

**HUBUNGAN KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN MANAJEMEN  
KONFLIK SISWA**

**TESIS**



**Oleh  
SRIDASWENI  
NIM. 1200049**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan  
dalam mendapatkan gelar Magister Pendidikan

**PROGRAM STUDI S2 BIMBINGAN DAN KONSELING  
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2016**

## ABSTRACT

**Sridasweni. 2016. "The Relationship Between Emotional Intelligence and Interpersonal Communication with Students Conflict Management ". Thesis. Padang State University.**

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 strategy is a lose-win, competition is a strategy of win-lose, compromise is a strategy medium, avoidance strategy is a lose-lose, and collaboration 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 manajemen conflict.

This study uses a quantitative approach with descriptive correlational method. Sampling techniques using simple random sampling. The population in this study were students of class XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru many as 202 students, with a sample of 134 students. The instrument used is a Likert scale model. The result 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**

## ABSTRAK

**Sridasweni. 2016. “Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik Siswa”. Tesis. Universitas Negeri Padang.**

Manajemen konflik adalah salah satu upaya dalam penanganan permasalahan atau konflik yang terjadi baik pada diri sendiri maupun orang lain. Manajemen konflik terdiri dari dua aspek, pertama manajemen konflik konstruktif, kedua manajemen konflik destruktif. Ada lima jenis gaya manajemen konflik, yakni: mengakomodasi merupakan strategi *lose-win*, kompetisi merupakan strategi *win-lose*, kompromi merupakan strategi menengah, menghindar merupakan strategi *lose-lose*, dan kolaborasi merupakan strategi *win-win*. Manajemen konflik dapat dipengaruhi oleh kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal. Tujuan 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. Teknik penarikan sampel menggunakan cara *simple random sampling*. Populasi dalam penelitian ini adalah siswa kelas XI SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru sebanyak 202 siswa, dengan sampel sebanyak 134 siswa. Instrumen yang digunakan adalah model skala *Likert*. Hasil uji validitas instrumen kecerdasan emosional sebesar 0,519, komunikasi interpersonal sebesar 0,535, dan manajemen konflik sebesar 0,558. Hasil uji reliabilitas instrumen kecerdasan emosional sebesar 0,877, komunikasi interpersonal sebesar 0,885, dan manajemen konflik sebesar 0,823. Data penelitian dianalisis menggunakan regresi multipel.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: hasil deskripsi kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik berada pada kategori tinggi. Hasil pengujian hipotesis terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik siswa, terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa, dan terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama dengan manajemen konflik siswa.

**Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Komunikasi Interpersonal, Manajemen Konflik**



## PERSETUJUAN AKHIR TESIS

---

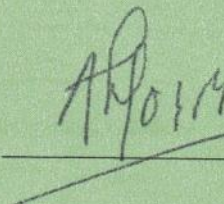
Nama Mahasiswa : *Sridasweni*  
NIM : 1200049

Nama

Tanda Tangan

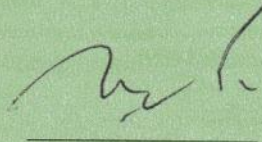
Tanggal

Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd.  
Pembimbing I




16/8 2016

Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd.  
Pembimbing II



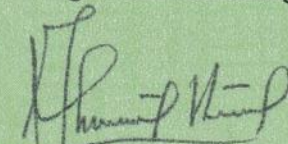
15/8 2016

Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan  
Universitas Negeri Padang,



Dr. Alwen Bentri, M.Pd.  
NIP. 19610722 198602 1 002

Ketua Program Studi S2  
Bimbingan dan Konseling FIP UNP,

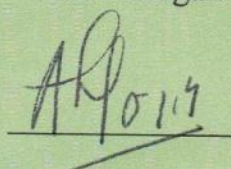
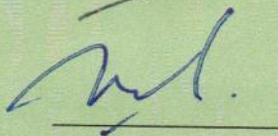
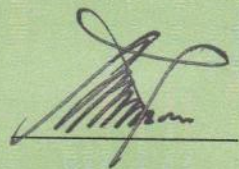
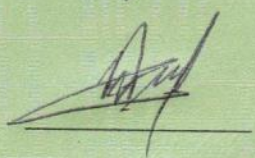
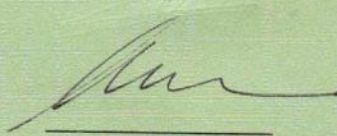


Prof. Dr. Herman Nirwana, M.Pd., Kons.  
NIP. 19620405 198803 1 001



**PERSETUJUAN KOMISI  
UJIAN TESIS MAGISTER PENDIDIKAN**

---

No	Nama	Tanda Tangan
1.	Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd. (Ketua)	
2.	Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd. (Sekretaris)	
3.	Prof. Dr. Mudjiran, M.S., Kons. (Anggota)	
4.	Dr. Daharnis, M.Pd., Kons. (Anggota)	
5.	Dr. Marjohan, M.Pd., Kons. (Anggota)	

Mahasiswa :

Nama : **Sridasweni**

NIM : 1200049

Tanggal Ujian : 14 Juni 2016



## SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, tesis dengan judul **“Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik Siswa”** adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, penilaian, dan rumusan saya sendiri, tanpa bantuan tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar rujukan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah saya peroleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Juni 2016  
Saya yang menyatakan,



*Sridasweni*  
**Sridasweni**  
**NIM. 1200049**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT, atas berkah dan hidayah-Nya peneliti dapat menyusun dan menyelesaikan hasil penelitian yang berjudul **“Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik Siswa”**, dapat diselesaikan. Dalam melakukan penelitian dan menyusun tesis ini, peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu sebagai ungkapan rasa terima kasih yang sebesar-sebesarnya, peneliti sampaikan kepada yang terhormat.

