

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Permasalahan

Pendidikan memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung masa depan suatu bangsa (Papiliya & Huliselam, 2016). Salah satu komponen yang terlibat dalam mendukung sistem pendidikan di perguruan tinggi adalah mahasiswa (Papiliya & Huliselam, 2016). Timbang (2014) menyebutkan bahwa mahasiswa akan mencapai kedewasaannya ketika mereka tidak hanya fokus pada kegiatan akademik, tetapi juga aktif dalam aktivitas lain di luar perkuliahan. Berdasarkan data dari Pusat Informasi Beasiswa (2017), banyak perguruan tinggi kini menyediakan program khusus bagi mereka yang bekerja, atau yang dikenal dengan kelas karyawan. Rufaida dan Prihatsanti (2017) menambahkan bahwa saat ini banyak mahasiswa bekerja untuk memenuhi biaya kuliah yang semakin tinggi serta memanfaatkan waktu luang mereka. Mahasiswa bekerja dilatarbelakangi terkait persoalan ekonomi, mengisi waktu luang, hidup mandiri serta mencari pengalaman (Daulay, 2009). Menurut Iftori (2019) mahasiswa mempunyai suatu kewajiban utama yaitu belajar, namun sistem di perguruan tinggi lebih banyak memberi peluang untuk mahasiswa mengikuti diluar jadwal perkuliahan, seperti mengikuti organisasi, aktivitas diluar perkuliahan bahkan bekerja. Aktivitas kuliah dan bekerja dapat dipengaruhi oleh faktor yaitu

pengembangan diri dan ekonomi (Iftori, 2019). Menurut Badan Pusat Statistik (BPS) tahun 2021, mencatat terdapat 6,98% siswa berusia 10-24 tahun yang sekolah sambil bekerja pada tahun 2020, hal ini juga dijelaskan terdapat dua alasan mahasiswa bekerja, yaitu karena alasan ekonomi dan mendapatkan pengalaman kerja.

Mahasiswa diharuskan untuk bisa bekerja dengan baik dengan berbagai keadaan yang bisa terjadi, tugas dan tanggung jawabnya menjadi hal yang perlu diutamakan (Kurniawan, 2019). Hal tersebut dapat menyebabkan konflik dalam diri individu dan hal ini dapat membawa berbagai masalah bagi mahasiswa yang bekerja secara mental dan kondisi fisik (Lenaghan & Sangupta, 2007). Dalam diri maupun lingkungan suatu individu tidak lekang dari konflik, karena sejatinya manusia adalah makhluk sosial (Miyarso, 2007). Kerugian pada mahasiswa yang bekerja dapat muncul apabila konflik tidak segera diatasi dan dapat semakin meluas (Fahmi, 2013). Menurut Wirawan (2013) diperlukan manajemen konflik agar konflik dapat segera diatasi dan dikelola dengan baik.

Manajemen konflik adalah suatu tahapan individu untuk mengarahkan perselisihan yang melibatkan hati dan pikiran bisa menghasilkan penyelesaian atau mungkin tidak (Maccoby dan Scudder, 2011). Arizona, dkk (2021) menyatakan bahwa manajemen konflik merupakan rangkaian langkah yang dilakukan oleh pihak yang terlibat atau pihak ketiga untuk mengarahkan perselisihan menuju hasil tertentu, yang bisa saja berakhir dengan penyelesaian konflik, terciptanya ketenangan, munculnya hal-hal positif dan inovatif, adanya musyawarah, atau bahkan sikap agresif. Wirawan

(2013) mendefinisikan manajemen konflik sebagai proses yang digunakan untuk mengelola dan menyelesaikan konflik secara konstruktif. Sementara itu, Pickering (2006) menjelaskan bahwa manajemen konflik adalah cara yang ditempuh seseorang untuk meredam atau mengendalikan konflik yang sedang dihadapi dengan mempertimbangkan berbagai aspek terlebih dahulu agar hasilnya sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Miyarso (2007) Manajemen konflik adalah suatu hal yang diatur atau mengelola bermacam-macam konflik atau suatu pertentangan yang ada agar tercapai tujuan yang telah direncanakan. Robbins dan Coulter (2002) menyatakan bahwa kemampuan manajemen konflik merupakan tindakan konstruktif yang direncanakan, dikumpulkan, digerakkan, serta dievaluasi secara teratur untuk menyelesaikan konflik. Moore (2004) berpendapat bahwa manajemen konflik berarti kemampuan seseorang dalam mengelola serta mengatur pertentangan yang muncul, baik dalam sikap maupun perilakunya. Sementara itu, Dafidoff (1991) menjelaskan bahwa manajemen konflik merupakan pilihan sikap seseorang ketika menghadapi, mengenali, mengidentifikasi, dan menempatkan berbagai kondisi sebagai bentuk respons terhadap tuntutan dan tekanan lingkungan tempat individu tersebut berada.

