BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, HIPOTESIS

2.1 KAJIAN PUSTAKA

2.1.1 Konflik Kerja

2.1.1.1 Definisi Konflik Kerja

Dalam kehidupan manusia termasuk dalam dunia kerja tidak akan terlepas dengan namanya konflik. Konflik biasanya timbul dalam kerja sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Ketidaksesuaian antara dua lebih anggota atau kelompok organisasi yang timbul adanya kenyataan bahwa merka punya perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi.

Winardi (2004:384) mengemukakan bahwa konflik adalah sesuatu situasi, di mana terdapat adanya tujuan-tujuan, kognisi-kognisi, atau emosi-emosi yang tidak sesuai satu sama lain, pada diri individu-individu atau antara individu-individu yang kemudian menyebabkan timbulnya penentangan atau interaksi yang bersifat antagonistik. Lalu menurut Malayu Hasibuan (2010:199), mengemukakan bahwa Konflik adalah persaingan yang kurang sehat berdasarkan ambisi dan sikap emosional dalam memperoleh kemenangan.

Berdasarkan dari definisi beberapa ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa konflik adalah terjadinya suatu pertentangan antara individu dengan individu yang lain atau adanya ketidakcocokan suatu kondisi yang dialami oleh

karyawan karena adanya hambatan komunikasi, perbedaan tujuan, kesalahan komunikasi, perbedaan penilaian tentang kerja dan ketergantungan aktivitas kerja.

2.1.1.2 Bentuk-bentuk Konflik Kerja dalam Organisasi

Menurut Mangkunegara (2011:155) ada empat bentuk konflik dalam organisasi, yaitu sebagai berikut:

a. Konflik Hierarki (*Hierarchical Conflict*), yaitu konflik yang terjadi pada tingkatan hierarki organisasi. Contohnya, konflik antara komisaris dengan direktur utama, pemimpin dengan karyawan, pengurus dengan anggota koperasi, pengurus dengan manager, dan pengurus dengan karyawan.
b. Konflik Fungsional (*Functional Conflict*), yaitu konflik yang terjadi dari bermacam-macam fungsi departemen dalam organisasi. Contohnya, konflik yang terjadi antara bagian produksi dengan bagian pemasaran, bagian administrasi umum dengan bagian personalia.
c. Konflik Staf dengan Kepala Unit (*Line Staff Conflick*), yaitu konflik yang terjadi antara pemimpin unit dengan stafnya terutama staf yang berhubungan dengan wewenang/otoritas kerja. Contoh: karyawan staf secara tidak formal mengambil wewenang berlebihan.
d. Konflik Formal-Informal (*Formal-Informal Conflick*), yaitu konflik yang terjadi yang berhubungan dengan norma yang berlaku di organisasi informal dengan organisasi formal. Contoh: pemimpin yang menempatkan norma yang salah pada organisasi.

Menurut Winardi (2007:8) mengemukakan bentuk konflik ada empat diantaranya yaitu:

a. Konflik di dalam individu sendiri. Setiap konflik dapat bersifat meresahkan bagi orang atau orang-orang yang berhubungan denganya. Diantara konflik-konflik yang lebih mencemaskan secara potensial dapat disebut konflik-konflik yang melibatkan sang individu sendiri. Konflik dapat terjadi apabila kita mendapatkan beban berlebihan atau apabila kita menerima terlalu banyak tanggungjawab.
b. Konflik antar pribadi. Konflik antar pribadi terjadi antara seorang individu atau lebih. Sifatnya kadang-kadang adalah substantif atau emosional.
c. Konflik antar kelompok. Situasi konflik lain muncul di dalam organisasi, sebagai sesuatu jaringan kerja kelompok-kelompok yang saling kait-mengait. Konflik antar kelompok merupakan hal yang lazim terjadi pada organisasi-organisasi. Ia dapat menyebabkan upaya koordinasi dan integrasi menjadi sulit dilaksanakan.
d. Konflik antar organisatoris. Konflik dapat pula terjadi antara organisasi-organisasi. Pada umumnya konflik demikian dipandang dari sudut persaingan yang mencirikan perusahaan-perusahaan swasta. Tetapi, konflik antar organisatoris (antara organisasi-organisasi) merupakan persoalan yang lebih luas. Misalnya, ketidaksesuaian paham antara serikat-serikat dan organisasi-organisasi yang memperkerjakan angota-anggota mereka.

2.1.1.3 Indikator Konflik

Menurut Winardi (2004:384) mengemukakan indikator konflik dalam organisasi, antara lain:

1. Pengalihan pekerjaan yang tidak disukai
2. Ketenangan dalam menyeleseikan tugas
3. Tumpang tindih pekerjaan yang tidak bertanggung jawab
4. Kecemburuan sosial dalam bekerja
5. Perbedaan tujuan dalam menyeleseikan tugas
6. Ketidak lancaran komunikasi
7. Imbalan dan balas jasa

Dari penjelasan tokoh diatas dapat disimpulkan bahwa sumber-sumber dan indikator konflik meliputi antara lain, adanya perbedaan dalam tujuan organisasi, perbedaan pendapat serta adanya sebuah perbedaan fungsi dalam organisasi.

