



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 16723-16729

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja pada Karyawan Perusahaan Khanza Mukena

Ayu Azhari, Herdiyanti

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Cipasung Tasikmalaya

[ayuazharidw@gmail.com](mailto:ayuazharidw@gmail.com), [herdiyanti@uncip.ac.id](mailto:herdiyanti@uncip.ac.id)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman kerja dan kecerdasan emosional terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja pada karyawan Perusahaan Khanza Mukena. Kemampuan mengatasi konflik merupakan salah satu kompetensi penting dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta mendukung efektivitas organisasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif kausal. Populasi penelitian berjumlah 49 karyawan dan seluruh populasi dijadikan sampel menggunakan teknik sampling jenuh (sensus). Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert, kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,043 ( $<0,05$ ). Kecerdasan emosional juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,036 ( $<0,05$ ). Secara simultan, pengalaman kerja dan kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja dengan nilai  $F$  sebesar 7,724 dan signifikansi 0,008. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,606 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 60,6% variasi kemampuan mengatasi konflik kerja, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman kerja dan kecerdasan emosional dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengelola serta menyelesaikan konflik secara konstruktif di lingkungan kerja.*

*Kata kunci: Pengalaman Kerja, Kecerdasan Emosional, Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja, Manajemen Sumber Daya Manusia.*

### 1. Latar Belakang

Karena interaksi antarindividu memiliki karakteristik, kepentingan, pengalaman, cara berpikir, dan kondisi emosional yang berbeda-beda, konflik kerja merupakan fenomena yang tidak dapat dihindari dalam setiap organisasi. Perbedaan ini sering menyebabkan konflik antara karyawan dan atasan dalam lingkungan kerja modern yang semakin dinamis. Jika konflik tidak dikelola dengan baik, konflik dapat berdampak buruk pada organisasi, seperti menurunkan produktivitas, mengganggu komunikasi, meningkatkan stres kerja, menurunkan kepuasan kerja, dan menurunkan kualitas hubungan antarpegawai. Sebaliknya, konflik yang dikelola secara konstruktif dapat membantu meningkatkan kreativitas, komunikasi, kerja sama tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih baik. Oleh karena itu, kemampuan mengatasi konflik kerja merupakan kompetensi penting yang harus dimiliki oleh setiap pekerja agar organisasi mampu mencapai tujuannya secara efektif (Wirawan, 2020; Robbins & Judge, 2017).

Perubahan lingkungan bisnis yang semakin kompetitif menuntut perusahaan memiliki sumber daya manusia yang unggul dalam keterampilan teknis dan mampu berkomunikasi dengan baik dengan orang lain. Karena banyak aktivitas di perusahaan melibatkan interaksi antar karyawan yang dapat menyebabkan perbedaan persepsi dan kepentingan, karyawan yang dapat mengatasi konflik dengan baik akan lebih mudah menjaga hubungan kerja yang harmonis, menyelesaikan perbedaan secara profesional, dan mendukung tercapainya tujuan organisasi secara efektif. Kemampuan mengatasi konflik merupakan kompetensi penting. Sebaliknya, ketidakmampuan mengelola konflik dapat menyebabkan menurunnya semangat kerja, meningkatnya tingkat absensi, bahkan tingginya *turnover* karyawan (Handoko, 2014; Sutrisno et al., 2022).

---

Pengaruh Pengalaman Kerja dan Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja pada Karyawan Perusahaan Khanza Mukena

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kemampuan mengatasi konflik dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya pengalaman kerja dan kecerdasan emosional. Pengalaman kerja merupakan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan pengambilan keputusan yang diperoleh seseorang melalui keterlibatan dalam pekerjaan selama periode tertentu. Semakin banyak pengalaman kerja yang dimiliki seseorang, semakin besar pula kemampuannya dalam menghadapi berbagai permasalahan organisasi sehingga mampu menemukan solusi yang lebih tepat terhadap konflik yang muncul (Pitriyani, 2020; Hidayat & Wahyuni, 2024).