Maccoby dan Scudder (2011) mengungkapkan aspek manajemen konflik yaitu, (1) antisipasi (*anticipate*) meluangkan waktu untuk berpikir secara sistematis tentang perubahan untuk membantu mengungkap potensi penyebab konflik; (2) pencegahan (*prevent*) adalah mengantisipasi konflik, seseorang dapat menyesuaikan strategi, taktik, atau komunikasi untuk mencegahnya, sekaligus memfokuskan tujuan guna

menggalang dukungan untuk perubahan; (3) identifikasi (*identify*) yaitu mengenali konflik interpersonal dengan cepat memungkinkan respons yang lebih dini untuk pengelolaannya; (4) pengelolaan (*manage*) fokus pada pengelolaan emosi dan motivasi memperkuat hubungan serta mengarahkan konflik menuju resolusi yang konstruktif; (5) resolusi (*resolve*) pengelolaan konflik yang baik memungkinkan dialog terbuka, mengatasi masalah personal, dan mendorong diskusi produktif untuk mencapai keputusan terbaik.

Dalam menghadapi konflik, setiap pihak juga harus bersedia menerima konsekuensi yang ditimbulkan, karena dampak konflik dapat berupa hal-hal yang positif maupun negatif (Kartikasari, 2022). Sebagai seorang mahasiswa diharapkan memiliki skema rencana yang siap dan matang pada saat menghadapi konflik agar dapat menghindari munculnya dampak negatif yang dapat terjadi (Kartikasari, 2022). Menurut Wijono (dalam Heridiansyah, 2014) apabila usaha dalam menangani dan mengelola konflik individu dapat ditangani dengan efisien dan efektif maka dampak positif akan muncul melalui perilaku yang ditampakkan seperti meningkatkan ketertiban dan kedisiplinan, meningkatkan kerjasama yang produktif, meningkatkan motivasi, mengurangi tekanan-tekanan diri yang membuat *stress*, serta dapat mengembangkan potensinya. Sedangkan dampak negatif menurut menurut Wijono (dalam Wahyudi, 2015) dampak negatif yang muncul dapat berupa banyaknya absensi, sering muncul perselisihan dan memancing kemarahan antar karyawan dalam organisasi, seringkali melakukan metode pertahanan diri apabila ditegur oleh atasan,

sehingga dapat memunculkan perilaku-perilaku negatif seperti memprovokasi para pekerja lainnya, meningkatkan kecenderungan keluar masuk karyawan atau *labor turnover*. Adapun dampak negatif yang sering ditemui antar mahasiswa karena ketidaksukaan seorang mahasiswa dengan mahasiswa lain, cenderung membuat kelompok sendiri dan tidak mau bergabung dengan teman lain yang tidak disukainya, sering absen dan bahkan adanya tawuran yang terjadi akibat kesalahpahaman (Kartikasari, 2022). Mahasiswa sering melakukan prokrastinasi dalam mengerjakan tugas-tugasnya dan mudah marah apabila tugasnya tidak selesai tepat waktu (Azny, 2024). Pada penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari (2022) terhadap 310 subjek menjelaskan bahwa manajemen konflik pada mahasiswa dapat dikategorikan yaitu, kategori sangat tinggi dengan prosentase 22,3%, kategori tinggi memiliki prosentase 66,8%, kategori sedang memiliki prosentase 11% dan tidak ada subjek yang memiliki kategori rendah dan sangat rendah. Berdasarkan data empirik pada penelitian Kartikasari (2022) menunjukkan bahwa subjek berada pada kategori tinggi. Namun yang membedakan dengan penelitian ini terletak pada subjek penelitian, pada penelitian ini menggunakan subjek mahasiswa yang bekerja.