1. Bapak Prof. Dr. A. Muri Yusuf, M.Pd, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing, memberikan arahan dan motivasi sehingga penelitian dan penyusunan hasil penelitian ini dapat selesai.
2. Bapak Dr. Ahmad Sabandi, M.Pd, selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya dalam membimbing, memberikan arahan dan motivasi sehingga penelitian dan penyusunan hasil penelitian ini dapat selesai.
3. Bapak Prof. Dr. Mudjiran, M.S., Kons., selaku penguji dan penimbang instrumen (*judge*) yang senantiasa memberikan dukungan dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan penyusunan hasil penelitian ini.
4. Bapak Dr. Daharnis, M.Pd., Kons., selaku penguji dan penimbang instrument (*judge*) yang senantiasa memberikan dukungan dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan penyusunan hasil penelitian ini.
5. Bapak Dr. Marjohan, M.Pd., Kons., selaku penguji dan penimbang instrumen (*judge*) yang senantiasa memberikan dukungan dan saran untuk perbaikan dan kesempurnaan penulisan hasil penelitian ini.
6. Bapak/Ibu dosen Program Studi S2 Bimbingan dan Konseling FIP UNP yang telah memberikan ilmu pengetahuan pada proses perkuliahan.

7. Kepala Sekolah, Guru BK/Konselor, seluruh Staf, dan siswa/i SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru yang telah memberikan kesempatan dan kelancaran kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
8. Suamiku tercinta, Ridho Perdana, Amd., yang senantiasa sabar memberikan perhatian dan dukungan berupa moril dan materil untuk penyelesaian hasil penelitian ini.
9. Kedua orangtuaku tercinta, ayahanda Ir. Arlis, MT. (Alm) dan Ibunda Nilawati, beserta seluruh anggota keluarga tercinta yang senantiasa memberikan motivasi, semangat dan bantuan secara moril dan materi untuk penyelesaian hasil penelitian ini.
10. Teman-temanku tersayang Fatya Aldiana, S.Pd., kak Rika Devianti, S.Pd.I., M.Pd., kak Rahmawati Wae, M.Pd., Raja Rahima M, S.Pd.I., M.Pd., Kons., ibu Septilawati, S.Pd, Kons., kak Romawati, S.Pd., Eko Sujadi, S.Pd.I., M.Pd., Kons., kak Riem Malini Pane, M.Pd., bang Yasrial Chandra, M.Pd., Muhammad Adzro'i, M.Pd., terimakasih atas motivasi dan bantuannya.
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa BK PPs FIP UNP, terima kasih untuk semua dukungan yang telah diberikan dalam penulisan hasil penelitian ini.

Semoga Allah SWT memberikan balasan untuk segala bantuan yang telah diberikan kepada peneliti dengan imbalan pahala yang berlipat ganda. Peneliti menyadari bahwa penelitian dan penyusunan tesis ini belum sempurna, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan saran dan masukan dari semua pihak. Harapan peneliti semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Padang, Juni 2016

Peneliti



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
PERSETUJUAN AKHIR TESIS.....	iii
PERSETUJUAN KOMISI.....	iv
SURAT PERNYATAAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	12
C. Pembatasan Masalah .....	13
D. Perumusan Masalah .....	14
E. Tujuan Penelitian .....	14
F. Manfaat Penelitian .....	15
 <b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Landasan Teori.....	16
1. Manajemen Konflik .....	16
a. Pengertian Konflik .....	16
b. Pengertian Manajemen Konflik.....	20
c. Konflik pada Masa Remaja .....	22
d. Penyebab Konflik .....	23
e. Jenis-jenis Konflik.....	26
f. Dampak Konflik dalam Kehidupan.....	28
g. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Manajemen Konflik ..	29
h. Gaya Manajemen Konflik .....	33

i. Pelayanan Konseling untuk Meningkatkan Manajemen Konflik.....	39
2. Kecerdasan Emosional .....	44
a. Pengertian Kecerdasan Emosional .....	44
b. Ciri-ciri Kecerdasan Emosional .....	46
c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional.....	48
d. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perkembangan Emosi Remaja.....	48
e. Pelayanan Konseling untuk Meningkatkan Kecerdasan Emosional.....	50
3. Komunikasi Interpersonal .....	52
a. Pengertian Komunikasi .....	52
b. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	53
c. Ciri-ciri Komunikasi Interpersonal .....	54
d. Komponen-komponen Komunikasi Interpersonal .....	57
e. Pentingnya Komunikasi Interpersonal .....	60
f. Pelayanan Konseling untuk Meningkatkan Komunikasi Interpersonal .....	61
4. Hubungan Kecerdasan Emosional dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik Siswa .....	65
B. Kajian Penelitian yang Relevan .....	69
C. Kerangka Berpikir .....	71
D. Hipotesis.....	72

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	74
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	74
C. Definisi Operasional.....	76
1. Manajemen Konflik.....	76
2. Kecerdasan Emosional .....	76
3. Komunikasi Interpersonal .....	77