2.1.1.4 Akibat-akibat Konflik Kerja

Gaol (dalam Tommy, 2010), akibat-akibat positif dari konflik kerja adalah sebagai berikut:

a. Menimbulkan kemampuan untuk mengeroksi diri

   Konflik kerja yang terjadi dapat menimbulkan kemampuan diri seseorang untuk lebih dapat melakukan evaluasi atau koreksi terhadap hal-hal yang telah dilakukanya.

b. Mengembangkan alternatif yang lebih baik.

   Dengan adanya konflik kerja maka diharapkan seseorang dapat menemukan alternatif solusi yang tepat untuk memecahkan permasalahan yang terjadi pada perusahaan.

c. Pendekatan yang lebih baik

Dengan terjadinya konflik kerja maka seseorang diharapkan dapat memperbaiki pendekatan terhadap bawahanya, sehingga pertentangan yang terjadi dapat diredahkan.

Disamping menimbulkan akibat-akibat yang positif, konflik kerja yang terjadi didalam suatu perusahaan dapat juga bisa bersifat negatif, antara lain:

a. Subjektif dan Emosional

Konflik kerja yang tidak dapat dikelola denga baik, maka akan menimbulkan penilaian yang tidak obyektif dan lebih didasarkan pada subjektifitas serta perasaan emosional semata.

b. Menghambat Adanya Kerja Sama

Konflik kerja tidak bersifat fungsional maka akan berakibat pada ketidakmampuan perusahaan dalam mengsinergikan daya yang ada dalam perusahaan tersebut, sehingga kerja sama antar karyawan menjadi sulit terbentuk

c. Apriori

Konflik kerja dapat pula menimbulkan prasangka yang tidak didasarkan pada kenyataan yang ada, sehingga menimbulkan pandangan negatif atau buruk sangka terhadap segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang.

2.1.2 Kecerdasan Emosional

2.1.2.1 Definisi Kecerdasan Emosional

Menurut Goleman (2000), emosi adalah dorongan untuk bertindak, rencana seketika untuk mengatasi masalah yang telah ditanamkan secara

berangsurangsur oleh evolusi. Akar kata emos; adalah *movere* kata kerja bahasa latin yang berarti menggerakkan, bergerak" menyiratkan bahwa kecenderungan bertindak merupakan hal mutlak dalam emosi.

Selanjutnya Goleman (2000) menyatakan kecerdasan emosional adalah kemampuan mengetahui apa yang kita rasakan dan orang lain rasakan, termasuk cara tepat untuk menangani masalah. Orang lain yang dimaksud disini meliputi atasan, rekan sejawat, bawahan bahkan pelanggan.

Robert K. Cooper dan Ayman Sawaf mengemukakan: Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk merasakan, memahami, dan secara efektif menerapkan daya dan kepekaan emosi sebagai sumber informasi, koneksi, dan pengaruh yang manusiawi. (Hamzah B. Uno, 2010:71).

Dari beberapa pendapat di atas dapat dikatakan bahwa kecerdasan emosional menuntut diri untuk belajar mengakui dan menghargai perasaan diri sendiri dan orang lain dan untuk menanggapinya dengan tepat, menerapkan dengan efektif energi emosi dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kecerdasan Emosional

Menurut *Mayer* dalam Goleman (2000), orang cenderung menganut gaya-gaya khas dalam menangani dan mengatasi emosi mereka, antara lain:

a. Sadar diri, kejernihan pikiran mereka tentang emosi melandasi ciri-ciri kepribadian, mereka mandiri dan yakin akan batas-batas yang mereka bangun, kesehatan jiwanya bagus dan cenderung berpendapat positif akan kehidupan. Bila suasana hatinya sedang jelek, mereka tidak risau dan tidak larut kedalamnya, dan mereka mampu melepaskan diri dari suasana itu

dengan lebih cepat. Pendek kata, ketajaman pola pikir mereka menjadi penolong untuk mengalur emosi.

b. Tenggelam dalam permasalahan, mereka adalah orang-orang yang sering kali merasa dikuasai oleh emosi dan tak berdaya unluk melepaskan diri, seolah-olah suasana hati mereka telah mengambil kekuasaan. Mereka mudah marah dan amat tidak peka akan perasaannya, sehingga larut dalam perasaan-perasaan itu dan bukan mencari prespektif baru.

c. Pasrah, meskipun banyak sekali orang-orang peka terhadap apa yang mereka rasakan, mereka cenderung menerima begitu saja suasana hati mereka, sehingga tidak berusaha untuk mengubahnya.

