

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP
CONFLICT MANAGEMENT DENGAN *OCCUPATIONAL
STRESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG**

SKRIPSI



OLEH :

SINTA PERMATA SARI

21059051

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP
CONFLICT MANAGEMENT DENGAN *OCCUPATIONAL
STRESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mendapatkan Gelar Sarjana
Ekonomi (S1)*



OLEH :

SINTA PERMATA SARI

21059051

DEPARTEMEN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Conflict Management* dengan
Occupational Stress sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Kantor
Imigrasi Kelas I TPI Padang
Nama : Sinta Permata Sari
NIM : 21059051
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

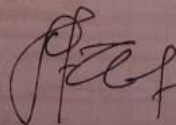
Padang, 26 Agustus 2025

Disetujui Oleh:
Dosen Pembimbing Skripsi



Chichi Andriani, S. E., M. M
NIP.198401072009122003

Diketahui Oleh:
Kepala Departemen Manajemen



Dr. Syahrizal, S. E., M. Si
NIP.197209021998021001

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sinta Permata Sari

NIM/TM : 21059051/2021

Departemen : Manajemen (S1)

Keahlian : Sumber Daya Manusia

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Alamat : Jalan Teratai 85, Air Tawar Barat, Padang Utara

Email : psinta049@gmail.com

Judul Skripsi : Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Conflict Management* dengan *Occupational Stress* sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis/skripsi ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana), baik di Universitas Negeri Padang maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis/skripsi ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Karya tulis/skripsi ini tidak terdapat karya/pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Karya tulis/skripsi ini **Sah** apabila telah ditandatangani **Asli** oleh tim pembimbing, tim penguji, dan ketua jurusan.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran didalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima **Sanksi Akademik** berupa pencabutan gelar akademik yang telah diperoleh karena karya tulis/skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Padang, Oktober 2025

Penulis,



Sinta Permata Sari

NIM. 21059051

ABSTRAK

Sinta Permata Sari
21059051 : **Pengaruh *Emotional Intelligence* Terhadap *Conflict Management* dengan *Occupational Stress* sebagai Variabel Mediasi pada Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang**

Dosen Pembimbing : **Chichi Andriani, S. E., M. M**

Tujuan – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji : (1) pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* (2) pengaruh *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* (3) pengaruh *occupational stress* terhadap *conflict management* (4) pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* melalui *occupational stress*.

Metodologi – Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif kausatif. Teknik pengambilan sampel berupa total sampling sehingga populasi dalam penelitian ini merupakan seluruh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dengan populasi penelitian 74 orang pegawai. Pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala likert sebagai skala pengukuran. Analisis data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) berbasis *Partial Least Square* (PLS).

Hasil – Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : (1) terdapat pengaruh langsung, positif, dan signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *conflict management* (2) terdapat pengaruh langsung, negatif, dan signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* (3) terdapat pengaruh langsung, positif, dan signifikan antara *occupational stress* terhadap *conflict management*, dan (4) *emotional intelligence* mempunyai pengaruh langsung, positif, dan signifikan terhadap *conflict management* melalui *occupational stress* sebagai variabel mediasi.

Kata Kunci : ***Emotional Intelligence, Conflict Management, Occupational***

Stress

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas segala nikmat, berupa kesehatan, kekuatan, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Conflict Management* dengan *Occupational Stress* sebagai Variabel Mediasi paa pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan Strata Satu pada Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini sangatlah sulit untuk diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada Ibu Chichi Andriani, S. E., M. M selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk melakukan bimbingan, arahan, serta masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Nia Ariyani Erlin, S. E., M. Sc selaku dosen penguji yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Setiap arahan dan koreksi yang diberikan telah membantu penulis memperbaiki serta memperdalam pemahaman terhadap penelitian yang dilakukan.

3. Ucapan terima kasih kepada Bapak Prof. Parengki Susanto, S. E, M. Sc, Ph. D selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
4. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Syahrizal, S.E., M. Si selaku Ketua Departemen Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
5. Ucapkan terima kasih kepada Bapak Supan Weri Mandar, A Md selaku Staf Tata Usaha Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang.
6. Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu, wawasan dan bimbingan yang sangat mulia selama masa perkuliahan yang menjadi bekal penting dalam kehidupan penulis.
7. Superhero dan panutan, Ayahanda tercinta Oyon, terima kasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi, memberikan dukungan dan semangat, serta selalu mengajarkan kebaikan dalam hidup penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.
8. Pintu surgaku, Ibunda tercinta Linda yang selalu menjadi penyemangat penulis dan menjadi sandaran terkuat dari kerasnya dunia, yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan motivasi yang luar biasa. Terima kasih doa-doa yang selalu

diberikan untuk penulis, terima kasih selalu berjuang untuk penulis, berkat doa serta dukungannya sehingga penulis bisa berada dititik ini.

