konflik kompetisi.

Seseorang yang memiliki kemampuan komunikasi yang rendah akan mengalami kesulitan dalam memanejemeni konfliknya dalam bentuk kompetisi, kolaborasi, atau kompromi. Ketiga manajemen konflik tersebut memerlukan kemampuan komunikasi yang tinggi untuk berdebat,

bernegosiasi dengan lawan konflik. Di sisi lain, Manajemen konflik menghindar dan akomodasi tidak memerlukan banyak debat dan argumentasi.

Jadi penelitian ini diharapkan kepada peserta didik untuk mampu meningkatkan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonalnya dalam memanejemeni konflik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Temuan hasil penelitian, dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut.

1. Secara umum gambaran kecerdasan emosional peserta didik berada pada kategori tinggi.
2. Secara umum gambaran komunikasi interpersonal peserta didik berada pada kategori tinggi.
3. Secara umum gambaran manajemen konflik peserta didik berada pada kategori tinggi.
4. Kecerdasan emosional memiliki hubungan yang signifikan dengan manajemen konflik, dengan nilai R sebesar 0.371. Kemudian nilai R Square (R^2) sebesar 0.137, berarti kecerdasan emosional mampu mempengaruhi 13.7% perubahan pada manajemen konflik.
5. Komunikasi Interpersonal memiliki hubungan yang signifikan dengan manajemen konflik, dengan nilai R sebesar 0.466. Kemudian nilai R Square (R^2) sebesar 0.217, berarti komunikasi interpersonal mampu mempengaruhi 21.7% perubahan pada manajemen konflik.
6. Kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama memiliki hubungan yang signifikan dengan manajemen konflik dengan nilai R sebesar 0.478. Kemudian nilai R Square (R^2) sebesar 0.229 berarti kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama

mampu mempengaruhi 22.9% perubahan pada manajemen konflik.

Saran

Beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

Guru BK

Disarankan untuk meningkatkan pelaksanaan program pelayanan bimbingan konseling di sekolah khususnya mengenai kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik peserta didik serta pelayanan bimbingan konseling akan terlaksana secara intensif, terprogram secara terpadu dengan program sekolah.

Peserta didik

Diharapkan untuk aktif mengikuti pelayanan bimbingan konseling sehingga peserta didik menjadi termotivasi untuk meningkatkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konfliknya.

Kepala Sekolah

Kepala sekolah diharapkan untuk dapat bekerjasama dengan guru BK/konselor dalam membantu peserta didik mencapai tugas perkembangannya, khususnya terkait dengan upaya meningkatkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik, sehingga peserta didik mampu dalam mengatasi konflik yang dihadapinya.

Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan

Diharapkan untuk terus meningkatkan keterampilan calon konselor/guru BK di sekolah dalam melaksanakan layanan bimbingan dan konseling.

Peneliti lainnya

Perlu dilakukan penelitian yang serupa akan tetapi dilatarbelakangi oleh konteks ataupun variabel yang berbeda agar dapat membandingkan temuan dari penelitian ini serta sekaligus memperdalam, memperjelas dan memberikan temuan yang terbaru terkait dengan kecerdasan emosional, komunikasi

interpersonal, dan manajemen konflik peserta didik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahdiyati, M. (2013). Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi melalui Layanan Konseling Kelompok pada peserta didik Kelas VII C SMP Negeri 3 Kendal Tahun Ajaran 2012-2013. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 3(4)
- Astuti, A.D., Sugiyo, & Suwarjo. (2013). Model Layanan BK Kelompok Teknik Permainan (*Games*) untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal peserta didik. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 2(1), 50-56.
- Desmita. (2005). *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, J.A. (1997). *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Professional Books.
- Dewi, T.H., & Handayani, A. (2013). Kemampuan Mengelola Konflik Interpersonal di Tempat Kerja Ditinjau dari Persepsi terhadap Komunikasi Interpersonal dan Tipe Kepribadian Ekstrovert. *Jurnal Psikologi Undip*, 12(1), 32-43
- Gladding, S.T. (2012). *Konseling: Profesi yang menyeluruh*. Jakarta: Indeks.
- Goleman, D. (2000). *Emotional Intelligence. Kecerdasan Emosional* (T. Hermaya, Trans). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. (Original work published 1995).
- Hendricks, W. (2008). *Bagaimana Mengelola Konflik (Petunjuk Praktis untuk Manajemen Konflik yang Efektif)*. (A. Suntaso, Trans). Jakarta: Bumi Aksara. (Original work published 1992).