2.1.2.3 Unsur-unsur Kecerdasan Emosional

Pada kenyataannya perlu diakui bahwa kecerdasan emosional memiliki peran yang sangat penting untuk mencapai kesuksesan di sekolah, tempat kerja, dan dalam berinteraksi di lingkungan masyarakat.

Goleman (2000) mengungkapkan 5 (lima) wilayah kecerdasan emosional yang dapat menjadi pedoman bagi individu untuk mencapai kesuksesan dalam kehidupan sehari-hari, yaitu:

a. Mengenali emosi diri (kesadaran diri)

   Kesadaran diri dalam mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Pada tahap ini diperlukan adanya pemantauan perasaan dari waktu ke waktu agar timbul wawasan psikologi dan pemahaman tentang diri. Ketidakmampuan untuk mencermati perasaan yang sesungguhnya membuat diri berada dalam kekuasaan

perasaan. Sehingga tidak peka akan perasaan yang sesungguhnya berakibat buruk bagi pengambilan keputusan masalah.

b. Mengelola emosi (pengendalian diri)

Mengelola emosi berarti menangani perasaan agar perasaan dapat terungkap dengan tepat. Hal ini merupakan kecakapan yang sangat bergantung pada kesadaran diri. Emosi dikatakan berhasil dikelola apabila : mampu menghibur diri ketika ditimpa kesedihan, dapat melepas kecemasan, kemurungan atau ketersinggungan dan bangkit kembali dengan cepat dari semua itu. Sebaliknya orang yang buruk kemampuannya dalam mengelola emosi akan terus menerus bertarung melawan perasaan murung atau melarikan diri pada hal-hal negatif yang merugikan dirinya sendiri.

c. Memotivasi diri (motivasi)

Kemampuan seseorang memotivasi diri dapat ditelusuri melalui hal-hal sebagai berikut: a) cara mengendalikan dorongan hati; b) derajat kecemasan yang berpengaruh terhadap unjuk kerja seseorang; c) kekuatan berfikir positif; d) optimisme; dan e) keadaan *flow* (mengikuti aliran), yaitu keadaan ketika perhatian seseorang sepenuhnya tercurah ke dalam apa yang sedang terjadi, pekerjaannya hanya terfokus pada satu objek. Dengan kemampuan memotivasi diri yang dimilikinya maka seseorang akan cenderung memiliki pandangan yang positif dalam menilai segala sesuatu yang terjadi dalam dirinya.

d. Mengenali emosi orang lain (empati)

Empati atau mengenal emosi orang lain dibangun berdasarkan kesadaran diri. Jika seseorang terbuka pada emosi sendiri, maka dapat dipastikan bahwa ia akan terampil membaca perasaan orang lain. Sebaliknya orang yang tidak mampu menyesuaikan diri dengan emosinya sendiri dapat dipastikan tidak akan mampu menghormati perasaan orang lain.

e. Membina hubungan dengan orang lain (keterampilan sosial)

Seni dalam membina hubungan dengan orang lain merupakan keterampilan sosial yang mendukung keberhasilan dalam pergaulan dengan orang lain. Tanpa memiliki keterampilan, seseorang akan mengalami kesulitan dalam pergaulan sosia!. Karena tidak dimilikinya keterampilan semacam inilah yang menyebabkan seseorang seringkali dianggap angkuh, mengganggu atau tidak berperasaan.

Dengan memahami pernyataan diatas, diharapkan para karyawan suatu perusahaan dapat menyalurkan emosinya dengan baik. Dengan demikian energi yang dikeluarkan karyawan dapat tersalurkan dengan baik sehingga mengurangi dampak-dampak negatif bagi organisasi atau perusahaan.

2.1.2.4 Jenis-jenis Kecerdasan Emosional

Goleman (2000), membagi jenis-jenis kecerdasan emosional menjadi beberapa jenis sebagai berikut:

1. Amarah: beringas, mengamuk, benci, marah besar, jengkel, kesal hati, terganggu, rasa pahit, berang, tersinggung, bermusuhan, dan barang kali yang paling hebat, tindak kekerasan dan kebencian apatologis.

2. Kesedihan: pedih, sedih, muram, suram, melankolis, mengasihani diri, kesepihan, ditolak, putus asa, dan kalau menjadi patologis, depresi berat.
3. Rasa takut: cemas, takul, gugup, khawatir, wawas, perasaan takut sekali, khawatir, waspada, sedih, tidak tenang, ngeri, takut sekali kecut; sebagai patologi, Phobia dan panik.
4. Kenikmatan: bahagia, gembira, ringan, puas, riang, senang, terhibur, bangga, kenikmatan indrawi, takjub, rasa terpesona, rasa puas, rasa terpenuhi, kegirangan luar biasa, senang, senang sekali, dan batas ujungnya mania.
5. Cinta: penerimaan, persahabatan, kepercayaan, kebaikan hati, rasa dekat, bakti, hormat, kasmaran, kasih.
6. Terkejut: terkejut, terkesiap, takjub, terpanah.
7. Jengkel: hina, jijik, muak, mual, benci, tidak suka, mau muntah.
8. Malu: rasa salah, malu hati, kesal hati, sesal, hina, aib, dan hati hancur lebur.

