Lokawati : Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset
Volume 4, Nomor 6, November 2026
e-ISSN: 2988-5418; p-ISSN: 2988-6031, Hal. 108-121
DOI: https://doi.org/10.61132/lokawati.v4i6.2822
Tersedia: https://journal.arimbi.or.id/index.php/Lokawati

Peran Kecerdasan Emosional dalam Kolaborasi dan Resolusi Konflik di BCA KCP Kranggan

Kam Yosua Kevin Wibowo[1*], Vivi Kumalasari Subroto[2]
[1,2]Universitas Sains dan Teknologi Komputer, Indonesia
**Penulis Korespondensi: yosuakevin98@gmail.com*

Abstract. *High-pressure banking environments demand strong emotional regulation alongside technical capabilities, especially in small sub-branch offices characterized by high interaction intensity. This study aims to explore the role of emotional intelligence in building team collaboration and managing interpersonal conflict among employees at BCA KCP Kranggan. A qualitative descriptive method was employed, involving eight informants selected through purposive sampling across various operational functions, including tellers, customer service officers, section heads, and the branch manager. Data were gathered through direct observation, semi-structured in-depth interviews, and documentation, then analyzed using qualitative data reduction, display, and thematic interpretation with source and method triangulation. The findings demonstrate that emotional intelligence serves as a critical foundation for team dynamics across five key dimensions: self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills. KCP employees cope with target pressures through effective self-regulation and positive thinking. Furthermore, team collaboration is fostered through mutual task support and empathy, while workplace conflicts are constructively managed via open interpersonal communication, active listening, and ego restraint. The practical implications highlight the necessity for banking management to integrate emotional intelligence, stress management, and interpersonal communication training into human resource development programs to sustain workplace harmony, minimize conflict, and enhance operational service performance in high-pressure banking environments.*

Keywords: *Banking Performance; Conflict Management; Emotional Intelligence; Interpersonal Communication; Team Collaboration.*

Abstrak. Lingkungan kerja perbankan yang sarat tekanan dan target tinggi menuntut regulasi emosi yang kuat selain kemampuan teknis, khususnya pada kantor cabang pembantu berskala kecil dengan intensitas interaksi tinggi. Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan peran kecerdasan emosional dalam membangun kerja sama tim dan mengelola konflik interpersonal pada karyawan BCA KCP Kranggan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling* yang melibatkan delapan informan dari berbagai fungsi operasional, meliputi *teller*, *customer service officer*, kepala bagian, hingga pimpinan unit. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara mendalam terstruktur, dan dokumentasi, yang kemudian dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan triangulasi sumber serta metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berperan penting sebagai fondasi dinamika tim melalui lima dimensi utama: kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Karyawan mengelola tekanan kerja melalui regulasi diri yang efektif dan berpikir positif. Kerja sama tim diperkuat melalui sikap saling membantu pekerjaan dan empati, sedangkan konflik diselesaikan secara konstruktif melalui komunikasi interpersonal yang terbuka, diskusi langsung, serta pengendalian ego individu. Implikasi penelitian ini menegaskan pentingnya manajemen perbankan untuk mengintegrasikan pelatihan kecerdasan emosional, manajemen stres, dan komunikasi interpersonal dalam program pengembangan sumber daya manusia guna menjaga harmonisasi kerja, meminimalkan konflik, serta meningkatkan efektivitas pelayanan operasional.

Kata kunci: Interaksi Interpersonal; Keharmonisan Kerja; Kerja Sama Tim; Manajemen Konflik; Pengelolaan Emosi.

1. LATAR BELAKANG

Di tengah tingginya kompetisi dan tuntutan kerja dalam dunia perbankan, keahlian teknis karyawan perlu diimbangi dengan kemampuan mengelola emosi secara tepat. Kecerdasan emosional memegang peranan krusial dalam membantu individu memahami, mengendalikan, serta merespons dinamika perasaan diri dan orang lain di lingkungan kerja. Menurut Goleman dalam (Maitrianti, 2021), aspek ini mencakup kesadaran diri, pengendalian emosi, motivasi

Naskah Masuk: 31 Juli 2026; Revisi: 31 Agustus 2026; Diterima: 15 September 2026; Tersedia: 19 September 2026

internal, empati, hingga keterampilan membangun relasi sosial. Sinergi antara kecerdasan emosional dan kemampuan manajemen konflik yang efektif memungkinkan perselisihan antar-karyawan diselesaikan secara konstruktif, sehingga keharmonisan dan kinerja tim tetap terjaga (Sri Langgeng Ratnasari, Supardi, 2020; Zhou & Zhu, 2020). Ketika konflik gagal dikelola, iklim kerja dan efektivitas tim akan menurun; sebaliknya, kecerdasan emosional yang memadai mendorong penerapan strategi penyelesaian konflik yang adaptif demi meningkatkan kualitas keputusan bersama(Skordoulis et al., 2020; Valente et al., 2020)