D. Pengembangan Instrumen.....	77
1. Penyusunan Instrumen.....	77
2. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	79
a. Uji Validitas.....	79
b. Uji Reliabilitas Instrumen.....	84
E. Teknik Pengumpulan Data.....	85
F. Teknik Analisis Data.....	87
1. Deskripsi Data .....	87
2. Pengujian Persyaratan Analisis .....	90
a. Uji Normalitas .....	90
b. Uji Linieritas .....	91
c. Uji Multikolinieritas .....	91
3. Pengujian Hipotesis Penelitian .....	92
a. Persamaan Regresi .....	92
b. Uji Keberartian Regresi Linier Ganda .....	93

#### **BAB IV. HASIL PENELITIAN**

A. Deskripsi Data .....	94
1. Deskripsi Data Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) .....	94
2. Deskripsi Data Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) .....	96
3. Deskripsi Data Manajemen Konflik ( $Y$ ) .....	98
B. Pengujian Persyaratan Analisis .....	100
1. Uji Normalitas .....	100
2. Uji Linieritas.....	100
3. Pengujian Multikolinieritas .....	101
C. Pengujian Hipotesis .....	102
1. Hipotesis Pertama.....	103
2. Hipotesis Kedua.....	105
3. Hipotesis Ketiga .....	107
D. Pembahasan .....	111
E. Keterbatasan Penelitian .....	125



## **BAB V. KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	127
B. Implikasi.....	128
C. Saran.....	132
<b>DAFTAR RUJUKAN .....</b>	<b>136</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Populasi Penelitian .....	75
2. Sampel Penelitian .....	76
3. Hasil Uji Validitas Butir Instrumen Penelitian .....	83
4. Hasil Reliabilitas Uji Coba Instrumen Penelitian.....	85
5. Model Skala Likert.....	86
6. Rentangan Kategorisasi Skor Instrumen Penelitian.....	88
7. Tingkat Pencapaian Responden Berdasarkan Indikator Kecerdasan Emosional.....	90
8. Tingkat Pencapaian Responden Berdasarkan Indikator Komunikasi Interpersonal.....	90
9. Tingkat Pencapaian Responden Berdasarkan Indikator Manajemen Konflik.....	90
10. Distribusi Frekuensi dan Persentase Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) Berdasarkan Kategori ( $n=134$ ) .....	94
11. Deskripsi Rata-rata ( <i>Mean</i> ) dan Persentase (%) Tingkat Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) Berdasarkan Indikator.....	95
12. Distribusi Frekuensi dan Persentase Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) Berdasarkan Kategori ( $n=134$ ) .....	96
13. Deskripsi Rata-rata ( <i>Mean</i> ) dan Persentase (%) Tingkat Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) Berdasarkan Indikator.....	97
14. Distribusi Frekuensi dan Persentase Manajemen Konflik (Y) Berdasarkan Kategori ( $n=134$ ) .....	98
15. Deskripsi Rata-rata ( <i>Mean</i> ) dan Persentase (%) Tingkat Manajemen Konflik (Y) Berdasarkan Indikator.....	99
16. Hasil Uji Normalitas (Nilai $L_0$ ) Data Penelitian.....	100

17. Hasil Uji Linieritas Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	101
18. Hasil Uji Multikolinearitas antara Variabel Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) .....	102
19. Hasil Analisis Regresi Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	103
20. Hasil Uji Signifikansi Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	104
21. Hasil Analisis Regresi Sederhana Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	104
22. Hasil Analisis Regresi Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	105
23. Hasil Uji Signifikansi Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	106
24. Hasil Analisis Regresi Sederhana Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	107
25. Hasil Uji Koefisien Regresi Ganda Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	108
26. Hasil Uji Signifikansi Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	108
27. Hasil Analisis Regresi Berganda Kecerdasan Emosional ( $X_1$ ) dan Komunikasi Interpersonal ( $X_2$ ) dengan Manajemen Konflik (Y).....	109



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Berpikir .....	72
2. Hubungan Variabel $X_1$ dan $X_2$ dengan Y.....	110

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran</b>	<b>Halaman</b>
1. Tabulasi Hasil <i>Expert Judgement</i> Skala Instrumen .....	142
2. Hasil Uji Korelasi antar Penimbang .....	154
3. Uji Coba Instrumen Penelitian .....	161
4. Validitas Butir, Validitas Instrumen, Reliabilitas Instrumen Uji Coba ..	177
5. Instrumen Penelitian .....	191
6. Tabulasi Data Penelitian .....	201
7. Hasil Uji Normalitas Variabel $X_1$ , $X_2$ dan $Y$ .....	214
8. Hasil Uji Linieritas .....	218
9. Hasil Uji Multikolinieritas .....	232
10. Pengujian Hipotesis .....	235
11. Surat Izin Uji Coba Penelitian & Surat Izin Penelitian .....	248

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Siswa 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, 2003:26). Desmita (2005:190) 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. Siswa SMA berada pada rentang usia masa remaja pertengahan yakni antara usia 15-18 tahun.

Hendricks (2008:43) 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.

Senada dengan pendapat di atas, Hurlock (2000:206) juga menjelaskan masa remaja merupakan masa yang sarat akan konflik, karena pada masa perkembangan ini tiap individu mengalami perubahan yang sangat kompleks, yaitu perubahan fisik, pola perilaku, peran sosial, serta



merupakan masa pencarian identitas untuk menjadi diri sendiri sebagai individu. Perubahan-perubahan tersebut bagi sebagian remaja merupakan situasi yang tidak menyenangkan dan sering menimbulkan masalah. Permasalahan-permasalahan tersebut menuntut suatu penyelesaian agar tidak menjadi beban yang dapat mengganggu perkembangan selanjutnya.

