ABSTRAK

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan menahan diri, mengendalikan emosi, memahami emosi orang lain, motivasi tinggi, bersikap kreatif, memiliki empati dan bersikap toleran, yang kesemuanya merupakan karakteristik yang jauh lebih penting dari sekedar kecerdasan intelektual. Maka dewasa ini kecerdasan emosional dapat dijadikan tolak ukur keberhasilan seseorang dalam menjalani kehidupannya.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh dari kecerdasan emosional terhadap penyelesaian konflik interpersonal karyawan bagian operasional karyawan Bank Mandiri. Kecerdasan emosional merupakan variabel bebas yang terdiri dari kesadaran diri (X_1), pengaturan diri (X_2), motivasi (X_3), empati (X_4), dan keterampilan sosial (X_5), sedangkan penyelesaian konflik interpersonal karyawan bagian operasional Bank Mandiri merupakan variabel terikat (Y). Model analisis yang digunakan adalah : analisis korelasi melalui uji F dan uji t untuk melihat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Mandiri Surabaya. Sampel yang diambil adalah karyawan bagian operasional yang berjumlah 60 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, yang pengerjaannya dilakukan dengan program komputer SPSS 11.5 dengan hasil persamaan :

$Y = -0{,}156 + 0{,}166\ X_1 + 0{,}251\ X_2 + 0{,}214\ X_3 + 0{,}233\ X_4 + 0{,}167\ X_5$

Dari hasil analisis diperoleh kesimpulan bahwa semua variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap penyelesaian konflik interpersonal karyawan dengan nilai F hitung sebesar 56,738 dengan tingkat signifikan 0,000 ($P < 0{,}05$). Besarnya koefisien determinasi berganda (R^2) adalah 0,840.

Hasil analisis menunjukan bahwa variabel pengaturan diri merupakan variabel yang dominan dalam mempengaruhi penyelesaian konflik interpersonal karyawan bagian operasional Bank Mandiri, hal ini terlihat dari nilai beta sebesar 0.306 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,010 ($p<0.05$)