Dinamika tersebut menjadi sangat nyata pada lingkungan BCA KCP Kranggan, di mana alur kerja operasional antara *customer service*, *teller*, *back office*, dan bagian pendukung lainnya saling terikat erat dalam tempo yang cepat dan penuh tekanan pelayanan. Observasi awal memperlihatkan hadirnya potensi gesekan seperti kesalahpahaman komunikasi, perbedaan ritme kerja, serta ketegangan interpersonal sewaktu beban target harian meningkat. Dengan jumlah SDM yang relatif terbatas pada skala kantor cabang pembantu, tingkat interaksi antar-individu menjadi jauh lebih intensif, membuat kestabilan emosi setiap karyawan berdampak langsung pada iklim kerja secara keseluruhan. Kecerdasan emosional terbukti mendukung komunikasi interpersonal yang sehat, menciptakan rasa aman secara psikologis, dan mengoptimalkan keputusan kelompok (Nurhidayah et al., 2020; Zhou & Zhu, 2020). Pada unit kerja berskala kecil, penguasaan emosi merupakan kunci utama dalam meredam eskalasi konflik serta menjaga kesinambungan kerja sama dan kinerja tim (Davaei et al., 2022). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional merupakan faktor kunci dalam keberhasilan manajemen konflik organisasi(Winardi et al., 2021)

Hal yang membuat penelitian ini sangat menarik terletak pada keberadaan kesenjangan penelitian (*research gap*) yang signifikan dalam literatur terdahulu. Sebagian besar studi tentang kecerdasan emosional dan konflik selama ini masih didominasi oleh latar belakang dunia pendidikan, instansi akademik, atau organisasi non-perbankan berskala besar. Di samping itu, penelitian terdahulu umumnya mengandalkan pendekatan kuantitatif yang menguji hubungan antar-variabel secara parsial dan terpisah, seperti melihat pengaruh emosi terhadap konflik atau terhadap kinerja tim secara terisolasi. Akibatnya, pemahaman mendalam mengenai bagaimana emosi dialami, dikelola, dan difungsikan secara nyata oleh karyawan perbankan di unit kerja kecil yang memiliki interdependensi tugas sangat rapat masih sangat terbatas.

Atas dasar kesenjangan tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan (*novelty*) pada tiga aspek utama: (1) mengkaji peran kecerdasan emosional secara integratif terhadap kerja sama tim sekaligus manajemen konflik secara simultan; (2) berfokus pada konteks spesifik unit kerja

perbankan berskala kecil (KCP) dengan tingkat interaksi tinggi; serta (3) menerapkan pendekatan kualitatif guna menggali pengalaman subjektif dan dinamika emosional karyawan secara mendalam. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami secara komprehensif bagaimana kecerdasan emosional difungsikan sebagai fondasi kerja sama dan jembatan penyelesaian konflik pada karyawan BCA KCP Kranggan.

2. KAJIAN TEORITIS

Teori Kecerdasan Emosional

Teori Kecerdasan Emosional (*Emotional Intelligence Theory*) menegaskan bahwa keberhasilan kerja seseorang tidak hanya bersumber dari kecerdasan intelektual, melainkan dari sejauh mana individu mampu mengenali, mengelola, dan memanfaatkan emosinya secara efektif. Menurut Goleman dalam Maitrianti (2021), konstruksi kecerdasan emosional ditopang oleh lima dimensi utama, yaitu kesadaran diri (*self-awareness*), pengaturan diri (*self-regulation*), motivasi (*motivation*), empati (*empathy*), dan keterampilan sosial (*social skills*). Integrasi kelima dimensi ini berfungsi sebagai pijakan mendasar dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, sebab karyawan yang memiliki kecerdasan emosional tinggi lebih terampil mengendalikan respons emosi sewaktu menghadapi tekanan target, perbedaan cara pandang, maupun ketegangan interpersonal. Dengan demikian, Teori Kecerdasan Emosional diterapkan sebagai *grand theory* dalam penelitian ini karena memiliki daya eksplanasi yang kuat dalam membedah pengaruh pengelolaan emosi terhadap penguatan kerja sama tim dan keberhasilan manajemen konflik pada lingkungan kerja perbankan (Maitrianti, 2021).