2.1.3 Produktivitas Karyawan

2.1.3.1 Definisi Produktivitas Karyawan

Pengertian produktivitas pada umumnya lebih dikaitkan dengan pandangan produksi dan ekonomi, sering pula dikaitkan dengan pandangan sosiologi. Tidak dapat diingkari bahwa pada akhirnya apapun yang dihasilkan melalui kegiatan organisasi dimaksudkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat termasuk di dalamnya tenaga kerja itu sendiri. Sulistiyani dan Rosidah (2009:249) mengatakan bahwa definisi produktivitas secara sederhana adalah

hubungan antara kualitas yang dihasilkan dengan jumlah kerja yang dilakukan untuk mencapai hasil itu. Sedangkan secara umum adalah bahwa produktivitas merupakan ratio antara kepuasan atas kebutuhan dan pengorbanan yang dilakukan.

Menurut Basu Swastha dan Ibnu Sukotjo (1995: 281) produktivitas adalah sebuah konsep yang menggambarkan hubungan antara hasil (jumlah barang dan jasa) dengan sumber (jumlah tenaga kerja, modal, tanah, energi, dan sebagainya) yang dipakai untuk menghasilkan hasil tersebut.

Dari pendapat di atas, dapat menyimpulkan bahwa produktivitas kerja adalah suatu kemampuan untuk melakukan kegiatan yang menghasilkan suatu produk atau hasil kerja sesuai dengan mutu yang ditetapkan dalam waktu yang lebih singkat dari seorang tenaga kerja.

2.1.3.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja

Menurut Sukarna (1993:41), produktivitas kerja dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu :

a. Kemampuan dan ketangkasan karyawan
b. Managerial skill atau kemampuan pimpinan perusahaan.
c. Lingkungan kerja yang baik.
b. Lingkungan masyarakat yang baik.
c. Upah kerja.
d. Motivasi pekerja untuk meraih prestasi kerja.
e. Disiplin kerja karyawan.
f. Kondisi politik atau keamanan, dan ketertiban negara.

g. Kesatuan dan persatuan antara kelompok pekerja.

h. Kebudayaan suatu negara.

i. Pendidikan dan pengalaman kerja.

j. Kesehatan dan keselamatan pekerja karyawan.

k. Fasilitas kerja.

l. Kebijakan dan sistem administrasi perusahaan.

2.1.3.3 Indikator Produktivitas Kerja

Berikut Indikator produktivitas kerja menurut Sulistiyani dan Rosidah (2009:249) adalah sebagai berikut:

1. Pengetahuan sesungguhnya yang mendasari pencapaian produktivitas. Ada beberapa substansial antara pengetahuan dan ketrampilan. Konsep pengetahuan lebih berorientasi pada intelejensi, daya pikir dan penguasaan ilmu serta luas sempitnya wawasan yang dimiliki seseorang. Dengan demikian pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang didalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan. Dengan pengetahuan yang luas dan pendidikan tinggi, seorang karyawan diharapkan mampu melakukan pekerjaan dengan baik dan produktif.
2. Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis opersional mengenai bidang tertentu, yang bersifat kekaryaan. Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Keterampilan berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk melakukan atau menyelesaikan

karyawan-karyawan yang bersifat teknis, seperti keterampilan komputer, keterampilan bengkel, dan lain-lain. Dengan keterampilan yang dimiliki seorang karyawan dharapkan mampu menyelesaikan pekerjaan secara produktif. Keterampilan merupakan variable yang bersifat utama dalam membentuk produktifitas. Dengan kata lain jika seorang karyawan memiliki keterampilan yang baik maka akan semakin produktif.

3. Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang karyawan. Konsep ini jauh lebih luas, karena dapat mencakup sejumlah kompetensi. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Dengan demikian apabila seseorang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki ability yang tinggi pula. Melalui kemampuan yang memadai, maka seseorang dapat melaksanakan aktivitas dengan tanpa ada permasalahan teknis.
4. Sangat erat hubungan antara kebiasaan dan sikap, merupakan suatu kebiasan yang terpolakan. Jika kebiasaan yang terpolakan tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungannya perilaku kerja seseorang maka akan menguntungkan. Arti yang dimaksdukan diatas, apabila kebiasaan-kebiasaan karyawan adalah baik, maka hal tersebut dapat menjamin perilaku kerja yang baik pula. Dapat dicontohkan disini misalnya seorang karyawan mempunyai kebiasaan tepat waktu, disiplin, simpel, maka perilaku kerja juga baik, apabila diberi tanggungjawab akan menepati aturan dan kesepakatan.

5. Dengan demikian perilaku manusia juga ditentukan oleh kebiasaan-kebiasaan yang telah tertanam dalam diri karyawan sehingga dapat mendukung kerja yang efektif atau sebaliknya. Dengan kondisi karyawan tersebut, maka produktivitas dapat dipastikan dapat terwujud.