Selain pengalaman kerja, kecerdasan emosional merupakan komponen penting dalam menangani konflik di tempat kerja. Kecerdasan emosional merupakan kemampuan seseorang untuk mengenali, memahami, mengendalikan, dan mengelola emosi diri maupun orang lain sehingga mampu membangun hubungan interpersonal yang positif. Individu dengan kecerdasan emosional yang baik cenderung mampu mengendalikan emosi ketika menghadapi tekanan, memahami perspektif orang lain, serta berkomunikasi secara efektif dalam menyelesaikan konflik. Kemampuan tersebut menjadi penting karena kesalahan komunikasi, perbedaan persepsi, dan ketidakmampuan mengendalikan emosi merupakan penyebab utama terjadinya konflik dalam organisasi (Goleman, 2015; Saranggih, 2025).

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengalaman kerja memiliki pengaruh positif terhadap berbagai aspek perilaku organisasi. Penelitian terdahulu menemukan bahwa pengalaman kerja mampu meningkatkan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan, mengambil keputusan, meningkatkan produktivitas, serta memperbaiki kinerja karyawan (Pitriyani, 2020; Vierlyana Anggita, 2022). Sementara itu, penelitian mengenai kecerdasan emosional menunjukkan bahwa variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kemampuan mengendalikan tekanan kerja, meningkatkan kualitas komunikasi, memperbaiki hubungan interpersonal, serta meningkatkan kemampuan individu dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang muncul di lingkungan kerja (Rahmi Rizqi, 2025; Maharani, 2025). Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan kecerdasan emosional merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Temuan penelitian sebelumnya masih menunjukkan keterbatasan. Sebagian besar penelitian hanya mengkaji pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja, kepuasan kerja, produktivitas, dan disiplin kerja. Demikian pula, penelitian mengenai kecerdasan emosional lebih banyak berfokus pada pengaruhnya terhadap kinerja, kepemimpinan, prestasi akademik, dan stres kerja. Penelitian yang secara khusus menghubungkan pengalaman kerja dan kecerdasan emosional dengan kemampuan mengatasi konflik kerja masih relatif terbatas. Selain itu, hasil penelitian terdahulu belum dapat digeneralisasi pada seluruh jenis organisasi karena perbedaan objek penelitian dan karakteristik responden. Kondisi tersebut menunjukkan masih adanya *research gap* yang perlu dikaji lebih lanjut (Prambudini et al., 2025; Shoalihin et al., 2024; Sabriana & Arsana, 2024).

Perusahaan Khanza Mukena juga menghadapi fenomena konflik kerja dalam aktivitas operasionalnya. Hasil observasi awal menunjukkan bahwa konflik masih sering terjadi akibat perbedaan pendapat antarpegawai, komunikasi yang kurang efektif, pembagian tugas yang belum seimbang, serta tekanan target produksi. Perselisihan antarpegawai merupakan bentuk konflik yang paling sering terjadi dibandingkan dengan bentuk konflik lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antarpegawai masih perlu ditingkatkan sehingga diperlukan kemampuan yang lebih baik dalam mengatasi konflik kerja.

Selain itu, hasil observasi menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam menyelesaikan konflik masih beragam. Sebagian karyawan telah mampu menyelesaikan konflik secara profesional melalui komunikasi dan kerja sama yang baik, sedangkan sebagian lainnya masih mengalami kesulitan dalam mengendalikan emosi ketika menghadapi perbedaan pendapat. Kurangnya kemampuan mengelola emosi dan membangun komunikasi yang efektif menyebabkan konflik yang seharusnya dapat diselesaikan melalui diskusi berkembang menjadi perselisihan yang lebih panjang. Kondisi tersebut berdampak pada kurang kondusifnya suasana kerja serta menurunnya efektivitas kerja sama tim.