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 (2012:6), “Bimbingan merupakan salah satu bagian dari seluruh layanan konseling profesional, istilah konseling sifatnya lebih menyeluruh dibandingkan bimbingan”. Prayitno (2013:21) 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 & Amti (2004:117) mengemukakan pelayanan konseling bertujuan menjadikan siswa menjadi mandiri, tidak bergantung pada orang lain atau bergantung pada konselor. Siswa 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).

Fenomena interaksi dan interelasi sosial antar individu maupun antar kelompok, terjadinya konflik sebenarnya merupakan hal yang wajar. Pada awalnya konflik dianggap sebagai gejala atau fenomena yang tidak wajar dan berakibat negatif, tetapi sekarang konflik dianggap sebagai gejala alamiah yang dapat berakibat negatif maupun positif tergantung bagaimana cara mengelolanya.

Menurut Sarwono (2006:113) 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 (2012:177) 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 & Steinberg (dalam Santrock, 2003:187) 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 (2006:124) menjelaskan sekolah adalah lingkungan pendidikan sekunder. Bagi anak yang sudah bersekolah, terutama siswa 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 (dalam Wahyudi, 2011:34) "*The most*

*common and visible type of conflict in school as well as other organizations is interpersonal conflict”.*

Konflik sederhana yang terjadi misalnya, antara siswa dengan guru berkenaan penegakan disiplin oleh guru, proses belajar yang kurang memuaskan siswa atau guru kurang perhatian terhadap siswa, antara siswa dengan siswa seperti membuat teman-temannya sebagai bahan tertawaan, mengejek, menghina, mengganggu, memeras dan sebagainya. Sedangkan konflik yang lebih serius adalah perkelahian antar siswa, 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.

Berdasarkan data Komisi Perlindungan Anak Indonesia (KPAI) (2012) dalam kurun waktu tiga tahun, sebanyak 301 peristiwa tawuran pelajar yang terjadi di Jabodetabek. Dari seluruh peristiwa tersebut, sebanyak 46 orang pelajar meninggal. Ketua Divisi Sosialisasi KPAI menjabarkan untuk tahun 2010 tercatat ada 102 kejadian tawuran dengan korban meninggal 17 orang. Sementara tahun 2011 menurun hanya 96

kasus dengan korban meninggal 12 orang, dan untuk tahun 2012 ada 103 kasus tawuran dengan jumlah korban meninggal 17 orang.

Konflik diikuti oleh emosi-emosi yang kuat. Beberapa dari emosi ini muncul di saat konflik tengah berlangsung. Hendricks (2008:57) 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 (2000:45), kecerdasan emosional adalah kemampuan seperti kemampuan untuk memotivasi diri sendiri dan bertahan menghadapi frustrasi, mengendalikan dorongan hati, tidak

melebih-lebihkan kesenangan, mengatur suasana hati, menjaga agar beban stres tidak melumpuhkan kemampuan berpikir, berempati dan berdo'a. Lebih lanjut, Goleman (2000:393-395) 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.

Para ahli menganggap konflik sebagai aspek alamiah hubungan manusia, yang tidak sendirinya bersifat destruktif. Bagi Hocker dan Wilmot (dalam Tubbs & Moss, 2005:221), "Konflik adalah suatu proses alamiah yang melekat pada sifat semua hubungan yang penting dan dapat diatasi dengan pengelolaan konstruktif lewat komunikasi". Ditambahkan oleh Wood (2013:33) 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 Effendi (dalam Liliweri, 1997:12) komunikasi interpersonal adalah komunikasi antara seorang komunikator dengan komunikan yang sangat efektif dalam hal upaya mengubah sikap, pendapat dan perilaku seseorang karena sifatnya dialogis berupa percakapan arus balik yang bersifat langsung di mana komunikator mengetahui tanggapan komunikan

pada saat komunikasi dilakukan. Lebih lanjut, menurut Supratiknya (1995:9) 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 Jhonson (dalam Supratiknya, 1995:10) beberapa keterampilan dasar yang dimaksud adalah harus mampu saling memahami, mampu mengkomunikasikan pikiran dan perasaan secara tepat dan jelas, mampu saling menerima dan memberi dukungan, mampu memecahkan konflik dan bentuk-bentuk masalah yang mungkin terjadi dalam komunikasi dengan orang lain.

Menurut Devito (1997:260) 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 Ross (dalam Sumaryanto, 2010:12) manajemen konflik merupakan langkah-langkah yang diambil para pelaku atau pihak ketiga dalam rangka mengarahkan perselisihan ke arah hasil tertentu yang mungkin atau tidak mungkin menghasilkan suatu akhir berupa penyelesaian konflik dan mungkin atau tidak mungkin menghasilkan ketenangan, hal positif, kreatif, bermufakat, atau agresif. Manajemen konflik dapat melibatkan bantuan diri sendiri, kerja sama dalam memecahkan masalah (dengan atau tanpa bantuan pihak ketiga) atau pengambilan keputusan oleh pihak ketiga. Suatu pendekatan yang berorientasi pada proses manajemen konflik menunjuk pada pola komunikasi (termasuk perilaku) para pelaku dan bagaimana mereka mempengaruhi kepentingan dan penafsiran terhadap konflik.