Perilaku Organisasi dalam Hubungan Kerja dan Konflik

Teori perilaku organisasi menguraikan pola interaksi individu dan kelompok yang mencakup aspek komunikasi, kolaborasi tim, hingga penyelesaian konflik demi mencapai tujuan organisasi secara bersama. Dalam dinamika kerja, perbedaan karakter dan kepentingan berpotensi memicu perselisihan yang menuntut kematangan interpersonal serta regulasi emosi agar tidak merusak efektivitas organisasi. Kecerdasan emosional terbukti menjadi kunci sukses resolusi konflik karena mendorong pemilihan strategi penyelesaian yang adaptif (Winardi et al.,2021), sekaligus membangun rasa aman secara psikologis serta meningkatkan mutu keputusan kelompok (Zhou & Zhu, 2020). Temuan ini diperkuat oleh (Davaei et al., 2022) yang menegaskan bahwa penguasaan emosi berdampak langsung terhadap dinamika konflik dan performa tim secara menyeluruh. Oleh sebab itu, teori perilaku organisasi diterapkan sebagai teori pendukung untuk menjelaskan keterkaitan antara kecerdasan emosional,

komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan manajemen konflik di lingkungan kerja BCA KCP Kranggan.

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional merupakan kemampuan individu dalam mengenali, memahami, mengelola, dan mengendalikan emosi diri sendiri maupun orang lain secara tepat dalam berbagai situasi. Kecerdasan emosional menjadi faktor penting dalam lingkungan kerja karena berpengaruh terhadap hubungan interpersonal, kemampuan kerja sama, komunikasi, serta penyelesaian konflik dalam organisasi. Menurut (Maitrianti, 2021), kecerdasan emosional terdiri atas lima aspek utama yaitu kesadaran diri, pengaturan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Individu yang memiliki kecerdasan emosional tinggi cenderung mampu mengontrol emosi, memahami kondisi orang lain, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Dalam lingkungan perbankan yang memiliki tekanan kerja tinggi, kecerdasan emosional berperan penting dalam menjaga stabilitas emosi karyawan sehingga dapat meningkatkan efektivitas kerja tim dan meminimalkan konflik kerja.

Kerja Sama Tim

Kerja sama tim merupakan proses kolaborasi antar individu dalam kelompok kerja untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kerja sama tim ditandai dengan adanya komunikasi yang baik, rasa saling percaya, koordinasi, serta tanggung jawab bersama dalam menyelesaikan pekerjaan. Dalam organisasi perbankan, kerja sama tim sangat diperlukan karena setiap karyawan memiliki keterkaitan tugas yang membutuhkan koordinasi dan interaksi secara intensif. Tim kerja yang solid mampu meningkatkan produktivitas, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta menciptakan suasana kerja yang kondusif. Sebaliknya, rendahnya kerja sama tim dapat menimbulkan kesalahpahaman, konflik interpersonal, dan penurunan kinerja organisasi (Ibrahim et al., 2021).

Manajemen Konflik

Manajemen konflik merupakan kemampuan individu maupun organisasi dalam mengelola, mengendalikan, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif agar tidak menimbulkan dampak negatif terhadap hubungan kerja dan kinerja organisasi. Konflik dalam organisasi dapat muncul akibat perbedaan pendapat, tekanan kerja, miskomunikasi, maupun perbedaan karakter individu. Menurut penelitian sebelumnya, kecerdasan emosional memiliki hubungan erat dengan kemampuan manajemen konflik karena individu yang mampu mengendalikan emosi cenderung lebih bijaksana dalam menghadapi perbedaan dan menyelesaikan konflik secara efektif. Dalam lingkungan kerja perbankan, kemampuan manajemen konflik sangat penting untuk menjaga hubungan antar karyawan tetap harmonis

sehingga aktivitas operasional dapat berjalan dengan baik (Adi Kusuma Wardana, Muhammad Fajrur Rizki, 2024)

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia merupakan proses pengelolaan tenaga kerja dalam organisasi yang meliputi perencanaan, pengembangan, pengarahan, dan pengawasan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif. Manajemen sumber daya manusia memiliki peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat, meningkatkan kualitas karyawan, serta membangun hubungan kerja yang harmonis. Dalam organisasi perbankan, pengelolaan sumber daya manusia yang baik diperlukan untuk mendukung peningkatan kinerja karyawan, termasuk melalui pengembangan kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi interpersonal, dan kerja sama tim (Kurniawaty et al., 2022).

Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal merupakan proses penyampaian informasi, ide, maupun perasaan antara individu secara langsung untuk menciptakan pemahaman bersama. Komunikasi interpersonal yang efektif ditandai dengan keterbukaan, empati, sikap saling menghargai, dan kemampuan mendengarkan secara aktif. Dalam lingkungan kerja, komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam membangun hubungan kerja yang baik dan mencegah terjadinya konflik antar karyawan. Karyawan yang memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik cenderung lebih mudah bekerja sama, menyelesaikan masalah, dan menjaga hubungan sosial dalam organisasi (Anggraini et al., 2022)

3. METODE PENELITIAN

Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian bertujuan memahami secara mendalam pengalaman, pandangan, serta dinamika emosional karyawan dalam membangun kerja sama tim dan mengelola konflik di lingkungan kerja perbankan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena sosial berdasarkan pengalaman dan perspektif subjek penelitian secara lebih mendalam (Fadli, 2021).

Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena secara sistematis mengenai bagaimana kecerdasan emosional berperan dalam komunikasi interpersonal, kerja sama tim, dan penyelesaian konflik antar karyawan pada lingkungan kerja BCA KCP Kranggan. Penelitian kualitatif juga memiliki karakteristik yang berfokus pada kondisi

alamiah, data deskriptif, dan pemaknaan terhadap fenomena sosial yang terjadi di lingkungan penelitian (Hasibuan et al., 2022).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada BCA KCP Kranggan yang merupakan salah satu unit kerja perbankan dengan intensitas interaksi kerja yang tinggi antar karyawan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada karakteristik organisasi yang memiliki jumlah karyawan relatif terbatas sehingga hubungan kerja berlangsung lebih dekat dan dinamis. Penelitian dilakukan pada bulan Januari-Agustus 2026 selama proses observasi, wawancara, pengumpulan data, hingga analisis hasil penelitian.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan karyawan BCA KCP Kranggan yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional dan interaksi kerja sehari-hari. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Teknik *purposive sampling* dalam penelitian kualitatif digunakan agar peneliti memperoleh informan yang memahami fenomena yang diteliti secara mendalam (Nurahma & Hendriani, 2021).

Penentuan jumlah informan dalam penelitian kualitatif tidak didasarkan pada perhitungan statistik, melainkan berdasarkan prinsip kecukupan data (data saturation), yaitu kondisi ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan informasi baru yang signifikan. Dalam penelitian ini, jumlah informan yang diwawancarai sebanyak 8 orang yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dengan fokus penelitian.

Kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) Karyawan aktif BCA KCP Kranggan. (2) Memiliki pengalaman bekerja minimal 1 tahun. (3) Terlibat dalam kerja sama tim dan aktivitas pelayanan operasional. (4) Pernah mengalami atau menghadapi konflik kerja maupun perbedaan pendapat dalam lingkungan kerja.

Informan penelitian terdiri atas beberapa bagian kerja yang memiliki peran berbeda dalam aktivitas operasional perbankan. Komposisi informan penelitian meliputi: (1) *Teller* 2 orang. (2) *Customer Service Officer* 2 orang. (3) *Back Office* 1 orang. (4) Kepala Bagian *Teller* 1 orang. (5) Kepala Bagian *CSO* 1 orang. (6) Kepala KCP/Pimpinan Unit 1 orang.

Pemilihan informan dari berbagai bagian kerja dilakukan untuk memperoleh perspektif yang beragam mengenai peran kecerdasan emosional dalam membangun kerja sama tim, komunikasi interpersonal, serta penyelesaian konflik di lingkungan kerja BCA KCP Kranggan sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi secara lebih menyeluruh.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode berikut: (1) Observasi. Peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas kerja, pola komunikasi, interaksi antar karyawan, serta situasi kerja yang berkaitan dengan kerja sama tim dan konflik interpersonal di lingkungan BCA KCP Kranggan. (2) Wawancara mendalam. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur kepada informan penelitian untuk menggali pengalaman, pandangan, dan pemahaman terkait kecerdasan emosional, kerja sama tim, serta penyelesaian konflik di tempat kerja. Wawancara dilakukan secara fleksibel agar informan dapat memberikan jawaban secara lebih terbuka dan mendalam. (3) Dokumentasi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data pendukung seperti struktur organisasi, catatan aktivitas kerja, dokumentasi observasi, serta dokumen lain yang relevan guna memperkuat hasil penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui proses pengelompokan dan interpretasi data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan secara bertahap agar peneliti dapat memahami makna dari data yang diperoleh di lapangan (Fadli, 2021). Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi: (1) Reduksi data, yaitu proses pemilahan dan penyederhanaan data sesuai fokus penelitian. (2) Penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif agar hubungan antar fenomena lebih mudah dipahami. (3) Penarikan kesimpulan berdasarkan interpretasi data yang telah dianalisis.