Perbedaan pengalaman kerja juga terlihat di antara karyawan Perusahaan Khanza Mukena. Sebagian besar karyawan memiliki masa kerja yang relatif singkat, sedangkan sebagian lainnya telah bekerja selama beberapa tahun. Perbedaan pengalaman tersebut memengaruhi kemampuan dalam menghadapi konflik dan tekanan pekerjaan. Karyawan yang memiliki pengalaman kerja lebih lama cenderung lebih memahami karakteristik pekerjaan, mampu mengendalikan situasi, serta lebih mudah menemukan solusi ketika terjadi konflik. Di sisi lain, tingkat kecerdasan emosional karyawan juga menunjukkan perbedaan. Beberapa karyawan masih mudah terpancing emosi ketika menghadapi tekanan pekerjaan sehingga penyelesaian konflik menjadi kurang objektif.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan kecerdasan emosional diduga memiliki peranan penting dalam meningkatkan kemampuan karyawan Perusahaan Khanza Mukena dalam mengatasi konflik kerja.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya dengan mengkaji secara simultan pengaruh pengalaman kerja dan kecerdasan emosional terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja. Penelitian terdahulu umumnya menguji kedua variabel tersebut terhadap kinerja, kepuasan kerja, produktivitas, maupun prestasi kerja, sedangkan penelitian ini menempatkan kemampuan mengatasi konflik kerja sebagai variabel dependen.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pengujian secara simultan pengaruh pengalaman kerja dan kecerdasan emosional terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja pada karyawan Perusahaan Khanza Mukena. Selain menggunakan objek penelitian yang berbeda dengan penelitian terdahulu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai pentingnya kombinasi pengalaman kerja dan kecerdasan emosional dalam meningkatkan kemampuan penyelesaian konflik di lingkungan kerja. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya literatur Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya pada kajian manajemen konflik dan perilaku organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengalaman kerja dan kecerdasan emosional terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja pada karyawan Perusahaan Khanza Mukena. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kemampuan mengatasi konflik kerja. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perusahaan Khanza Mukena dalam menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia melalui peningkatan pengalaman kerja dan penguatan kecerdasan emosional guna menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan produktif.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal untuk menganalisis pengaruh pengalaman kerja dan kecerdasan emosional terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja pada karyawan Perusahaan Khanza Mukena. Pendekatan kuantitatif digunakan untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel independen, yaitu pengalaman kerja ( $X_1$ ) dan kecerdasan emosional ( $X_2$ ), terhadap variabel dependen, yaitu kemampuan mengatasi konflik kerja ( $Y$ ) (Sugiyono, 2022). Penelitian dilaksanakan di Perusahaan Khanza Mukena dengan subjek penelitian seluruh karyawan yang terlibat secara langsung dalam aktivitas operasional perusahaan.

Penelitian ini melibatkan seluruh karyawan Perusahaan Khanza Mukena yang berjumlah 49 orang. Karena jumlah populasi relatif kecil, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *saturated sampling* (jenuh), yaitu teknik penentuan sampel yang menggunakan seluruh anggota populasi sebagai responden penelitian (Sugiyono, 2022). Dengan demikian, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 49 responden sehingga hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan kondisi populasi secara menyeluruh.

Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada seluruh responden menggunakan skala Likert lima poin, yaitu skor 1 (sangat tidak setuju) sampai dengan skor 5 (sangat setuju) (Sugiyono, 2022). Variabel pengalaman kerja diukur menggunakan indikator lama masa kerja, tingkat keterampilan, pengetahuan yang dimiliki, dan penguasaan terhadap pekerjaan (Pitriyani, 2020; Hidayat & Wahyuni, 2024). Variabel kecerdasan emosional diukur menggunakan indikator kesadaran diri, pengendalian emosi, dan motivasi diri (Goleman, 2015; Saranggih, 2025). Adapun variabel kemampuan mengatasi konflik kerja diukur menggunakan indikator komunikasi dalam konflik, pengendalian emosi, pencarian solusi bersama, dan kerja sama dalam penyelesaian konflik (Wirawan, 2020; Robbins & Judge, 2017). Seluruh indikator disusun berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu sehingga mampu merepresentasikan masing-masing konstruk penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan program Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). Tahapan analisis diawali dengan pengujian instrumen penelitian yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten (Ghozali, 2021). Selanjutnya dilakukan analisis statistik deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai karakteristik responden dan kondisi masing-masing variabel penelitian.

Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, model regresi terlebih dahulu diuji menggunakan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dengan metode Kolmogorov–Smirnov, uji multikolinearitas berdasarkan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), serta uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser. Pengujian tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa model regresi memenuhi asumsi statistik sehingga layak digunakan dalam pengujian hipotesis (Ghozali, 2021).

