

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hipotesis penelitian yang menyatakan adanya hubungan negatif antara kecerdasan emosional dengan konflik interpersonal dapat disimpulkan berdasarkan hasil temuan dan pembahasan. Karyawan dengan posisi *sales associate* yang memiliki tingkat kecerdasan emosional tinggi cenderung mengalami konflik interpersonal yang lebih rendah. Sebaliknya, karyawan dengan posisi *sales associate* yang memiliki tingkat kecerdasan emosional rendah cenderung mengalami konflik interpersonal yang tinggi. Berdasarkan hasil kategorisasi data penelitian, mayoritas subjek berada dalam kategori tinggi dan sedang untuk variabel kecerdasan emosional. Sementara itu, untuk variabel konflik interpersonal, sebagian besar subjek berada dalam kategori sedang, dan tidak ada subjek yang berada pada kategori tinggi.

B. Saran

Berikut adalah beberapa rekomendasi yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini:

1. Bagi Subjek

Karyawan yang menempati posisi sebagai *sales associate* diharapkan dapat mempertahankan dan memanfaatkan kecerdasan emosional yang sudah tinggi dalam menghadapi dinamika kerja sehari-hari. Dengan kecerdasan emosional yang baik, karyawan diharapkan mampu menjadi penengah dalam

situasi konflik, menjaga stabilitas emosi saat menghadapi tekanan, serta membangun relasi kerja yang harmonis. Pemanfaatan kecerdasan emosional secara konsisten juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan memperkuat kerja sama tim dalam menghadapi target atau tantangan operasional di lingkungan ritel.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan dapat memfasilitasi pemeliharaan dan optimalisasi kecerdasan emosional karyawan melalui program keberlanjutan seperti *workshop* refleksi diri, pelatihan mediasi konflik, dan forum komunikasi terbuka antar tim. Selain itu, membangun budaya organisasi yang mengedepankan empati, keterbukaan, dan penghargaan terhadap kerja sama tim akan memperkuat implementasi kecerdasan emosional yang sudah dimiliki karyawan, sekaligus mengurangi potensi konflik interpersonal yang bersifat laten.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan responden dari berbagai jabatan dan sektor industri guna memperoleh hasil yang lebih general. Penelitian lanjutan juga dapat menggali variabel lain yang mungkin berperan sebagai mediasi atau moderasi dalam hubungan antara kecerdasan emosional dan konflik interpersonal, seperti iklim kerja, gaya kepemimpinan, atau faktor personal lain seperti kelelahan kerja (*burnout*) dan ketahanan psikologis (*resilience*).