9. Penulis juga menyampaikan terima kasih yang tulus kepada abang Sapriadi dan adik tercinta Olivia, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas perhatian, pengertian, serta dorongan yang tidak pernah putus, yang menjadi sumber motivasi bagi penulis untuk terus berusaha hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Pito Rahmadi Putra, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, materi, maupun waktu kepada penulis. Sudah selalu mendukung, menghibur, mendengarkan keluh kesah, menyaksikan setiap tangisan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Terakhir, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, Sinta Permata Sari. Terima kasih telah bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dengan kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan keraguan namun tetap dijalani, serta setiap ketakutan yang berhasil dilawan dengan keberanian. Terima kasih kepada hati yang tetap ikhlas, meski tidak semua hal berjalan sesuai harapan. Terima kasih kepada jiwa yang tetap kuat, meski berkali - kali ingin menyerah. Terima kasih kepada raga yang terus melangkah, meski lelah sering kali tak terlihat. Penulis bangga kepada diri sendiri yang telah

mampu melewati berbagai fase sulit dalam kehidupan ini. Semoga ke depannya raga ini tetap kuat, hati tetap tegar, dan jiwa tetap lapang dalam menghadapi setiap proses kehidupan. Mari terus bekerja sama untuk tumbuh dan berkembang menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Padang, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	2
A. Latar Belakang	2
C. Batasan Masalah.....	10
E. Tujuan Penelitian	11
F. Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	14
A. Kajian Teori	14
1. <i>Grand Theory</i>	14
2. <i>Conflict Management</i>	15
3. Emotional Intelligence	19
4. <i>Occupational Stress</i>	23
B. Hubungan Antar Variabel	28
C. Penelitian Relevan.....	31
D. Kerangka Konseptual	33
E. Hipotesis Penelitian.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
A. Desain Penelitian.....	42
B. Tempat dan Waktu Penelitian	42
C. Definisi Operasional dan Variabel Penelitian	43
1. Definisi Operasional.....	43
2. Variabel Penelitian	45
D. Populasi dan Sampel Penelitian	45
1. Populasi	45

2. Sampel	46
E. Jenis dan Sumber Data	46
1. Jenis Data	46
2. Sumber Data	47
F. Instrument dan Teknik Pengumpulan Data	48
1. Instrument Penelitian	48
2. Teknik Pengumpulan Data	50
G. Uji Instrumen Penelitian dan Teknik Analisis Data	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	92
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	92
1. Sejarah Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	92
2. Visi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	93
3. Misi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang	94
B. Hasil Penelitian	96
1. Deskripsi Responden	96
2. Deskripsi Variabel Penelitian	100
C. Analisis Data	105
1. Pengukuran Model (<i>Outer Model</i>)	105
2. Uji Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	115
3. Pengujian Hipotesis	116
D. Pembahasan	121
BAB V PENUTUP	130
A. Kesimpulan	130
B. Saran	131
C. Keterbatasan	132
DAFTAR PUSTAKA	134

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Persentase Konflik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.....	4
Tabel 2. Penelitian Relevan.....	31
Tabel 3. Rekapitulasi Jumlah Pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang....	46
Tabel 4. Daftar Skor Jawaban Berdasarkan Setiap Skala Likert	48
Tabel 5. Kisi-kisi Kuesioner Penelitian	48
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	96
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	97
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang	98
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	99
Tabel 10. Distribusi Frekuensi Conflict Management	101
Tabel 11. Distribusi Frekuensi Emotional Intelligence.....	102
Tabel 12. Distribusi Frekuensi Occupational Stress	104
Tabel 13 Outer Loading	107
Tabel 14. Hasil Analisis Average Variance Extracted (AVE).....	111
Tabel 15. Cross Loading	112
Tabel 16. Hasil Uji Coba Cronbach's Alpha & Composite Reliability.....	114
Tabel 17. Hasil Analisis R-square.....	115
Tabel 18. Hasil Uji Hipotesis Langsung	116
Tabel 19. Hasil Uji Pengaruh Tidak Langsung.....	119
Tabel 20. Pengaruh Total	120

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir Penelitian	34
Gambar 2: Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas TPI Padang	95
Gambar 3 : Hasil Algoritma SmartPLS 4.0	110

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) memiliki peran penting dalam suatu organisasi karena menentukan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan. Kualitas organisasi tidak hanya tercermin dari kemampuan teknis pegawainya (*hard skills*), tetapi juga dari kemampuan nonteknis, seperti komunikasi, kerja sama, kepemimpinan, dan cara menghadapi perbedaan pendapat atau konflik di lingkungan kerja.

Setiap organisasi terdiri atas individu dengan latar belakang, pengalaman, serta pandangan yang beragam. Perbedaan tersebut berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian kepentingan atau hambatan komunikasi yang dapat berkembang menjadi konflik, baik antarindividu maupun kelompok. Jika konflik tidak dikelola secara tepat, hal itu dapat menurunkan kinerja, kurangnya motivasi, dan merusak hubungan antarpegawai (Rajak, A. 2014).

Kemampuan dalam *conflict management* menjadi aspek penting yang perlu dimiliki oleh setiap pegawai. Moffett (2007) menyatakan bahwa *conflict management* merupakan proses mengelola dan menyelesaikan konflik secara konstruktif agar dampak negatifnya dapat diminimalkan. Pengelolaan konflik yang tepat mampu menjaga suasana kerja tetap kondusif serta mengurangi tekanan psikologis pegawai.