2.1.4 Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk menguji apakah judul yang peneliti ambil mendapat dukungan dari penelitian terdahulu maka peneliti mencoba menjelaskan secara detail untuk menguji valid dan reliable berdasarkan penelitian terdahulu. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2.1 berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
1.	Pengaruh Konflik Dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado Oleh : Roosalina Hera Lucia, Lotje Kawet, Irvan Trang (2015)	Variable X1 menggunakan Konflik Kerja dan variabel Y menggunakan Produktivitas Karyawan yang sama dengan peneliti.	Terdapat perbedaan hanya menggunakan 2 variabel	Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi data penelitian dapat ditarik kesimpulan mengenai hasil yang diperoleh dalam penelitian ini, yaitu : 1. Konflik secara parsial berpengaruh dan signifikan terhadap produktifitas kerja. Konflik tidak menghambat produktifivas kerja, artinya semakin tinggi tingkat konflik yang terjadi akan memberikan dampak positif terhadap produktifitas kerja karyawan Unika De La Salle Manado. 2. Pengaruh Konflik Kerja terhadap Produktivitas Karyawan di Unika De La Salle Manado seebesar 51,1%.

No.	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
2.	Pengaruh Kepemimpinan Dan Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan PT. Cahaya Murni Pakanindo Pekanbaru Oleh : Dila Agustha Setiawan (2014)	Variable X2 menggukan konflik kerja yang berarti sama dengan variable X1 peneliti dan variable Y menggunakan produktivitas karyawan yang sama dengan peneliti.	Terdapat perbedaan yaitu unit bisnis yang ditelitinya dan variabelnya	Berdasarkan analisis dari penelitian terdahulu dapat disimpulkan bahwa : 1. konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan PT. Cahaya Murni Pakanido Pekanbaru. Berdasarkan analisis data yang dilakukan ternyata variabel konflik kerja dominan mempengaruhi produktivitas kerja. 2. Semakin tinggi tingkat konflik kerja maka akan semakin tinggi pula pengaruh produktifitas kerja
3.	Pengaruh Konflik Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Kantor Pada PT. Pamapersada Nusantara Distrik Indo Di Bontang Oleh : Yesi Faradita (2017)	Variabel X sama dengan variabel X1 Peneliti	Terdapat perbedaan di variabel Y peneliti terdahulu yaitu Kinerja sedangkan peneliti yaitu Produktivitas	Berdasarkan hasil perhitungan dikertahui bahwa variabel konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan pada PT. Pamapersada Nusantara District Indo di Bontang dengan hasil korelasi 0,879 yang pada tingkat hubungan sangat kuat, hasil determinasi konflik kerja memberikan kontribusi sebesar 77,2% terhadap variabel kinerja karyawan, sedangkan 22,8% disebabkan oleh variabel lain dan hasil uji t hitung berarti konflik 13,024 > 2,009 t tabel, berarti konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap variabel kinerja karyawan.
4.	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Penguasaan Keterampilan Pembelajaran Terhadap Produktivitas Guru Mata Pelajaran Akuntansi Oleh : Sukirman (2007)	Menggunakan salah satu variabel X dan Y yang sama dengan peneliti yaitu Kecerdasan Emosional dan Produktivitas	Peneliti tidak menggunakan variabel X Penguasaan Keterampilan Pembelajaran	Berdasarkan hasil analisis deskriptif dapat diketahui bahwa tingkat pengenalan diri guru akuntansi SMA negeri se-Kabupaten Semarang rata-rata tinggi, sehingga guru mampu mengenali perasaan sewaktu perasaan itu terjadi merupakan dasar kecerdasan emosional. Kesadaran akan emosi merupakan kecakapan emosional dasar yang melandasi terbentuknya kecakapan-kecakapan lain, misalnya kenali diri akan