Pengaruh pengalaman kerja dan kecerdasan emosional terhadap kemampuan mengatasi konflik kerja dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Selanjutnya dilakukan uji *t* untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, uji *F* untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) untuk mengukur besarnya kontribusi pengalaman kerja dan kecerdasan emosional dalam menjelaskan variasi kemampuan mengatasi konflik kerja (Ghozali, 2021). Penggunaan regresi linear berganda dipilih karena penelitian ini melibatkan lebih dari satu variabel independen yang diduga memengaruhi satu variabel dependen.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

| Model |                      | Collinearity Statistics |       |
|-------|----------------------|-------------------------|-------|
|       |                      | Tolerance               | VIF   |
| 1     | (Constant)           |                         |       |
|       | Pengalaman Kerja     | .996                    | 1.004 |
|       | Kecerdasan Emosional | .996                    | 1.004 |

a. Dependent Variable: Kemampuan Mengatasi Konflik  
Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200. Nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam model regresi telah terpenuhi sehingga model layak digunakan untuk analisis lebih lanjut. Hasil ini menunjukkan bahwa penyebaran residual mengikuti distribusi normal dan pengujian hipotesis dapat dilakukan menggunakan analisis regresi.

#### 3.2 Uji Multikolinearitas

Tabel 2. Uji Multikolinearitas

| Model |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                      | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)           | -.373                       | 6.166      |                           | -.061 | .952 |
|       | Pengalaman Kerja     | .213                        | .175       | .178                      | 1.220 | .229 |
|       | Kecerdasan Emosional | -.081                       | .185       | -.064                     | -.437 | .664 |

a. Dependent Variable: ABS  
Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas diketahui bahwa variabel Pengalaman Kerja dan Kecerdasan Emosional masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,996 dan VIF sebesar 1,004. Nilai tolerance seluruh variabel lebih besar dari 0,10 serta nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga tidak ditemukan gejala multikolinearitas dalam model regresi. Dengan demikian, masing-masing variabel independen tidak memiliki hubungan linear yang tinggi satu sama lain. Oleh karena itu, model regresi memenuhi asumsi bebas multikolinearitas

### 3.3 Uji Heteroskidastitas

Tabel 3. Uji Heteroskidastitas

| Model Summary <sup>b</sup> |                   |          |                   |                            |               |
|----------------------------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model                      | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1                          | .625 <sup>a</sup> | .606     | .567              | 7.27558                    | 2.137         |

a. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Pengalaman Kerja

b. Dependent Variable: Kemampuan Mengatasi Konflik

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser diperoleh nilai signifikansi variabel Pengalaman Kerja sebesar 0,229 dan Kecerdasan Emosional sebesar 0,664. Seluruh nilai signifikansi tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Hal ini menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan pada setiap tingkat prediksi. Dengan demikian, model regresi memenuhi asumsi homoskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian.

### 3.4 Uji Hipotesis

#### 3.4.1 Uji t

Tabel 4. Uji t

| Coefficients <sup>a</sup> |                      |                             |            |                           |       |      |
|---------------------------|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|                           |                      | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients |       |      |
| Model                     |                      | B                           | Std. Error | Beta                      | t     | Sig. |
| 1                         | (Constant)           | 12.811                      | 9.694      |                           | 3.178 | .003 |
|                           | Pengalaman Kerja     | .214                        | .103       | .291                      | 2.180 | .043 |
|                           | Kecerdasan Emosional | .110                        | .119       | .129                      | 2.392 | .036 |

Sumber: Data diolah 2026

#### a. Pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,180 dengan nilai signifikansi sebesar 0,043. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa Pengalaman Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh Pengalaman Kerja terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik diterima. Artinya, semakin tinggi pengalaman kerja seseorang maka semakin baik pula kemampuannya dalam mengatasi konflik.

#### b. Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik

Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 2,392 dengan nilai signifikansi sebesar 0,036. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik. Dengan demikian, hipotesis penelitian yang menyatakan adanya pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik diterima. Artinya, semakin tinggi kecerdasan emosional maka semakin baik kemampuan individu dalam mengelola dan menyelesaikan konflik.