Karada Ğ (2015) menyebutkan bahwa pemimpin yang mampu memberikan inspirasi dan motivasi kepada karyawannya akan lebih berhasil dalam mengelola konflik. Selain itu, Kristiana (2012) menegaskan pentingnya kemampuan komunikasi yang baik agar tercipta lingkungan kerja yang terbuka terhadap diskusi dan penyelesaian perbedaan secara sehat. Konflik yang dikelola dngan tepat bahkan dapat menjadi sarana pembelajaran dan inovasi bagi kerja sama tim.

Selain faktor kepemimpinan, budaya organisasi turut berperan dalam *conflict management*. Akif (2021) menjelaskan bahwa budaya organisasi yang positif dapat menciptakan suasana kerja yang mendukung dalam penyelesaian konflik secara konstruktif, sementara budaya organisasi yang negatif dapat memperburuk konflik dan menciptakan ketegangan di antara karyawan.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, yaitu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan administrasi keimigrasian. Dalam pelaksanaan tugasnya, pegawai menghadapi tekanan baik dari masyarakat pengguna layanan maupun tuntutan internal organisasi. Salah satu hal yang sering memicu konflik adalah komunikasi antarpegawai yang kurang efektif. Hidayah et al, (2023) menyebutkan bahwa komunikasi yang terbuka sangat berperan dalam mencegah kesalahpahaman yang berujung pada konflik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang terkait *conflict management*, konflik yang

sering muncul disebabkan oleh perbedaan pendapat dalam cara kerja maupun penyelesaian masalah sehingga hal ini bisa menyebabkan ketegangan antar rekan kerja dan terhambatnya kolaborasi serta menurunnya efisiensi kerja. Selain itu, konflik sering terjadi antara pegawai dengan masyarakat yang membutuhkan layanan, terutama jika ada ketidakpuasan terhadap layanan atau prosedur yang dianggap rumit atau tidak transparan, sehingga hal ini bisa merusak citra Kantor Imigrasi dan menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada di kantor tersebut. Selain itu, masih ada pegawai yang menyelesaikan konflik dengan cara menghindar sehingga hal ini bisa membuat konflik tidak terselesaikan dengan baik dan berlarut-larut.

Conflict management dalam suatu organisasi menjadi salah satu faktor pendorong yang penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, meminimalkan ketidakpuasan, menjaga reputasi organisasi dan memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan dengan baik dan profesional. Untuk memahami lebih jauh konflik yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, berikut disajikan data mengenai persentase konflik yang terjadi selama sembilan bulan terakhir di tahun 2024 :

Tabel 1. Persentase Konflik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Jenis Konflik	Jumlah Kasus	Total Kasus Terdeteksi	Persentase Terjadinya Konflik (%)
Konflik antara Pegawai dan masyarakat	24	42	57%

Jenis Konflik	Jumlah Kasus	Total Kasus Terdeteksi	Persentase Terjadinya Konflik
Konflik karena ketidakjelasan prosedur	12	42	29%

Sumber : Pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Data diatas menunjukkan persentase *conflict management* yang terjadi pada bulan Februari hingga Desember tahun 2024. Berdasarkan tabel di atas, dapat dilihat bahwa konflik yang sering terjadi adalah konflik antara pegawai dan masyarakat mencapai 57% dari total kasus yang terjadi sepanjang Februari hingga Desember 2024. Angka tersebut menunjukkan perlunya peningkatan komunikasi dan kejelasan prosedur untuk mengurangi potensi konflik.

Selain komunikasi, faktor lain yang berpengaruh terhadap *conflict management* adalah *emotional intelligence* (kecerdasan emosional). Kurdi & Hamdy (2020) menjelaskan bahwa *emotional intelligence* merupakan kemampuan individu untuk mengenali, memahami, serta mengatur emosi diri sendiri maupun orang lain. Aspek utama dari *emotional intelligence* meliputi kesadaran diri, pengendalian diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Dengan kesadaran diri, seseorang mampu memahami emosi pribadi dalam berbagai situasi, sementara pengendalian diri membantu mereka menahan reaksi berlebihan yang dapat mengganggu pengambilan keputusan. Empati membuat seseorang lebih peka terhadap

perasaan orang lain, sedangkan keterampilan sosial mempermudah komunikasi dalam menyelesaikan konflik secara efektif.

Penelitian Aseery et al. (2023) dan Sari et al. (2024) juga menunjukkan bahwa individu dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung memilih strategi penyelesaian konflik yang bersifat kolaboratif dan membangun kerja sama. Dalam konteks kerja pemerintahan, hal ini penting agar pelayanan public tetap berjalan dan harmonis

Individu dengan *emotional intelligence* yang tinggi mampu tetap tenang dalam tekanan, memahami sudut pandang pihak lain, dan menyelesaikan perbedaan secara konstruktif (Valente & Lourenço, 2020). Dengan demikian, pegawai yang memiliki *emotional intelligence* yang baik akan lebih mudah berkomunikasi secara efektif dan mengatasi konflik di lingkungan kerja. Lingkungan sosial juga mempengaruhi pembentukan *emotional intelligence*, seperti melalui interaksi dengan keluarga dan rekan kerja (Putri Mukhlisa et al., 2023).