No.	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
				emosi. Untuk itu guru akan mampu menguasai dirinya dan tidak akan mudah marah dalam menjalankan tugasnya sebagai pendidik di sekolah sehingga akan mempengaruhi tingkat produktivitas guru tersebut.
5.	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. BTPN Syariah Cabang Area Cirebon Timur Oleh : Agus Yudianto, S.E., M.M., Tika Indah Septyana (2017)	Menggunakan salah satu variabel X dan Y yang sama dengan peneliti yaitu Kecerdasan Emosional dan Produktivitas	Terdapat perbedaan di lokasi penelitian	Tingkat kecerdasan emosional karyawan PT. BTPN Cabang Area Cirebon Timur 48,57% berada pada kategori tinggi dan produktivitas kerja para karyawan berada pada kategori tinggi sebesar 28,57%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan. Dengan kata lain jika kecerdasan meningkat, maka produktivitas kerja karyawan meningkat. Besarnya kontribusi variabel kecerdasan emosional terhadap produktivitas kerja karyawan PT. BTPN Cabang Area Cirebon Timur sebesar 61,5%.
6.	Pengaruh Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Karyawan Pada PT Sinar Inti Berkah Sejahtera Medan Oleh : Muhamad Toyib Daulay (2009)	Menggunakan salah satu variabel X dan Y yang sama dengan peneliti yaitu Kecerdasan Emosional dan Produktivitas	Terdapat perbedaan di lokasi penelitian	Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan bahwa: ada pengaruh yang *signifikan* antara kecerdasan *Emosional* terhadap Produktivitas karyawan pada PT. Sinar Inti Bekah Sejahtera Medan.
7.	Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Pengembangan Profesi Terhadap Produktivitaskerja Guru Dalam Pengelolaan Pembelajaran Di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tangerang Oleh : Sri Lestari (2014)	Menggunakan salah satu variabel X dan Y yang sama dengan peneliti yaitu Kecerdasan Emosional dan Produktivitas	Penelitian terdahulu menggunakan variabel X Pengembangan Profesi sedangkann peneliti tidak	Terdapat pengaruh positif signifikan antara kecerdasan emosional dengan produktivitas kerja guru keduanya berjalan seiring atau searah, artinya makin tinggi kecerdasan emosional maka makin tinggi pula produktivitas kerja guru. Nilai kolerasi untuk hubungan kedua variabel ini diperoleh sebesar 0,622 dan determinasinya sebesar 0,387, yang berarti kecerdasan emosional memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja guru sebesar 38,7% dan sebesar 61,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian guru yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi

No.	Judul penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil penelitian
				memberikan kontribusi bagi peningkatan produktivitas kerja guru.
8.	Effect of Conflict on Employees Performance: Evidence from Coca Cola Company Limited, Kumasi Branch. Oleh : Prince Donkor, Samuel Afriyie, Benjamin AdjeiDanquah, Wilson Kwaku Nimsah (2015)	Terdapat persamaan X1	Hanya menggunakan 2 variabel	Ciri dari hasil adalah efek yang meruntuhkan konflik hubungan pada kinerja. Bukti menunjukkan bahwa unit meningkat dalam konflik hubungan memakan output karyawan sebesar 45,70%.
9.	The Impact of Emotional Intelligence on Employees' Performance Oleh : Qadar Baksh Baloch , Maimoona Saleem, Gohar Zaman & Asma Fida (2014)	Terdapat persamaan X1 dengan X2 peneliti	Hanya menggunakan 2 variabel	Dengan analisis komparatif dari dua sektor publik Universitas, Universitas Peshawar dan Universitas Islamia Peshawar, kecerdasan emosional telah sangat mempengaruhi kinerja, produktivitas, dan kepuasan karyawan. Karyawan Universitas Peshawar terlihat lebih puas dibandingkan dengan karyawan Universitas Islamia.
10.	The Impact of Emotional Intelligence on Employee's Performance in Public and Private Higher Educational Institutions of Pakistan Oleh : Zeeshan Ahmed, Sarwat Sabir, Zia ur Rehman, Mishal Khosa, Anyl Khan (2016)	Terdapat persamaan X1 dengan X2 peneliti	Hanya menggunakan 2 variabel	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional dan kinerja karyawan di lembaga pendidikan tinggi di Kabupaten D.G.Khan, Multan dan Bahawalpur, Pakistan.

2.2 KERANGKA PEMIKIRAN

Penelitian ini akan mengungkap pengaruh konflik kerja dan kecerdasan emosional (EQ) terhadap produktivitas kerja karyawan PT Bikasoga Bandung

Konflik kerja sangat mempengaruhi produktivitas karyawan karena pada hasil penelitian oleh Roosalina Hera Lucia, Lotje Kawet, Irvan Trang (2015) bahwa terdapat beberapa aspek konflik yang mana hal tersebut dapat mempengaruhi produktivitas karyawan. Maka dari itu diketahui bahwa konflik kerja memiliki pengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja.

Selain konflik kerja faktor lainnya yang mempengaruhi produktivitas karyawan yaitu kecerdasan emosional (EQ) karyawan tersebut karena apabila karyawan dapat mengendalikan emosinya dalam bekerja maka akan dapat meningkatkan produktivitas karyawannya.