Keabsahan Data

Untuk menjaga validitas dan keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari beberapa informan yang berbeda, sedangkan triangulasi metode dilakukan melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Selain itu, peneliti juga melakukan member check kepada beberapa informan untuk memastikan bahwa hasil interpretasi data telah sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Keabsahan data dalam penelitian kualitatif penting dilakukan untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian (Hasibuan et al., 2022).

Alur Penelitian

Alur penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu: (1) Identifikasi masalah dan studi literatur. (2) Penyusunan instrumen penelitian. (3) Observasi awal lokasi penelitian. (4) Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. (5) Analisis data hasil penelitian. (6) Penarikan kesimpulan dan penyusunan laporan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Responden

Subjek penelitian ini terdiri atas delapan karyawan aktif BCA KCP Kranggan yang ditentukan melalui teknik *purposive sampling* dengan kriteria pengalaman kerja minimal satu tahun. Para informan dipilih karena terlibat langsung dalam kegiatan operasional serta memiliki pengalaman relevan terkait kerja sama tim, komunikasi interpersonal, dan pengelolaan konflik. Pengambilan data dilaksanakan melalui wawancara mendalam semi-terstruktur yang berlangsung pada rentang waktu 26 Mei hingga 21 Juni 2026. Guna menjaga kerahasiaan identitas responden, seluruh informan disajikan menggunakan kode inisial, yaitu R, I, F, A, B, M, AS, dan RD. Keragaman tingkatan jabatan informan yang mencakup Kepala KCP, Kepala Bagian Teller dan CSO, *Back Office*, hingga *Customer Service Officer* dan *Teller* menghasilkan sudut pandang yang komprehensif mengenai penerapan kecerdasan emosional di lingkungan kerja.

Tabel 1. Gambaran Umum Informan.

Informan	Jabatan	Lama bekerja	Jenis kelamin	Tanggal wawancara
R	Back Office	5 tahun	P	26 Mei 2026
I	CSO	1 tahun	P	26 Mei 2026
F	CSO	3 tahun	P	29 Mei 2026
A	Teller	3 tahun	P	29 Mei 2026
B	Teller	2 tahun	P	4 Juni 2026
M	Kepala Cabang	13 tahun	P	19 Juni 2026
AS	Kabag Teller	30 tahun	P	19 Juni 2026
RD	Kabag CSO	18 tahun	P	20 Juni 2026

Sumber: Responden Penelitian (2026).

Gambaran Umum Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguraikan peran kecerdasan emosional dalam membangun kerja sama tim dan mengelola konflik pada karyawan BCA KCP Kranggan. Temuan wawancara menunjukkan bahwa tingginya target pelayanan, intensitas kerja yang padat, serta keterbatasan personil menjadi faktor utama yang memengaruhi kondisi emosional pegawai. Kendati dihadapkan pada tekanan tersebut, kemampuan mengendalikan emosi, empati, dan sikap saling membantu terbukti menjadi pilar kunci dalam merawat soliditas tim serta menyelesaikan perselisihan. Hal ini membuktikan bahwa pengelolaan emosi merupakan elemen penting yang tak terpisahkan dari keberhasilan aktivitas operasional perbankan berisiko stres tinggi. Secara komprehensif, analisis hasil penelitian dipetakan ke dalam empat tema utama, meliputi strategi pengelolaan emosi, kecerdasan emosional sebagai pilar kolaborasi, komunikasi interpersonal untuk mencegah konflik, serta peran empati dalam penyelesaian masalah.

Pengelolaan Emosi Karyawan dalam Menghadapi Tekanan Kerja

Delapan informan di BCA KCP Kranggan menerapkan ragam strategi pengelolaan emosi untuk menjaga kestabilan diri di tengah tingginya tekanan kerja perbankan. Bentuk pengelolaan tersebut mencakup mekanisme introspeksi diri, penahanan reaksi emosional di jam kerja, serta berpikir positif yang mencerminkan kemampuan *self-regulation* menurut Goleman dalam (Maitrianti, 2021). Selain itu, sebagian karyawan memilih meluapkan tekanan melalui dukungan emosional dari rekan sejawat, menikmati hiburan harian, hingga mengambil jeda istirahat atau cuti. Meskipun memiliki pendekatan personal yang bervariasi, seluruh karyawan memiliki komitmen bersama untuk mencegah gejolak emosi pribadi memengaruhi kualitas pelayanan nasabah dan iklim kerja tim. Temuan ini membuktikan bahwa kesadaran akan pentingnya regulasi emosi telah menjadi bagian dari mekanisme adaptasi profesional pegawai dalam menghadapi dinamika operasional perbankan.