Efektivitas *conflict management* tidak hanya ditentukan oleh *emotional intelligence*, tetapi juga oleh tingkat *occupational stress*. Babatunde (2013) menjelaskan bahwa *occupational stress* merupakan respons negatif yang dialami individu akibat tuntutan pekerjaan atau kondisi lingkungan kerja yang berlebihan. Sementara itu, Vashisht et al. (2018) mengemukakan bahwa individu dengan tingkat *occupational stress* yang tinggi cenderung kesulitan dalam mengelola konflik karena tekanan yang berlebihan dapat menghambat pengambilan keputusan yang

tepat. Sebaliknya, ketika tingkat *occupational stress* rendah, individu memiliki peluang lebih besar untuk menyelesaikan konflik dengan lebih efektif.

Occupational stress tidak hanya berdampak pada kondisi mental dan fisik, tetapi juga mempengaruhi kinerja seseorang. Tekanan yang berkepanjangan dapat menimbulkan gangguan emosional, seperti kecemasan, mudah marah, dan depresi yang pada akhirnya dapat menurunkan kesejahteraan psikologis (Wenur et al., 2015). Mazzella Ebstein et al. (2019) menemukan tenaga kerja dengan *emotional intelligence* tinggi cenderung menggunakan strategi penyelesaian masalah (*problem – focused coping*) untuk mengatasi *occupational stress* sehingga mampu meningkatkan efektivitas *conflict management* di tempat kerja.

Faktor - faktor penyebab *occupational stress* menurut Maghfirah (2023) meliputi tiga aspek utama, yaitu faktor lingkungan, organisasi, dan individu. Faktor lingkungan mencakup kondisi fisik tempat kerja, seperti kebisingan atau suhu ruangan. Faktor organisasi meliputi beban kerja, budaya organisasi, dan kejelasan peran. Sedangkan faktor individu berkaitan dengan karakteristik personal seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan kondisi kesehatan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan keterkaitan *occupational stress* dan *conflict management*. Beru et al., (2015) menyatakan bahwa individu yang mampu mengelola stress secara efektif dapat berkontribusi dalam penyelesaian konflik yang lebih baik di

lingkungan kerja. Dengan demikian, *occupational stress* dapat berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan hubungan antara *emotional intelligence* dan *conflict management*.

Terdapat research gap dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang secara spesifik meneliti peran *occupational stress* sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut masih terbatas, terutama dalam konteks pegawai instansi pemerintah seperti Kantor Imigrasi. Selain itu, penelitian sebelumnya cenderung berfokus pada hubungan langsung antara *emotional intelligence* dan *conflict management* tanpa mempertimbangkan tekanan kerja sebagai faktor perantara. Padahal *occupational stress* dapat menjadi elemen penting dalam menentukan kemampuan seseorang mengelola emosi dan menyelesaikan perbedaan di lingkungan kerja.

Oleh karena itu, penelitian ini berupaya menganalisis sejauh mana *occupational stress* memediasi hubungan antara *emotional intelligence* dan *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pegawai tetap maupun kontrak di instansi tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literature di bidang manajemen sumber daya manusia serta menjadi bahan pertimbangan pengambilan keputusan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan konflik di lingkungan kerja pemerintahan.

Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian akademik, tetapi juga

manfaat praktis bagi organisasi dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif, produktif, dan harmonis.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Sebanyak 57% konflik yang terjadi berkaitan dengan interaksi antara pegawai dan masyarakat akibat ketidakpuasan terhadap prosedur layanan yang dinilai rumit, lambat, atau kurang transparan sehingga menurunkan kepercayaan public
- 2) Pola komunikasi yang kurang efektif antara pegawai dan masyarakat maupun antara pegawai sering menimbulkan kesalahpahaman yang memicu konflik di tempat kerja.
- 3) Sebagian pegawai cenderung menghindari konflik dibandingkan menyelesaikannya secara konstruktif, yang pada akhirnya mengganggu kerja tim dan suasana kerja.
- 4) *Emotional intelligence* menjadi faktor penting dalam menghadapi konflik, dimana pegawai dengan tingkat *emotional intelligence* yang baik mampu memahami serta mengelola emosi diri sendiri dan orang lain.
- 5) Masih terdapat keterbatasan penelitian terdahulu yang menelaah hubungan *emotional intelligence* dan *conflict management* dengan memasukkan *occupational stress* sebagai variabel mediasi.