Lidyasari (2011:2) menjelaskan keterampilan manajemen konflik adalah kecakapan/cara-cara seseorang dalam mengelola pertentangan-pertentangan kepentingan yang muncul antara dua individu atau lebih (interpersonal) yang bertujuan untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan ke arah perilaku yang positif dan kolaboratif.

Menurut Wirawan (2013:135) 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.

Pada 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 (2012:233) menjelaskan layanan mediasi merupakan layanan konseling yang dilaksanakan konselor terhadap dua pihak (atau lebih) yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan.

Bagi siswa sendiri, memahami manajemen konflik dapat membantunya dalam mengatasi masalah secara konstruktif, sehingga memberikan manfaat positif bagi diri sendiri maupun bagi hubungannya dengan orang lain. Menurut Lidyasari (2011:2) setiap individu sangat perlu mempelajari keterampilan manajemen konflik secara positif sehingga dapat mengambil manfaat dan menjadi produktif ketika mengalami konflik. Begitu pula pada siswa, diharapkan dengan memahami dan mempelajari manajemen konflik dapat membantunya dalam mengatasi permasalahan yang dialaminya.

Siswa juga dapat memanfaatkan layanan mediasi ataupun layanan konsultasi dalam manajemen konfliknya jika siswa tidak mampu menyelesaikan konfliknya sendiri. Prayitno (2012:233) menjelaskan dalam layanan mediasi konselor berusaha mengantarai atau membangun hubungan diantara siswa, sehingga siswa 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 siswa di SMA Muhammadiyah 1 Pekanbaru pada tanggal 21 Oktober 2014, masih dijumpai fenomena-fenomena seperti: siswa sering berbeda pendapat dengan orangtuanya tentang rencana pemilihan jurusan dan melanjutkan pendidikan, siswa merasa khawatir tidak mampu memenuhi tuntutan atau harapan orangtua, siswa merasa putus asa dan frustrasi karena sering gagal dalam ujian atau sering remedial dalam salah satu mata pelajaran dan hal ini juga yang membuat siswa memiliki hubungan yang kurang baik dengan guru mata pelajaran, siswa mengalami krisis percaya diri jika diberikan kesempatan untuk tampil ke depan kelas karena takut dipermalukan teman-temannya, siswa merasa takut dan cemas jika ada senior yang memeras dan meminta uang, masih banyak siswa yang belum bisa mengontrol emosinya apabila terjadi perbedaan pendapat dengan teman-temannya saat diskusi di kelas ataupun di organisasi sekolah, masih banyak siswa memilih berkelahi (kontak fisik) dalam menyelesaikan masalahnya, masih banyak siswa yang kurang memiliki keterampilan berkomunikasi sehingga lebih memilih mendiamkan masalah jika ada perselisihan dengan teman, guru maupun orangtua.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai hubungan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa.

## **B. Identifikasi Masalah**

Lidyasari (2011:2) menjelaskan keterampilan manajemen konflik adalah kecakapan/cara-cara seseorang dalam mengelola pertentangan-pertentangan kepentingan yang muncul antara dua individu atau lebih (interpersonal) yang bertujuan untuk membatasi dan menghindari kekerasan dengan mendorong perubahan ke arah perilaku yang positif dan kolaboratif.

Menurut Wirawan (2013:135) 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.

Berdasarkan latar belakang yang terkait dengan penelitian hubungan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa, ada beberapa permasalahan yang timbul di lapangan yakni sebagai berikut.

1. Siswa sering berbeda pendapat dengan orangtuanya tentang rencana pemilihan jurusan dan melanjutkan pendidikan.
2. Siswa merasa khawatir tidak mampu memenuhi tuntutan atau harapan orangtua.

3. Siswa merasa putus asa dan frustrasi karena sering gagal dalam ujian atau sering remedial dalam salah satu mata pelajaran dan hal ini juga yang membuat siswa memiliki hubungan yang kurang baik dengan guru mata pelajaran.
4. Siswa mengalami krisis percaya diri jika diberikan kesempatan untuk tampil ke depan kelas karena takut dipermalukan teman-temannya.
5. Siswa merasa takut dan cemas jika ada senior yang memeras dan meminta uang.
6. Masih banyak siswa yang belum bisa mengontrol emosinya apabila terjadi perbedaan pendapat dengan teman-temannya saat diskusi di kelas ataupun di organisasi sekolah.
7. Masih banyak siswa memilih berkelahi (kontak fisik) dalam menyelesaikan masalahnya.
8. Masih banyak siswa yang kurang memiliki keterampilan berkomunikasi sehingga lebih memilih mendiamkan masalah jika ada perselisihan dengan teman, guru maupun orangtua.

### **C. Pembatasan Masalah**

Berbagai faktor yang muncul dalam latar belakang masalah dan identifikasi masalah, menunjukkan berbagai kemungkinan yang diduga memiliki keterkaitan dengan manajemen konflik siswa. Mengingat luasnya permasalahan dalam penelitian ini, maka masalah dalam penelitian ini terfokus dan dibatasi pada kajian hubungan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa.

#### **D. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana gambaran kecerdasan emosional siswa?
2. Bagaimana gambaran komunikasi interpersonal siswa?
3. Bagaimana gambaran manajemen konflik siswa?
4. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik siswa?
5. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa?
6. Apakah terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dengan adanya penelitian ini yakni:

1. Mendeskripsikan kecerdasan emosional siswa
2. Mendeskripsikan komunikasi interpersonal siswa
3. Mendeskripsikan manajemen konflik siswa
4. Menguji hubungan kecerdasan emosional dengan manajemen konflik siswa.