Dalam penelitian kali ini ada keterkaitan antara konflik kerja dan kecerdasan emosional (EQ) berpengaruh terhadap produktivitas karyawan, dapat dilihat di bawah ini pengaruh antar variable :

2.2.1 Hubungan Antara Konflik Kerja Terhadap Produktivitas Karyawan

Konflik kerja sangat berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan. Berdasarkan hasil penelitian oleh Roosalina Hera Lucia, Lotje Kawet, Irvan Trang (2015) yang berjudul "Pengaruh Konflik dan Stres Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Dimediasi Oleh Kepuasan Kerja Karyawan Universitas Katolik De La Salle Manado" bahwa semakin meningkat tingkat konflik maka semakin menurun produktifitas kerja. Dalam situasi lingkungan kerja Unika De La Salle, konflik kerja tidak mendukung

kerja yang efektif. Ditambahkan di sini catatan tentang indikator produktivitas kerja sebagaimana ditegaskan oleh Sulistiyani dan Rosidah. Unsur yang dianggap menjadi dasar pencapaian produktivitas kerja, yakni: pengetahuan (knowledge), ketrampilan (skill), kemampuan (abilities), perilaku (attitude) dan kebiasaan (behaviors). Dalam konteks lingkungan Unika De La Salle, unsur-unsur tersebut masih perlu dilengkapi dengan aspek-aspek lainnya: lingkungan kerja (environement), yakni kondisi-kondisi kesekitaran lingkungan kerja, termasuk di dalamnya system, relasi, komunikasi, interaksi baik antara pimpinan dan karyawan, antara karyawan maupun antara pekerjaan dan sarana-sarana pendukung kerja.

2.2.2 Hubungan Antara Kecerdasan Emosional Terhadap Produktivitas Karyawan

Menurut penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sri Lestari (2014), dalam jurnal yang berjudul "Pengaruh Kecerdasan Emosional Dan Pengembangan Profesi Terhadap Produktivitas kerja Guru Dalam Pengelolaan Pembelajaran Di Madrasah Aliyah Negeri Kota Tangerang" Terdapat pengaruh positif signifikan antara kecerdasan emosional dengan produktivitas kerja guru keduanya berjalan seiring atau searah, artinya makin tinggi kecerdasan emosional maka makin tinggi pula produktivitas kerja guru. Nilai kolerasi untuk hubungan kedua variabel ini diperoleh sebesar 0,622 dan determinasinya sebesar 0,387, yang berarti kecerdasan emosional memberikan kontribusi terhadap produktivitas kerja guru sebesar 38,7% dan sebesar 61,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan demikian

guru yang memiliki kecerdasan emosional yang tinggi memberikan kontribusi bagi peningkatan produktivitas kerja guru.

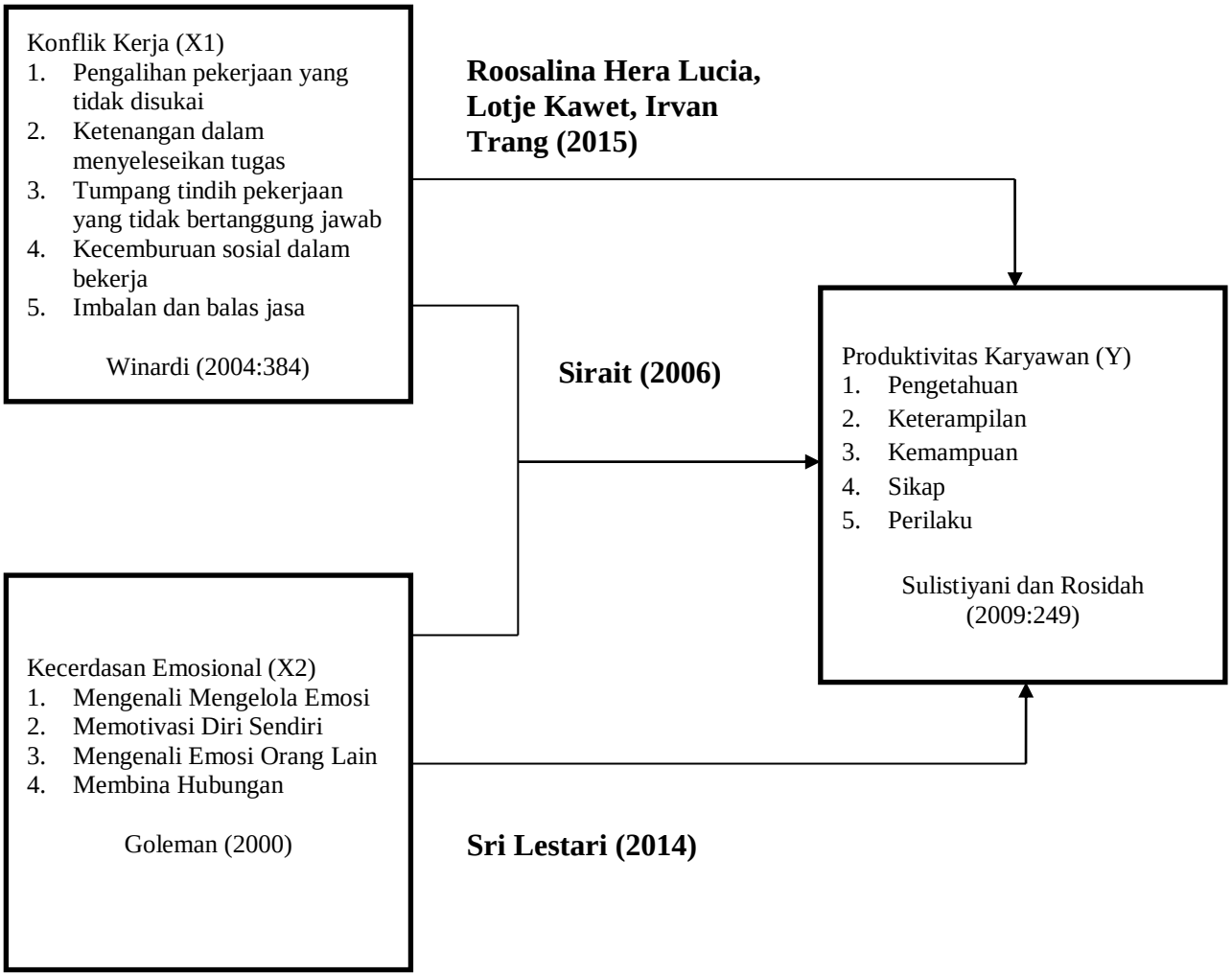
Setelah menganalisis terhadap hasil penelitian penelitian terdahulu di atas maka dapat di simpulkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional (EQ) karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan tersebut berpengaruh signifikan terhadap produktivitas karyawan tersebut.