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini terarah dan focus, maka ditetapkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian hanya membahas pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* dengan *occupational stress* sebagai variabel mediasi. Variabel lain yang mungkin berpengaruh terhadap *conflict management* tidak akan dibahas dalam penelitian ini.
2. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang dan tidak mencakup Kantor Imigrasi lainnya.
3. Responden penelitian terdiri dari pegawai tetap dan pegawai kontrak yang aktif bekerja di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

D. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka permasalahan penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang ?
2. Bagaimana pengaruh *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *occupational stress* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang ?
4. Apakah *occupational stress* memediasi pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang ?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
2. Mengakaji pengaruh *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
3. Menganalisis pengaruh *occupational stress* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
4. Menilai peran *occupational stress* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara *emotional intelligence* dan *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini dibedakan menjadi 3, yaitu :

1. Manfaat Teoritis
 - a. Memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan hubungan antara *emotional intelligence*, *occupational stress*, dan *conflict management*.
 - b. Memberikan bukti empiris terkait peran *emotional intelligence* dalam *conflict management*, serta bagaimana *occupational stress* dapat menjadi variabel mediasi yang memperkuat hubungan tersebut.

- c. Dapat dijadikan referensi atau rujukan bagi peneliti lain yang ingin melanjutkan penelitian serupa dalam konteks organisasi maupun sektor publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan bagi organisasi dalam merancang pelatihan untuk meningkatkan *emotional intelligence* pegawai guna menekan tingkat *occupational stress* dan memperbaiki kemampuan mereka dalam *conflict management*.
- b. Penelitian ini dapat memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen organisasi dalam mengelola konflik di tempat kerja sehingga lingkungan kerja menjadi lebih harmonis.
- c. Memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen Kantor Imigrasi dalam menyusun kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kesejahteraan psikologis pegawai.

3. Manfaat Sosial

- a. Dengan *conflict management*, pegawai diharapkan mampu bekerja secara lebih efektif, nyaman, dan memiliki keseimbangan antara pekerjaan dan kehidupan pribadi.
- b. *Conflict management* yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang lebih positif, meningkatkan kerja antarpegawai, serta mengurangi potensi perselisihan di tempat kerja.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta menguji pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* dengan *occupational stress* sebagai variabel mediasi pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Pengujian dilakukan dengan menggunakan software SmartPLS versi 4. Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bagian sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh secara langsung, positif, dan signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hal ini berarti pada saat *emotional intelligence* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang meningkat, maka akan meningkat pula *conflict management* pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.
2. Terdapat pengaruh secara langsung, negatif dan signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hal ini berarti, apabila tingkat *emotional intelligence* semakin tinggi, maka bisa menurunkan tingkat *occupational stress* yang dialami oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

3. Terdapat pengaruh secara langsung, positif, dan signifikan antara *occupational stress* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hal ini berarti bahwa, apabila tingkat *occupational stress* dalam organisasi sedang atau terkelola dengan baik, maka akan meningkatkan kemampuan pegawai dalam *conflict management*.
4. Terdapat pengaruh secara tidak langsung (mediasi), positif, dan signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *conflict management* melalui *occupational stress* sebagai variabel mediasi pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hal ini berarti apabila tingkat *emotional intelligence* semakin tinggi, maka dapat menurunkan tingkat *occupational stress*. Jika *occupational stress* semakin rendah, maka tingkat *conflict management* pegawai semakin tinggi.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak perusahaan/organisasi

Berdasarkan hasil penelitian, *emotional intelligence* pegawai memiliki pengaruh positif terhadap *conflict management*. Ketika seorang pegawai mampu mengelola emosinya dengan baik, maka ia cenderung lebih efektif dalam menyelesaikan konflik di lingkungan kerja. Oleh karena itu, disarankan agar pengelola Sumber Daya Manusia (SDM) di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang tetap

memperhatikan dan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman serta mendukung pengembangan *emotional intelligence*, guna menciptakan *conflict management* yang lebih baik. Selain itu, ditemukan bahwa tingkat *occupational stress* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang berada dalam kategori rendah. Hal ini harus menjadi perhatian dan dipertahankan oleh manajemen agar kesejahteraan pegawai tetap terjaga dan tidak berdampak negatif terhadap kinerja serta kemampuan mereka dalam mengelola konflik.

2. Bagi Peneliti yang akan datang

Diharapkan bagi peneliti yang akan datang, semoga skripsi ini dapat menjadi bahan acuan bagi penelitian berikutnya. Namun, alangkah lebih baik apabila penelitian berikutnya dapat meneliti faktor-faktor lain yang berbeda yang dapat mempengaruhi *conflict management* serta dengan sampel dan objek yang lebih luas.

C. Keterbatasan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sehingga masih kurang luasnya jangkauan dari penelitian ini.
2. Penelitian ini hanya melakukan pengkajian pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* yang dimediasi oleh *occupational stress* sehingga perlu dikembangkan untuk penelitian

selanjutnya dengan faktor-faktor lain yang belum dikaji terhadap *conflict management*.