5. Menguji hubungan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa.
6. Menguji hubungan kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoretis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah khasanah ilmu dan dapat memperkaya konsep untuk penelitian lanjutan berkaitan dengan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik siswa.

### **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi siswa, hasil penelitian ini dapat dijadikan motivasi untuk meningkatkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, dan manajemen konflik siswa.
- b. Bagi guru BK/Konselor, hasil penelitian ini dapat dijadikan sebuah acuan dalam pemberian layanan-layanan Bimbingan dan Konseling terutama untuk meningkatkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, dan manajemen konflik siswa.
- c. Bagi kepala sekolah, sebagai upaya untuk meningkatkan mutu pendidikan dan pelayanan di sekolah yang dipimpin.
- d. Bagi Program Studi Bimbingan dan Konseling Fakultas Ilmu Pendidikan.
- e. Bagi pengawas BK dan Dinas Pendidikan.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan temuan hasil penelitian, dapat dikemukakan kesimpulan sebagai berikut.

1. Secara umum kecerdasan emosional siswa berada dalam kategori tinggi.

Bahkan siswa sudah memiliki kecerdasan emosional yang sangat tinggi dalam indikator memotivasi diri sendiri, ini berarti siswa memiliki dorongan untuk berprestasi dan ketekunan dalam mencapai keberhasilannya. Selanjutnya, pada indikator mengenali emosi diri, mengelola emosi, mengenali emosi orang lain, membina hubungan dengan orang lain berada dalam kategori tinggi.

2. Secara umum komunikasi interpersonal siswa berada dalam kategori tinggi.

Siswa sudah memiliki komunikasi interpersonal yang tinggi terutama dalam indikator umpan balik, berarti siswa mampu memberikan respon segera dan memberikan respon dengan baik saat berkomunikasi. Selanjutnya, pada indikator keterbukaan, rasa positif dan kesetaraan juga berada dalam kategori tinggi.

3. Secara umum manajemen konflik siswa berada pada kategori tinggi. Siswa sudah mampu dalam memanajemenkan konfliknya. Namun yang perlu dikembangkan dalam manajemen konflik siswa ini adalah pada indikator kolaborasi/*win-win* dan kompromi/*give-take*. Karena gaya manajemen konflik inilah yang dirasa baik dan cocok untuk siswa SMA dalam mengatasi konflik yang dihadapi.

4. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik siswa. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin tinggi pula manajemen konflik siswa.
5. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik. Artinya, semakin tinggi komunikasi interpersonal maka semakin tinggi pula manajemen konflik siswa.
6. Terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal secara bersama-sama dengan manajemen konflik. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal maka semakin tinggi manajemen konflik siswa, dan begitu pula sebaliknya semakin rendah kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal maka semakin rendah pula manajemen konflik siswa.

## **B. Implikasi**

Hasil penelitian menemukan hubungan yang signifikan dari kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik siswa. Hal tersebut menunjukkan perlu adanya kecerdasan emosional dan komunikasi interpersonal dalam manajemen konflik siswa. Berdasarkan temuan penelitian, maka ada beberapa implikasi terhadap pelayanan Bimbingan dan Konseling yaitu, guru BK/Konselor dapat mengupayakan dan menyusun program pelayanan konseling berkenaan dengan materi kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik siswa, sehingga dapat memberikan pelayanan yang tepat kepada siswa.

Melihat dari hasil analisis data kecerdasan emosional tampak bahwa skor tertinggi rata-rata kecerdasan emosional siswa berada pada indikator memotivasi diri sendiri, kemudian skor rata-rata terendah terdapat pada indikator mengelola emosi. Diharapkan kepada guru BK/Konselor untuk mampu melaksanakan layanan-layanan BK dalam membantu siswa agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan memotivasi diri siswa tersebut, dan membantu untuk lebih meningkatkan kemampuan siswa berkenaan dengan indikator kecerdasan emosional lainnya seperti mengenali emosi diri, mengenali emosi orang lain, membina hubungan dengan orang lain, dan terutama dalam meningkatkan kemampuan mengelola emosi.

Implikasi untuk meningkatkan kecerdasan emosional siswa salah satunya adalah sekolah memfasilitasi untuk mengadakan kegiatan gotong royong guna meningkatkan kerja sama siswa, memperingati hari-hari besar, mengadakan ekstra kurikuler dan *english day* untuk meningkatkan motivasi siswa dan mengembangkan bakat siswa. Selain itu, Implikasi terhadap pelayanan BK antara lain layanan informasi, dengan materi tentang kiat-kiat meningkatkan kecerdasan emosional, cara meningkatkan motivasi diri, kiat mengelola emosi dan materi berkaitan dengan kecerdasan emosional lainnya.

Pelayanan BK lainnya yang dapat diberikan yaitu dengan layanan bimbingan kelompok dengan topik tugas, materi topik tugas antara lain: kiat-kiat meningkatkan kecerdasan emosional, cara meningkatkan motivasi diri, kiat mengelola emosi, membina hubungan dengan orang lain. Selanjutnya

layanan konseling perorangan, layanan konseling kelompok, dan layanan mediasi dapat diberikan oleh guru BK/konselor sesuai dengan kebutuhan.