2.2.3 Keterkaitan antara Kecerdasan Emosional dan Konflik Kerja terhadap Produktivitas Karyawan

Kecerdasan emosi (EQ) merujuk kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik pada diri sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain (Goleman, 2005:512). Artinya dalam mengenali diri sendiri, seorang pekerja mampu menyikapi segala sesuatu pekerjaan dengan tenang karena merasa memiliki kemampuan yang dapat diandalkan dalam menyelesaikan tugas apapun, dimana ketenangan dalam menyelesaikan tugas termasuk kedalam salah satu indikator konflik kerja. Selanjutnya mampu mengenali perasaan orang lain (empati), yang artinya ketika terjadi tumpang tindih pekerjaan yang tidak bertanggung jawab atau peralihan pekerjaan dikarenakan rekan kerja tidak hadir dalam bekerja maupun berhalangan, seorang pekerja dengan bijak menerima segala ketentuan yang diberikan atasan untuk menyelesaikan tugas-tugas dari rekan kerja yang tidak hadir dan berhalangan, sehingga mencegah terjadinya konflik kerja dalam lingkungan perusahaan. Kemudian seorang pekerja mampu memotivasi diri sendiri, artinya bila terdapat

perbedaan tujuan dengan rekan kerja dalam menyelesaikan suatu tugas yang menyebabkan adanya tekanan mental, selalu mampu memberikan dorongan dalam diri sendiri untuk selalu optimis menyelesaikan tugas-tugas secara cepat dan tepat. Terakhir seorang pekerja mampu mengelola emosi baik pada diri sendiri yang berhubungan dengan orang lain, artinya ketika seorang pekerja sedang mengalami masalah baik dari dalam lingkungan dan luar lingkungan perusahaan mampu menjaga emosi dengan baik, yang tujuannya untuk menjaga komunikasi dengan orang disekitarnya baik didalam ataupun luar perusahaan. Tidak hanya itu, ketika terjadi *racisme* seorang pekerja yang mampu mengelola emosi tidak dengan mudah merasa iri dengan rekan kerja karena memiliki status jabatan yang lebih tinggi walaupun dengan tingkat pendidikan yang sama ataupun ketika rekan kerja mendapat imbalan yang lebih besar dari dirinya. Hal tersebut dilakukan untuk mencegah terjadinya konflik kerja antara dirinya dengan rekan kerjanya.

Hal ini diperkuat oleh Salovey dan Mayer dalam Goleman (2005:513), kecerdasan emosi sebagai kemampuan memantau dan mengendalikan perasaan sendiri dan orang lain, serta menggunakan perasaan-perasaan itu untuk memandu pikiran dan tindakan.Salah satu tujuan seseorang adalah memikirkan tindakan apa yang akan dilakukan ketika terjadi sebuah permasalahn yang ada didalam lingkungan kerja. Karena memiliki kecerdasan emosional yang baik, yaitu untuk mencegah terjadinya konflik kerja dengan rekan se-*team*, yang kedepannya mampu meningkatkan produktivitas yang lebih baik dalam menghasilkan sesuatu yang bernilai bagi perusahaan (Sirait, 2006:247).



Gambar 2.1
Paradigma Penelitian
Sumber: Diolah, Peneliti, 2018

2.3 HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, peneliti mencoba merumuskan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara dari penelitian ini sebagai berikut:

Sub Hipotesis:

H1 : Konflik Kerja berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan PT. Bikasoga.

H2 : Kecerdasan Emosional berpengaruh positif terhadap Produktivitas Karyawan PT. Bikasoga

Hipotesis Utama:

Terdapat pengaruh antara Konflik Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Produktivitas Karyawan PT. Bikasoga.