3. Adanya kemampuan responden yang kurang memahami pernyataan pada kuesioner. Keterbatasan ini menyebabkan tidak dapat diketahui apakah responden benar-benar menjawab pernyataan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Adriati, I., & Agustin, N. L. L. (2017). Konflik kerja, stres kerja, kecerdasan emosional dan kinerja pegawai di dinas pekerjaan umum dan penataan ruang kota Denpasar. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan ...*, 2(2), 337–346. <https://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/view/2087%0Ahttps://journal.undiknas.ac.id/index.php/manajemen/article/download/2087/464>
- Akif, H. (2021). *THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CULTURE AND CONFLICT MANAGEMENT STYLES : THE MEDIATING ROLE OF PSYCHOLOGICAL*. 3, 475–484.
- Al-Hamdan, Z. M., Muhsen, A., Alhamdan, M., Rayan, A., Banyhamdan, K., & Bawadi, H. (2020). Emotional intelligence and intent to stay among nurses employed in Jordanian hospitals. *Journal of Nursing Management*, 28(2), 351–358. <https://doi.org/10.1111/jonm.12932>
- Alalhareth, A. S. M., Alghubari, H. A. Y., Alsharman, B. S. M., Al Faraj, A. M. A., Alyami, H. M. A., Alsalem, I. Y. Y., Al Bouzbedah, H. M., Al Ajje, A. N. A., Alfuhayd, H. R. H., & Alswedan, M. A. (2024). Chronic Occupational Stress and Health Outcomes: A Systematic Review of Recent Findings. *Journal of Ecohumanism*, 3(8), 909–917. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i8.4777>
- Alnajdawi, S., & Hanandeh, R. (2020). *The Impact of Emotional Intelligence on Conflict Management Case Study from Jordan*. 30(November), 1360–1368. <https://doi.org/10.53555/kuey.v30i6.5505>
- Alsufyani, A. M., Aboshaiqah, A. E., Alshehri, F. A., & Alsufyani, Y. M. (2022). Impact of emotional intelligence on work performance: The mediating role of occupational stress among nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 54(6), 738–749. <https://doi.org/10.1111/jnu.12790>

- Alsufyani, A. M., Almalki, M. S., Khader, K. A., Stanford, P., Freeman, S., & Alsufyani, Y. M. (2024). *The Impact of Perceived Emotional Intelligence on Occupational Stress Among Nurses : Empirical Evidence From a Saudi Health Cluster*. 2024. <https://doi.org/10.1155/2024/8876168>
- Armata, T., Apriyana, T., Katrillah, K., Natasha, N., Pratiwia, A. A., & Neka, A. (2022). YUME : Journal of Management Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Negosiasi dan Manajemen Konflik di Perusahaan Start-Up. *YUME : Journal of Management*, 5(2), 547–553. <https://doi.org/10.37531/sejaman.vxix.345>
- Aseery, M., Mahran, S., & Felemban, O. (2023). The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies From the Nurse Managers' Perspective. *Cureus*, 15(3), 1–11. <https://doi.org/10.7759/cureus.35669>
- Atak, M. (2016). A Research on the Effect of Emotional Intelligence Level on Conflict Management Skill. *Educational Research Association The International Journal of Research in Teacher Education*, 7(3), 28–43.
- Audina, N. A., & Budiani, M. S. (2023). Hubungan antara Masa Kerja dan Interpersonal Skill dengan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor X. *Jurnal Penelitian Psikologi*, 10(3), 776–791.
- Azwar, S. (2018). *Reliabilitas dan Validitas*.
- Babatunde, A. (2013). Occupational Stress: A Review on Conceptualisations, Causes and Cure. *Economic Insights - Trends & Challenges*, 65(3), 73–80. <http://ra.ocls.ca/ra/login.aspx?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=91978262&site=eds-live>
- Babatunde, F., Sunday, H., & Adeshina, O. (2023). Emotional Intelligence in Conflict Management and Leadership Effectiveness in Organizations. *International Journal of Research*, 10(3), 146–155. <https://ijrjournal.com/index.php/ijr/article/view/843>

- Bastian, Winard, I., Djatu, R., Fatmawati, & Dewi. (2018). Metoda Wawancara. *Metoda Pengumpulan Dan Teknik Analisis Data, October*, 53–99.
- Batool, I., Abid, M., & Bajwa, R. S. (2016). Emotional intelligence in relation to occupational stress among employees: A study of Multan City. *International Journal of Social Relevance & Concern*, 4(6), 1–5.
- Beru, M. K., Kilelo, H., & Rotich, K. J. (2015). Occupational Stress and Conflict Management in Organizations: Understanding the Organizational Behaviour. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(7), 938–954.
- Bicer, C. (2024). *THE ROLE OF THE LEADERS IN STRESS MANAGEMENT IN ORGANIZATIONS : A. January*.
- De Dreu, C. K. W. (2015). Conflict and Conflict Management. *Personnel Psychology*, 2015(6), 351–376.
<https://doi.org/10.1002/9781118785317.WEOM110127>
- Expose, A., Anindiya, D., Dewi, C., & Rozamuri, A. M. (2024). *Pengaruh Kecerdasan Emosional , Lingkungan Kerja , dan Beban Kerja Terhadap Stres Kerja Sekretaris di PT Pertamina Gas Negara Tbk*. 7(2), 22–32.
- Haidarravy, S., & Isa Anshori, M. (2023). Manajemen Konflik: Tinjauan Pustaka. *Public Service And Governance Journal*, 4(1), 2963–7252.
- He, V. F., & Puranam, P. (2021). Collaborative Conflict Management. *SSRN Electronic Journal*, He, V. F.,. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3964840>
- Hidayah, A. H., Supriadi, M., & Shaleh, S. (2023). Urgensi Penerapan Manajemen Konflik dalam Organisasi Perkuliahan. *Jurnal Soshum Insentif*, 6(2), 103–111. <https://doi.org/10.36787/jsi.v6i2.1030>
- Hussain, O. E. A., Ragheb, M. A. S., Ghanem, A.-N., & Ragab, A. A. (2021). The Impact of Emotional Intelligence on Work Stress (Applied Study: Al-Ajami