Kemudian dari hasil analisis data komunikasi interpersonal tampak bahwa skor tertinggi rata-rata komunikasi interpersonal siswa berada pada indikator umpan balik, kemudian skor rata-rata terendah terdapat pada indikator rasa positif. Diharapkan kepada guru BK/Konselor untuk mampu melaksanakan layanan-layanan BK dalam membantu siswa agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kemampuan umpan baliknya yakni memberikan respon segera dan memberikan respon dengan baik, dan membantu untuk lebih meningkatkan kemampuan siswa berkenaan dengan indikator lainnya, seperti: keterbukaan, kesetaraan dan terutama agar siswa lebih mampu meningkatkan rasa positif baik pada diri sendiri maupun orang lain dalam berkomunikasi.

Implikasi untuk meningkat komunikasi interpersonal antara lain, guru wali kelas ataupun guru BK mengadakan diskusi belajar guna melatih siswa untuk aktif berbicara dalam forum diskusi dan meningkatkan rasa percaya diri terhadap dirinya. Selain itu, implikasi terhadap pelayanan BK antara lain layanan informasi, dengan materi tentang konsep komunikasi interpersonal, etika dalam berkomunikasi, etika dalam memberikan respon kepada lawan bicara, komunikasi yang efektif, dan jendela johari.

Pelayanan BK lainnya yang dapat diberikan yaitu dengan layanan bimbingan kelompok dengan topik tugas, materi topik tugas antara lain: etika berkomunikasi, kemampuan berkomunikasi interpersonal, meningkatkan rasa

positif baik pada diri maupun komunikasi, perilaku berbicara dan kemampuan mendengar. Layanan lainnya adalah layanan penguasaan konten dengan materi cara berbicara dengan orang yang berbeda (teman sebaya, orang yang lebih tua, anggota keluarga) dan menyampaikan pendapat secara lugas (asertif). Selanjutnya layanan konseling perorangan, layanan konseling kelompok, dan layanan mediasi dapat diberikan oleh guru BK/konselor sesuai dengan kebutuhan.

Berkenaan dengan manajemen konflik siswa, hasil penelitian menunjukkan skor tertinggi rata-rata manajemen konflik siswa berada pada indikator manajemen konflik kolaboratif (*win-win*). Secara khusus pelaksanaan pelayanan bimbingan konseling hendaknya mengembangkan panduan pelatihan keterampilan manajemen konflik, karena keterampilan manajemen konflik merupakan salah satu bagian dari keterampilan sosial yang dapat dilatih dan diajarkan. Terutama untuk meningkatkan keterampilan siswa dalam manajemen konflik kolaboratif (*win-win*) dan kompromi (*give-take*), karena gaya manajemen konflik inilah yang dirasa baik dan cocok untuk siswa SMA dalam mengatasi konflik yang dihadapi.

Implikasi terhadap pelayanan BK yang dapat diberikan antara lain layanan informasi, dengan materi tentang konsep manajemen konflik, gaya-gaya manajemen konflik, dan kiat sukses mengatasi konflik. Kemudian layanan BK lainnya yang dapat diberikan yaitu dengan layanan bimbingan kelompok dengan topik tugas, antara lain: tentang konsep manajemen konflik, gaya-gaya manajemen konflik, dan kiat sukses mengatasi konflik. Selain itu

guru BK juga dapat mengadakan layanan bimbingan kelompok dengan topik pemecahan masalah, di mana siswa harus mampu memecahkan masalah secara bersama-sama dengan teman kelompoknya untuk mendapatkan tujuan yang saling menguntungkan. Guru BK juga dapat mengadakan permainan/*games* guna meningkatkan kreativitas siswa, diharapkan siswa mampu mengurangi egoisme dalam permainan/*games* tersebut dan lebih meningkatkan kerja sama dengan teman.

Selain itu, pelayanan BK lainnya seperti layanan mediasi dapat diberikan oleh guru BK/Konselor jika ada dua siswa atau lebih yang sedang dalam keadaan saling tidak menemukan kecocokan. Selanjutnya layanan konseling perorangan dan layanan konseling kelompok dapat diberikan oleh guru BK/konselor sesuai dengan kebutuhan.

### C. Saran

Berdasarkan hasil-hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang telah dikemukakan, ada beberapa saran yang dapat direkomendasikan sebagai tindak lanjut dari penelitian ini. Beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut.

#### 1. Guru BK

- a. Disarankan untuk meningkatkan pelaksanaan program pelayanan bimbingan konseling di sekolah khususnya mengenai kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik siswa. Pelayanan bimbingan konseling akan terlaksana secara intensif, terprogram secara terpadu dengan program sekolah. Seperti halnya guru

BK/Konselor mengadakan program layanan bimbingan kelompok secara berkala.

- b. Guru BK/Konselor diharapkan untuk lebih memperhatikan dan mempelajari setiap siswanya berkenaan dengan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik, karena setiap siswa memiliki sifat dan karakter yang berbeda, sehingga membutuhkan pelayanan dan penanganan yang berbeda pula pada setiap individu.