Peran Kecerdasan Emosional dalam Membangun Kerja Sama Tim

Kerja sama tim di BCA KCP Kranggan terjalin secara solid melalui tindakan saling membantu, pembagian jadwal kerja yang adil, dan pelimpahan tugas (*backup*) saat beban operasional meningkat. Kepedulian untuk membantu kesulitan rekan sejawat tanpa mengganggu alur tugas mencerminkan dimensi empati dalam teori kecerdasan emosional Goleman (Maitrianti, 2021). Kendati demikian, efektivitas kolaborasi tim tetap dihadapkan pada hambatan seperti tingginya target harian, keterbatasan jumlah personel, dan variasi kondisi emosional individu. Berbagai tantangan tersebut menuntut kesadaran setiap pegawai untuk mengendalikan ego pribadi, mengelola waktu secara bijak, serta menjaga kelancaran komunikasi. Keberhasilan dalam merespons dinamika ini membuktikan bahwa kecerdasan emosional sangat krusial agar tekanan kerja yang tinggi di sektor perbankan tidak mengganggu hubungan antar-karyawan (Kurniawaty et al., 2022).

Peran Komunikasi Interpersonal dalam Mencegah Konflik Kerja

Meskipun koordinasi antar-bagian di BCA KCP Kranggan berjalan baik, komunikasi interpersonal memiliki peran ganda yakni sebagai penyebab sekaligus solusi utama atas konflik yang muncul. Potensi gesekan antar-pegawai umumnya dipicu oleh informasi yang kurang jelas, diksi yang kurang tepat, perbedaan pendapat, hingga dominasi ego individu. Dalam menyelesaikannya, para informan mengedepankan pendekatan konstruktif seperti dialog empat mata, diskusi bersama, maupun rapat unit kerja. Keterbukaan komunikasi dan kesediaan saling mendengarkan terbukti efektif memecahkan masalah tanpa merenggangkan hubungan profesional. Hal ini membuktikan bahwa budaya kerja BCA KCP Kranggan menempatkan

komunikasi sebagai pilar vital dalam merawat keharmonisan dan kesinambungan kerja sama tim.

Peran Empati dalam Penyelesaian Konflik Antar Karyawan

Empati terbukti memegang peranan krusial dalam merawat keharmonisan hubungan kerja sekaligus meredakan potensi konflik antar-karyawan di BCA KCP Kranggan. Sikap kepedulian ini diwujudkan secara nyata melalui kesediaan saling menopang beban tugas (*backup*), kepekaan melihat kesulitan rekan sejawat, hingga penerapan pembagian kerja yang adil. Selain itu, pemahaman emosional ditunjukkan melalui kehati-hatian memilih momentum pemberian bantuan serta komunikasi yang terbuka agar tidak mengganggu fokus kerja rekan lain. Penerapan empati kolektif ini tidak hanya mempercepat penyelesaian aktivitas operasional, melainkan juga menumbuhkan rasa saling percaya dan menekan risiko kesalahpahaman. Dengan senantiasa memahami kondisi dan kebutuhan rekan kerja sebelum mengambil tindakan, empati berfungsi sebagai instrumen vital dalam mencegah serta menyelesaikan konflik organisasi.

Pengaruh Sikap Emosional terhadap Suasana Kerja

Delapan informan sepakat bahwa ekspresi emosional karyawan berimplikasi langsung terhadap iklim kerja, motivasi, serta kualitas hubungan interpersonal di BCA KCP Kranggan. Emosi yang dikelola secara positif terbukti meningkatkan semangat dan suasana hati pegawai, sedangkan emosi negatif yang tak terkendali berisiko mengganggu komunikasi serta koordinasi operasional tim. Meskipun gejolak emosi dapat memengaruhi kenyamanan dan produktivitas harian, karyawan dituntut tetap bersikap profesional agar iklim pelayanan kepada nasabah tidak terganggu. Tingginya intensitas interaksi tatap muka setiap hari antar-pegawai menjadikan dinamika emosi individu saling memengaruhi kenyamanan dan kelancaran kerja organisasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penguasaan regulasi emosi oleh setiap karyawan menjadi aspek vital dalam merawat lingkungan kerja yang kondusif sekaligus menjaga performa pelayanan perbankan.

Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kecerdasan emosional memiliki peran penting dalam membangun kerja sama tim dan mengelola konflik pada lingkungan kerja BCA KCP Kranggan.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa lima aspek kecerdasan emosional menurut Goleman (Maitrianti, 2021) terlihat dalam perilaku karyawan, yaitu: (1) Kesadaran diri (*self-awareness*), terlihat dari kemampuan karyawan memahami kondisi emosinya ketika menghadapi tekanan kerja. (2) Pengaturan diri (*self-regulation*), terlihat dari kemampuan

karyawan menenangkan diri dan tidak langsung memberikan respons emosional. (3) Motivasi (*motivation*), terlihat dari sikap karyawan untuk tetap bekerja profesional meskipun menghadapi tekanan target. (4) Empati (*empathy*), terlihat dari sikap saling membantu dan memahami kondisi rekan kerja. (5) Keterampilan sosial (*social skills*), terlihat dari komunikasi dan penyelesaian konflik melalui diskusi.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang menjelaskan bahwa kecerdasan emosional berperan dalam meningkatkan kemampuan individu mengelola konflik dan membangun hubungan kerja yang efektif. Individu yang memiliki kemampuan regulasi emosi yang baik tidak akan mudah meluapkan kemarahan atau frustrasi secara berlebihan, tetapi mampu memilih tindakan yang lebih konstruktif sehingga tidak menimbulkan dampak negatif terhadap lingkungan kerja.

Dalam konteks lingkungan kerja perbankan, kemampuan mengendalikan emosi menjadi aspek yang sangat penting karena karyawan dihadapkan pada target pekerjaan, tuntutan pelayanan kepada nasabah, serta tekanan operasional yang tinggi. Apabila emosi tidak dapat dikelola dengan baik, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan konflik, menurunkan kualitas komunikasi, serta menghambat kerja sama tim. Sebaliknya, kemampuan mengelola emosi memungkinkan karyawan tetap bersikap profesional, menjaga hubungan interpersonal dengan rekan kerja, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memperkuat *Grand Theory* Kecerdasan Emosional Daniel Goleman yang menyatakan bahwa kemampuan mengendalikan emosi (*self-regulation*) merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas individu di lingkungan kerja. Semakin baik kemampuan seseorang dalam mengelola emosinya, maka semakin besar pula kemampuannya untuk menjaga hubungan kerja yang harmonis, bekerja secara profesional, serta menghadapi tekanan pekerjaan tanpa menimbulkan konflik dengan rekan kerja. Oleh karena itu, kemampuan regulasi emosi menjadi salah satu kompetensi yang perlu dimiliki oleh setiap karyawan, khususnya pada sektor perbankan yang memiliki intensitas interaksi dan tekanan kerja yang tinggi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kecerdasan emosional menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga stabilitas hubungan kerja pada lingkungan BCA KCP Kranggan. Kemampuan karyawan dalam mengendalikan emosi, berkomunikasi secara efektif, dan memahami kondisi rekan kerja membantu menciptakan kerja sama tim yang lebih harmonis serta penyelesaian konflik yang lebih konstruktif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kecerdasan emosional berperan mendasar dalam membangun hubungan kerja yang harmonis, memperkuat kerja sama tim, dan menyelesaikan konflik interpersonal pada karyawan BCA KCP Kranggan. Di tengah tingginya beban kerja dan tekanan target pelayanan, para pegawai mampu menjaga profesionalitas melalui regulasi diri yang efektif, pemikiran positif, serta refleksi emosional. Selain itu, kecerdasan emosional melandasi terciptanya kolaborasi tim yang solid melalui penerapan empati, tindakan saling menopang pekerjaan, dan keterbukaan dalam berbagi informasi. Meskipun perbedaan pendapat berpotensi memicu gesekan, penyelesaian konflik dapat dicapai secara konstruktif melalui komunikasi interpersonal yang terbuka, diskusi langsung, serta penekanan ego individu. Secara menyeluruh, studi ini membuktikan bahwa penguasaan emosi bukan sekadar bentuk kendali diri pribadi, melainkan penentu utama efektivitas kerja sama dan keharmonisan lingkungan kerja perbankan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen BCA KCP Kranggan disarankan untuk merawat budaya komunikasi terbuka sekaligus memfasilitasi pelatihan kecerdasan emosional, manajemen stres, dan resolusi konflik bagi para pegawai. Di saat yang sama, para karyawan dianjurkan untuk senantiasa mengontrol emosi, menekan ego pribadi, dan menumbuhkan empati guna memelihara keharmonisan kerja sama tim. Untuk penelitian selanjutnya, ruang lingkup kajian dapat diperluas ke beberapa unit kerja cabang lain dengan menerapkan metode kuantitatif maupun kombinasi (*mixed methods*). Upaya metodologis tersebut penting guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara kecerdasan emosional, konflik kerja, dan kinerja karyawan. Akhirnya, studi ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah dalam memperkaya pemahaman tentang urgensi dinamika emosional pada organisasi perbankan bertipologi intensitas kerja tinggi.