- Educational Administration). *OALib*, 08(10), 1–16.
<https://doi.org/10.4236/oalib.1108023>
- Indah, R., & Nabila Sri Rizkiah. (2024). Peran Manajemen Konflik Dan Cara Penanganan Konflik Dalam Organisasi Sekolah. *CERDAS - Jurnal Pendidikan*, 3(1), 20–24. <https://doi.org/10.58794/cerdas.v3i1.882>
- Indrianna Meutia, K., Yusril Alqorrib, Achmad Fauzi, Yonathan Langi, Yulia Nur Fauziah, Wahyu Apriyanto, & Zalsya Isma Ramadhani. (2022). Pengaruh Usia Karyawan Dan Absensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 674–681.
<https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i6.1110>
- Irawanto, D. W., Noermiyati, & Primasari, D. (2015). The Effect of Occupational Stress on Work Performance of Female Employees: Study in Indonesia. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 11(4), 336–345. <https://doi.org/10.1177/2319510x15602970>
- Karada Ğ, E. (2015). Leadership and organizational outcomes: Meta-analysis of empirical studies. *Leadership and Organizational Outcomes: Meta-Analysis of Empirical Studies*, April, 1–273. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-14908-0>
- Karl. (1967). *Karl Marx and Class Conflict*. 10–12.
- Kholmiraie, Z. (2020). *Emotional Intelligence (Ei) - the Basic Indicator*. 8(2), 48–52.
- Kristiana, W. (2019). Peranan Manajer Dalam Mengelola konflik organisasi. *Jurnal Perspektif Arsitektur*, 7(2), 65–71.
- Kuncoro, A., & Ermawati, N. (2023). *Penulis : Nanik Ernawati Editor : Livana PH CV . Global Health Science Group* (Issue October).
- Kurdi, S., & Hamdy, N. (2020). Emotional Intelligence: What do we know and

- what is new? A Review. *Minia Journal of Medical Research*, 31(2), 363–370. <https://doi.org/10.21608/mjmr.2022.221099>
- Landsbergis, P. A., Dobson, M., LaMontagne, A. D., Choi, B. K., Schnall, P., & Baker, D. B. (2017). Occupational stress. In *Occupational and Environmental Health* (Issue August). <https://doi.org/10.1093/oso/9780190662677.003.0017>
- LEON, R. – D., & TĂNĂSESCU, R.-I. (2013). Emotional Intelligence and Occupational Stress in Romanian Organizations. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 6(1), 51–65. <https://doi.org/10.25019/mdke/6.1.03>
- Li, N. (2018). Theories of Conflict and Conflict Resolution. *American International Journal of Social Science*, 7(4), 29–33. <https://doi.org/10.30845/aijss.v7n4p4>
- Maghfirah, N. (2023). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Doktor Manajemen (JDM)*, 6(2), 127. <https://doi.org/10.22441/jdm.v6i2.22307>
- MAKÓ, H. S., JUHÁSZ, – Gábor, & VOJTEK, – Éva. (2025). *Workplace Stress and Conflict Management Further Studies on Human Research Aiming At the Innovation of. April*, 95–107.
- Marlina, I., & Riyanto, A. (2022). Hubungan Kecerdasan Emosi Terhadap Kemampuan Manajemen Konflik Para Perawat. *Jurnal Keperawatan Sriwijaya*, 9(1), 1–6. <https://doi.org/10.32539/jks.v9i1.147>
- Marriner, A. (1979). Conflict theory. *Nursing Management*, 10(4), 12–16. <https://doi.org/10.1097/00006247-197904000-00003>
- Mazzella Epstein, A. M., Sanzero Eller, L., Tan, K. S., Cherniss, C., Ruggiero, J. S., & Cimiotti, J. P. (2019). The relationships between coping, occupational stress, and emotional intelligence in newly hired oncology nurses. *Psycho-*

Oncology, 28(2), 278–283. <https://doi.org/10.1002/pon.4937>

Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2018). Emotional intelligence and authentic leadership: a meta-analysis. *Leadership and Organization Development Journal*, 39(5), 679–690. <https://doi.org/10.1108/LODJ-02-2018-0066>

Moffett, J. (2007). Conflict management. *Irish Veterinary Journal*, 60(12), 705.