## 2. Siswa

- a. Diharapkan untuk aktif mengikuti pelayanan bimbingan konseling sehingga siswa menjadi termotivasi untuk meningkatkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konfliknya. Sehingga mampu menerapkannya dalam kehidupan sehari-hari.
- b. Siswa juga diharapkan untuk mampu mempraktekkan dalam kehidupan sehari-harinya berbagai sikap yang mencerminkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, dan manajemen konflik yang baik. Seperti halnya pengendalian diri, mampu menahan emosi, mampu memotivasi dirinya sendiri, tidak memilih-milih teman dalam bergaul, toleransi dengan teman, mengurangi sifat egoisme, mampu bekerja sama, serta tenggang rasa guna meningkatkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, dan manajemen konflik.

## 3. Kepala Sekolah

Kepala sekolah diharapkan untuk dapat bekerjasama dengan guru BK/konselor dalam membantu siswa mencapai tugas perkembangannya,



khususnya terkait dengan upaya meningkatkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal dan manajemen konflik, sehingga siswa mampu dalam mengatasi konflik yang dihadapinya. Misalnya mengakomodasi sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan kegiatan layanan BK. Seperti pengadaan alat tes dan penyediaan AUM. Kepala sekolah juga diharapkan mampu memberikan keteladanan kepada seluruh warga sekolah terutama guru-guru dan siswa mengenai toleransi, tenggang rasa, dan kerja sama. Misalnya dalam mengadakan peringatan hari besar, mengadakan gotong-royong, kepala sekolah harus mampu berperan aktif dalam kegiatan sekolah baik dalam bidang akademik ataupun non-akademik.

#### 4. 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. Seperti halnya dalam pelaksanaan praktek lapangan (PL) baik di sekolah maupun di luar sekolah (dinas sosial, panti sosial, dll.).

#### 5. Pengawas BK

Disarankan agar memberikan pembinaan kinerja secara merata dan menyeluruh kepada guru BK/Konselor binaannya. Hal ini penting dilakukan, sehingga guru BK/Konselor merasa termotivasi dengan hadirnya Pengawas BK di sekolah yang diharapkan, mampu memberikan contoh, bimbingan dan saran kepada guru BK/Konselor, agar dapat mengembangkan kinerjanya dalam pelayanan BK di sekolah. Khususnya

dalam upaya guru BK/Konselor dalam meningkatkan kecerdasan emosional, komunikasi interpersonal, dan manajemen konflik siswa.

#### 6. Dinas Pendidikan

Disarankan agar memberikan dukungan secara moril dan materil terhadap pengembangan profesi guru BK/Konselor melalui kegiatan MGBK. Hal ini penting dilakukan mengingat, peran Dinas Pendidikan sebagai Institusi Pendidikan, agar guru BK/Konselor dapat menjalankan pelayanan BK di sekolah, sesuai dengan ketentuan pemerintah melalui Permendikbud No.111 Tahun 2014 tentang Bimbingan dan Konseling Pada Tingkat Pendidikan Dasar dan Menengah.

#### 7. 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 siswa.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ahdiyat, M. 2013. "Meningkatkan Efektivitas Komunikasi Antarpribadi melalui Layanan Konseling Kelompok pada Siswa Kelas VII C SMP Negeri 3 Kendal Tahun Ajaran 2012-2013". *Jurnal Bimbingan dan Konseling*, 3 (4)
- Ali, M & Asrori, M. 2009. *Psikologi Remaja Pengembangan Peserta Didik*. (Edisi Keenam). Jakarta: Bumi Aksara.
- Anastasi & Urbina. Tanpa tahun. Tes Psikologi Edisi Bahasa Indonesia dari *Psychology Testing*, 7e. Terjemahan oleh Robertus Hariono. 1998. Jakarta: Prenhallindo.
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan dan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Astuti, A.D., Sugiyo, & Suwarjo. 2013. "Model Layanan BK Kelompok Teknik Permainan (*Games*) untuk Meningkatkan Keterampilan Komunikasi Interpersonal Siswa". *Jurnal Bimbingan dan Konseling* 2, (1): 50-56.
- Bateman T.S & Snell, S.A. 2013. *Management: Leading & collaboration in a competitive world. Tenth Edition*. New York: MacGraw Hil.
- Besare, Z.G.Z. 2014. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Penyelesaian Konflik Antar Pribadi pada Karyawan PT. Pertamina Hulu Energi-West Madura Offshore Jakarta. *Jurnal Online*. ([http://thesis.binus.ac.id/doc/WorkingPaper/2013-2-01648\\_MC% 20 Working Paper001. pdf](http://thesis.binus.ac.id/doc/WorkingPaper/2013-2-01648_MC%20WorkingPaper001.pdf))
- Cangara, H. 2007. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Chandra, R.I. 1992. *Konflik: Dalam hidup sehari-hari*. Yogyakarta: Kanisius.
- Desmita. 2005. *Psikologi Perkembangan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Devito, J.A. Tanpa tahun. *Komunikasi Antar Manusia*. Terjemahan oleh Agus Maulana. 1997. Jakarta: Professional Books.
- Denis, 2012. *Multiple Linear Regression Using SPSS Part II*. (Online), ([http://psychweb.psy.umt.edu/denis/datadecision/front/stat\\_II\\_2011/psyx\\_521multiple\\_regression\\_part\\_II.pdf](http://psychweb.psy.umt.edu/denis/datadecision/front/stat_II_2011/psyx_521multiple_regression_part_II.pdf), diakses 20 Oktober 2014).
- Dewi, T.H., & Handayani, A. 2013. Kemampuan Mengelola Konflik Interpersonal di Tempat Kerja Ditinjau dari Persepsi terhadap Komunikasi