- Kumala, M. (2015). Pengaruh Kecerdasan Emosional pada Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh Gaya Manajemen Konflik Kolaborasi dan Kompromi (Studi pada Karyawan Perum Perhutani Divisi Regional Jawa Tengah)”. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 4 (5).
- Mulyani, S. (2013). Upaya Meningkatkan Kecerdasan Emosi Melalui Bimbingan Kelompok pada peserta didik. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Bimbingan dan Konseling*, 3, 94-102.
- Mulyasa, E. (2012). *Manajemen & Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurnaningsih. (2011). Bimbingan Kelompok untuk Meningkatkan Kecerdasan Emosional peserta didik”. *Jurnal Edisi Khusus*, 1, 268-278.
- Pickering, P. (2006). *Kiat Menangani Conflict* (3rd ed.). (M. Maris, Trans). Jakarta: Erlangga. (Original work published 2000).
- Prayitno & Amti, E. (2004). *Dasar-dasar Bimbingan dan Konseling*. Jakarta: Rineka Cipta
- Prayitno. (2012). *Seri Panduan Layanan dan Kegiatan Pendukung Konseling*. Padang: UNP Press.
- Prayitno. (2013). Pembelajaran Melalui Pelayanan BK di Satuan Pendidikan. Padang: UNP Press.
- Ruben, B.D & Stewart, L.P. (2013). *Komunikasi dan Perilaku Manusia*. (I. Hamad, Trans). Jakarta: Rajawali Pers. (Original work published n.d.).
- Saam, Z. (2009). *Psikologi Keperawatan*. Jakarta: Raja Grafindo
- Santrock, J.W. (2003). *Perkembangan Remaja* (6th ed.). (S.B. Adelar & S. Saragih. Jakarta: Erlangga. (Original work published 1996).
- Saragih. Jakarta: Erlangga. (Original work published 1996).
- Sarwono, S.W. (2006). *Psikologi Remaja*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Shapiro, L.E. (1997). *Mengajarkan Emotional Intelligence pada Anak*. (A.T. Kantjono, Trans). Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. (Original work published 1997).
- Sidik, S. (2014). Strategi manajemen konflik komunikasi interpersonal antara ibu dengan anak tiri. *Jurnal E-Komunikasi*. 2(3), 1-10.
- Sujadi, E. (2012). Korelasi antara Keaktifan Mengikuti Layanan Konseling Kelompok dengan Efektivitas Komunikasi Antar Pribadi peserta didik Kelas VIII³ Sekolah Menengah Pertama Negeri 34 Pekanbaru. *Skripsi* tidak diterbitkan. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sulastri, F. (2013). Pengaruh Layanan Informasi tentang Peningkatan Pemahaman Kecerdasan Emosional pada peserta didik Kelas XI SMA Negeri I Simpang Kanan Aceh Singkil Tahun Ajaran 2012/2013. *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 4(2).
- Supratiknya, A. (1995). *Komunikasi antar Pribadi: Tinjauan Psikologis*. Yogyakarta: Kanisius.
- Tubbs, S.L. & Moss, S. (1996). *Human Communication: Prinsip-prinsip dasar*. (D. Mulyana & Gembirasari, Trans.) Bandung: Remaja Rosdakarya. (Original work published n.d.).
- Wahyudi. (2011). *Manajemen Konflik dalam Organisasi*. Bandung: Alfabeta.

-
- Winardi. (1994). *Manajemen Konflik (Konflik Perubahan dan Pengembangan)*. Bandung: Mandarmaju.
- Wirawan. (2013). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Wood, J.T. (2013). *Komunikasi: Teori dan Praktek (Komunikasi dalam Kehidupan Kita)*. (P.A. Idris, Trans). Jakarta: Salemba Humanika. (Original work published n.d.).
- Wood, J.T. (2013). *Komunikasi Interpersonal: Interaksi Keseharian* (6th ed.). (R.D. Setiawan, Trans). Jakarta: Salemba Humanika. (Original work published n.d.).
- Yusuf, S. (2010). *Psikologi Perkembangan Anak dan Remaja*. Bandung: Remaja Rosdakarya