Naibaho, W. A., Nasution, A. I. L., & Harahap, M. I. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Konflik untuk Mengidentifikasi Peningkatan Kinerja Karyawan Distribusi Gas. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 385–389. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i2.571>

Newton, C., Teo, S. T. T., Pick, D., Ho, M., & Thomas, D. (2016). Emotional intelligence as a buffer of occupational stress. *Personnel Review*, 45(5), 1010–1028. <https://doi.org/10.1108/PR-11-2014-0271>

Oktapiani, F. ., & Susilawati. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat stres kerja pada karyawan di industri manufaktur. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(6), 716–719.

Putri Mukhlisa, Sindi Yohenda, Ulfa Yanti, & Linda Yarni. (2023). Kecerdasan Emosional/Emotional Intelligence (EQ). *Atmosfer: Jurnal Pendidikan, Bahasa, Sastra, Seni, Budaya, Dan Sosial Humaniora*, 2(1), 115–127. <https://doi.org/10.59024/atmosfer.v2i1.656>

Rachmawati, I. A. K., Fiko Farlis, F. D., Farida, T. S. B., Putri, Idayati, D. E., Harapan, Tegowati, E., Parmita, Siti, Nurdiah, R. I., Martoatmodjo, G. W., Atmajawati, Y., Pratiwi, A. R., Mokodongan, E. N., & Lustono. (2024). *Manajemen Konflik & Stres Kerja*.

Rajak Adnan. (2014). PENGARUH KONFLIK INTERPERSONAL, WORK-FAMILY CONFLICT, Terhadap Kepuasan Kerja dan Dampaknya Terhadap

- Kepuasan Hidup. *Jurnal Siasat Bisnis*, 17(2), 131–156.
- Rakhshani, T., Motlagh, Z., Beigi, V., Rahimkhanli, M., & Rashki, M. (2018). The relationship between emotional intelligence and job stress among nurses in Shiraz, Iran. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 25(6), 100–109. <https://doi.org/10.21315/mjms2018.25.6.10>
- Robi, M., Kusnandar, D., & Sulistianingsih, E. (2017). Penerapan Structural Equation Modeling (SEM) untuk Analisis Kompetensi Alumni. *Buletin Ilmiah Matematika, Statistik Dan Terapannya*, 6(2), 113–120.
- Sanda, D. L., & Liana, L. (2024). Latar Belakang Pendidikan, Pengalaman Kerja dan Pelatihan Kerja terhadap Etos Kerja Karyawan PT Solusi Teknik Industri Semarang. *Jurnal E-Bis*, 8(1), 360–371. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v8i1.1647>
- Sari, S. U., & Anisah, S. (2024). 1*, 2 1-2. 6, 380–391.
- Serrat, O. (2017). Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance. *Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance*, 1–1140. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9>
- Seta, A. B., & Mulyani, S. (2021). Pengaruh Manajemen Perubahan Dan Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Enigma. *Jurnal Ilmiah PERKUSI*, 1(4), 566. <https://doi.org/10.32493/j.perkusi.v1i4.13397>
- Shinta, G. A., Suratmi, S., & Qowi, N. H. (2023). Emotional Intelligence And Nurses' Occupational Stress. *Adi Husada Nursing Journal*, 9(1), 51. <https://doi.org/10.37036/ahnj.v9i1.398>
- Skordoulis, M., Liagkis, M. K., Sidiropoulos, G., & Drosos, D. (2020). Emotional intelligence and workplace conflict resolution: The case of secondary education teachers in greece. *International Journal of Research in Education*

- and Science*, 6(4), 521–533. <https://doi.org/10.46328/ijres.v6i4.1224>
- Snigdha, N. S., Uddin, S., & Dipu, A. (2024). *Integrating Climate Change Adaptation into Flood Risk Management: Global Perspectives*. August. <https://doi.org/10.51244/IJRSI>
- Sugiono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Issue January).
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. (p. 334).
- Syahri, Y. A., Safira, S., Harahap, M., & Sinaga, R. (2024). *Plenary Health : Jurnal Kesehatan Paripurna Literature Review Pengaruh Stress Kerja Terhadap Keselamatan an Kesehatan Kerja (K3)*. 1(3), 115–119.
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. *Frontiers in Education*, 5(February), 1–10. <https://doi.org/10.3389/educ.2020.00005>
- Vashisht, R., Singh, K., & Sharma, S. (2018). Emotional Intelligence and its Relationship with Conflict Management and Occupational Stress: A Meta-Analysis. *Pacific Business Review International*, 11(4), 30–38. www.pbr.co.in
- Wardana, A. K., Aulia, M. F. R., & Suharyat, Y. (2024). Manajemen Konflik. In *NUSRA: Jurnal Penelitian dan Ilmu Pendidikan* (Vol. 5, Issue 1). <https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.1856>
- Wenur, G., Sepang, J., & Dotulong, L. (2015). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Di RSUD Wangaya Denpasar. *Emba*, 6(1), 556.