Berdasarkan data wawancara pada tanggal 28 – 29 November 2024 dengan lima orang mahasiswa yang bekerja secara *random* menggunakan aspek dari Maccoby dan Scudder (2011). Aspek antisipasi (*anticipate*) meluangkan waktu untuk berpikir secara sistematis tentang perubahan untuk membantu mengungkap potensi penyebab konflik, berdasarkan hasil wawancara dari 5 mahasiswa yang bekerja, pada aspek antisipasi, 4

dari 5 orang jarang memikirkan konflik dan dampak yang mungkin akan terjadi. Mereka cenderung hanya mempertimbangkan dampaknya apabila konflik sudah terlihat jelas. Aspek pencegahan (*prevent*) 2 dari 5 mahasiswa yang bekerja tidak proaktif dalam melakukan pencegahan pada konflik yang akan terjadi, tidak adanya komunikasi secara terbuka dan strategi yang dibentuk ketika konflik sedang terjadi. Pada aspek identifikasi (*identify*) yaitu mengenali konflik interpersonal dengan cepat, 3 dari 5 orang menyatakan bahwa seringkali menyalah artikan suatu kondisi yang dianggap kecil hingga berkembang menjadi konflik yang lebih serius, hal ini menyebabkan respon dalam pengenalan konflik terlambat. Pada aspek pengelolaan (*manage*) fokus pada pengelolaan emosi dan motivasi serta mengarahkan konflik menuju resolusi, semua responden mengalami kesulitan dalam pengelolaan emosi apabila terjadi situasi yang menegangkan baik dalam tugas-tugas perkuliahan maupun tugas dan tanggung jawab dalam pekerjaan. Pada aspek resolusi (*resolve*) dalam pengelolaan konflik, 4 dari 5 mahasiswa yang bekerja jarang merasa sepenuhnya berhasil dalam menyelesaikan konflik dengan rekan perkuliahan maupun di pekerjaan, mahasiswa yang bekerja cenderung berfokus pada permasalahan secara personal.

Dapat disimpulkan fakta-fakta diatas bahwa Mahasiswa yang bekerja menghadapi kendala dalam mengelola konflik. Mayoritas mahasiswa jarang memprediksi konflik sebelum terjadi, mereka cenderung baru menyadari potensi konflik ketika sudah terlihat jelas. Hal ini dapat berdampak pada kualitas hubungan interpersonal dan kinerja kelompok, terutama dalam tugas-tugas kelompok atau proyek

bersama. Beberapa faktor yang berkontribusi terhadap kendala tersebut adalah kurangnya komunikasi terbuka, tidak adanya strategi pencegahan konflik yang efektif, kesulitan dalam mengidentifikasi konflik pada tahap awal dan kesulitan dalam mengelola emosi saat terjadi konflik. Hal ini dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti yang diungkapkan oleh Wirawan (2013) bahwa keberhasilan manajemen konflik memerlukan keterampilan yang berkaitan dengan kecerdasan emosional, kesadaran diri, manajemen emosi, empati serta membina hubungan berdasarkan kecerdasan emosional. Goleman (2015) menyatakan bahwa kecerdasan emosi menjadi faktor yang penting dalam memprediksi kesuksesan individu baik dari segi akademik, karir dan pribadi.

Pentingnya kecerdasan emosi untuk menjembatani antara apa yang diketahui dan apa yang dilakukan oleh individu (Hariwijaya, 2005). Seorang individu akan cenderung lebih tenang dalam menghadapi konflik menunjukkan bahwa individu tersebut memiliki kecerdasan emosional yang cukup tinggi, selain itu apabila dalam menghadapi suatu konflik juga tidak akan melampiaskan emosi pada orang lain yang mungkin tidak terlibat dalam konflik tersebut (Ilyas, 2010). Emosi yang positif dan hubungan yang lebih positif akan terbentuk dengan adanya kecerdasan emosional yang baik, sehingga memudahkan menemukan jalan keluar dalam menyelesaikan konflik. Menurut Goleman (1995) kecerdasan emosional adalah kemampuan seseorang dalam mengenali dan mengontrol perasaan diri sendiri sehingga mampu menjalin hubungan dengan orang lain. Salovey dan Mayer (1990) mengungkapkan bahwa kecerdasan

emosional merupakan bagian dari kecerdasan sosial yang mencakup kemampuan untuk memahami, mengenali, mengelola, dan menggunakan informasi tentang emosi dan perasaan yang dirasakan oleh diri sendiri dan orang lain.