DAFTAR REFERENSI

Adi Kusuma Wardana, Muhammad Fajrur Rizki, Y. S. (2024). Manajemen Konflik. *NUSRA: Jurnal Penelitian Dan Ilmu Pendidikan*, *5*(1), 95–102. https://doi.org/10.55681/nusra.v5i1.1856

Anggraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., & Syam, M. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen*, *1*(3), 337–342. https://doi.org/https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611

Davaei, M., Gunkel, M., Veglio, V., & Taras, V. (2022). The influence of cultural intelligence and emotional intelligence on conflict occurrence and performance in global virtual teams. *Journal of International Management*, *28*(4), 100969. https://doi.org/10.1016/j.intman.2022.100969

Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, *21*(1), 33–54. https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.

Hasibuan, A. T., Sianipar, M. R., Ramdhani, A. D., Putri, F. W., & Ritonga, N. Z. (2022). Konsep dan Karakteristik Penelitian Kualitatif serta Perbedaannya dengan Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*, 8686–8692.

Ibrahim, F. E., Djuhartono, T., Sodik, N., Indraprasta, U., Guru, P., & Indonesia, R. (2021). Pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan di pt lion superindo. *Jurnal ARASTIRMA Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen UNPAM*, *1*(2), 316–325. https://doi.org/https://doi.org/10.32493/arastirma.v1i2.12369

Kurniawaty, St. Hatidja, Ekafadly Jusuf, Piter Tiong, Darti, Misbahuddin, Hasniati, Sitti Mujahida Baharuddin, Syarifuddin, P. S. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=x7CiEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP6&dq=&ots=zlwkpSglc0&sig=5D1q_XHtxtVMsKzYnnY71WyQSOE&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Maitrianti, C. (2021). Hubungan antara kecerdasan intrapersonal dengan kecerdasan emosional. *Jurnal Mudarrisuna: Media Kajian Pendidikan Agama Islam*, *11*(2), 291–305. https://doi.org/https://doi.org/10.22373/jm.v11i2.8709

Nurahma, G. A., & Hendriani, W. (2021). Tinjauan sistematis studi kasus dalam penelitian kualitatif. *MEDIAPSI*, *7*(2), 119–129. https://doi.org/https://doi.org/10.21776/ub.mps.2021.007.02.4%0APendahuluan

Nurhidayah, R. E., Revi, H., Utara, U. S., Sakit, R., & Sumatera, U. (2020). Kecerdasan Emosional , Komunikasi Interpersonal , Kerja Tim dan Motivasi Mahasiswa Pendidikan Profesi Ners dalam Implementasi Inter Professional Education Di Rumah Sakit USU. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, *2010*, 798–805.

Skordoulis, M., Liagkis, M. K., Liagkis, K., & Emotional, D. (2020). Emotional Intelligence and Workplace Conflict Resolution : The Case of Secondary Education Teachers in Greece To cite this article : Emotional Intelligence and Workplace Conflict Resolution : The Case of Secondary Education Teachers in Greece. *International Journal of Research in Education and Science Volume*. https://doi.org/https://doi.org/10.46328/ijres.v6i4.1224

Sri Langgeng Ratnasari, Supardi, H. W. N. (2020). Kecerdasan intelektual, kecerdasan emosional, kecerdasan spiritual, dan kecerdasan linguistik terhadap kinerja karyawan Sri. *Journal of Applied Business Administration*, *99*, 98–107. https://doi.org/https://doi.org/10.30871/jaba.v4i2.1981

Valente, S., Lourenço, A. A., Pereira, A. L., & Garner, P. (2020). Conflict in the Classroom : How Teachers ' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. *Frontiers in Education*, *5*(February), 1–10. https://doi.org/10.3389/feduc.2020.00005

Winardi, M. A., Prentice, C., Weaven, S., Aswin, M., Prentice, C., Weaven, S., & Prentice, C. (2021). Systematic literature review on emotional intelligence and conflict management. *Journal of Global Scholars of Marketing Science*, *00*(00), 1–26. https://doi.org/10.1080/21639159.2020.1808847

Zhou, W., & Zhu, Z. (2020). Emotional intelligence , psychological safety , and team decision making. *Team Performance Management*, *26*(1), 123–141. https://doi.org/10.1108/TPM-10-2019-0105