Goleman (1995) merinci bahwa kecerdasan emosional dapat diuraikan menjadi lima aspek utama yaitu (1) Mengenali diri (*Self Awareness*) adalah kemampuan untuk memahami diri sendiri, termasuk intuisi pribadi (2) Mengelola Emosi (*Management emotional*) adalah kemampuan individu untuk mengatur perasaannya sehingga dapat diekspresikan secara tepat (3) Memotivasi Diri (*Self Motivating*) adalah merupakan dorongan yang membimbing atau membantu perolehan sasaran atau tujuan, (4) Empati (*Empathy*) yaitu kesadaran terhadap perasaan, kepentingan, dan keprihatinan orang lain, (5) Membina hubungan dengan orang lain (*Handling relationship*) merupakan keterampilan dalam mempengaruhi dan menimbulkan respons yang diharapkan dari orang lain.

Penelitian terkait manajemen konflik telah diteliti pada tahun 2022 dengan judul “Hubungan antara Kecerdasan Emosional dengan Manajemen Konflik pada Mahasiswa Universitas X di Kota Semarang” menunjukkan hubungan positif yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik pada mahasiswa Universitas X di Semarang (Kartikasari, 2022). Hal ini yang membedakan pada penelitian sebelumnya terletak pada subjek penelitian, dalam penelitian ini menggunakan subjek mahasiswa yang bekerja. Selanjutnya berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada tahun 2017 dengan judul “Hubungan Kecerdasan emosional

dan Komunikasi Interpersonal dengan Manajemen Konflik Peserta Didik” dalam penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dengan komunikasi interpersonal dengan manajemen konflik pada peserta didik (Sridasweni, dkk., 2017). Pada penelitian ini, yang membedakan dengan penelitian sebelumnya terletak pada variabel bebas dan subjek penelitian, dalam penelitian ini menggunakan kecerdasan emosional sebagai variabel bebas dan mahasiswa yang bekerja sebagai subjek penelitian.

Dalam ranah manajemen konflik, kecerdasan emosional sangat penting karena menjembatani antara apa yang diketahui dan apa yang dilakukan oleh individu (Hariwijaya, 2005). Sebagai seorang mahasiswa yang bekerja seharusnya memiliki kecerdasan emosi yang baik sehingga ketika terlibat konflik dapat mengendalikannya, namun pada kenyataannya tidak jarang juga terjadi pada kalangan mahasiswa dimana ketika mahasiswa yang terlibat konflik pasti salah satu atau kedua belah pihak yang terlibat tidak menggunakan emosinya secara positif sehingga tidak dapat berpikir secara jernih dan hasil yang diperoleh adalah justru semakin memperkeruh suasana (Kartikasari, 2022). Pada penelitian yang dilakukan oleh Kartikasari (2022) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik pada mahasiswa di universitas X di Semarang. Penelitian Nastiti dan Andriani (2014) menunjukkan bahwa kecerdasan emosi mempengaruhi manajemen konflik yang digunakan oleh individu. Morrison (2008) menemukan adanya hubungan positif antara tingkat kecerdasan emosional yang tinggi dengan

manajemen konflik yang tinggi. Hal ini sejalan dengan penelitian Hidayah (2016) yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang positif antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik. Sebaliknya, jika kecerdasan emosional seseorang rendah, maka kemampuan dalam manajemen konflik juga rendah. (Sari & Widyastuti, 2015).

Berdasarkan uraian diatas, peneliti ingin mengetahui apakah terdapat hubungan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik pada Mahasiswa yang bekerja?

B. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik mahasiswa yang bekerja.

2. Manfaat

a. Manfaat teoritis

Temuan ini dapat memberikan kontribusi pengembangan secara ilmiah bagi ilmu Psikologi klinis sosial dan mampu menjelaskan atau menjabarkan bagaimana hubungan antara kecerdasan emosional dengan manajemen konflik pada mahasiswa yang bekerja, serta dapat menjadi kajian ilmu dan referensi-referensi untuk penelitian berikutnya.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu menumbuhkan kesadaran pada mahasiswa yang bekerja akan pentingnya kecerdasan emosional dalam manajemen konflik, sehingga dapat membantu menekan dampak negatif konflik dalam kehidupan sehari-hari.