### 3.4.2 Uji F

Tabel 5. Uji F

|       |                      | Coefficients <sup>a</sup>   |                           |       |      |
|-------|----------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|------|
| Model |                      | Unstandardized Coefficients | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|       | B                    | Std. Error                  | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)           | 12.811                      | 9.694                     | 3.178 | .003 |
|       | Pengalaman Kerja     | .214                        | .103                      | 2.180 | .043 |
|       | Kecerdasan Emosional | .110                        | .119                      | 2.392 | .036 |

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai F hitung sebesar 7,724 dengan nilai signifikansi sebesar 0,008. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga menunjukkan bahwa model regresi berpengaruh signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik. Dengan demikian, variabel Pengalaman Kerja dan Kecerdasan Emosional secara bersama-sama mampu menjelaskan perubahan pada variabel dependen. Oleh karena itu, model regresi dinyatakan layak digunakan dalam penelitian.

### 3.4.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Tabel 6. Tabel Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

|       |            | ANOVA <sup>a</sup> |    |             |       |                   |
|-------|------------|--------------------|----|-------------|-------|-------------------|
| Model |            | Sum of Squares     | df | Mean Square | F     | Sig.              |
| 1     | Regression | 288.370            | 2  | 144.185     | 7.724 | .008 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 2434.968           | 46 | 52.934      |       |                   |
|       | Total      | 2723.338           | 48 |             |       |                   |

a. Dependent Variable: Kemampuan Mengatasi Konflik

b. Predictors: (Constant), Kecerdasan Emosional, Pengalaman Kerja

Sumber: Data diolah 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diperoleh nilai R Square sebesar 0,606. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Pengalaman Kerja dan Kecerdasan Emosional secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi Kemampuan Mengatasi Konflik sebesar 60,6%, sedangkan sisanya sebesar 39,4% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian. Nilai tersebut menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen termasuk cukup kuat. Dengan demikian, model memiliki daya jelaskan yang baik terhadap variabel terikat.

### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja pada karyawan Perusahaan Khanza Mukena dengan nilai signifikansi sebesar 0,043 ( $<0,05$ ). Hasil ini menunjukkan bahwa semakin tinggi pengalaman kerja yang dimiliki karyawan, maka semakin baik pula kemampuan mereka dalam mengelola dan menyelesaikan konflik di lingkungan kerja.

Selain itu, Kecerdasan Emosional juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja dengan nilai signifikansi sebesar 0,036 ( $<0,05$ ). Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan mengenali, mengendalikan, dan mengelola emosi membantu karyawan menyelesaikan konflik secara lebih efektif serta menjaga hubungan kerja yang harmonis.

Secara simultan, Pengalaman Kerja dan Kecerdasan Emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja dengan nilai F hitung sebesar 7,724 dan signifikansi 0,008. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,606 menunjukkan bahwa kedua variabel mampu menjelaskan 60,6% variasi kemampuan mengatasi konflik kerja, sedangkan 39,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan pengalaman kerja yang didukung oleh kecerdasan emosional yang baik dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam mengatasi konflik secara konstruktif.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Pengalaman Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja pada karyawan Perusahaan Khanza Mukena. Kecerdasan Emosional juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja. Secara simultan, Pengalaman Kerja dan Kecerdasan Emosional berpengaruh signifikan terhadap Kemampuan Mengatasi Konflik Kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam mengatasi konflik dipengaruhi oleh pengalaman kerja yang dimiliki serta kemampuan mengelola emosi secara efektif. Oleh karena itu, Perusahaan Khanza Mukena perlu meningkatkan pengalaman kerja melalui pengembangan kompetensi serta memperkuat kecerdasan emosional karyawan melalui pelatihan dan pembinaan agar tercipta lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

#### Referensi

1. Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS* (10th ed.). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
2. Goleman, D. (2015). *Emotional Intelligence: Why It Can Matter More Than IQ*. New York: Bantam Books.
3. Handoko, T. H. (2014). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
4. Hidayat, S., & Wahyuni. (2024). Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 8(2), 115–126.
5. Maharani. (2025). Kecerdasan emosional dan pengaruhnya terhadap proses pembelajaran. *Jurnal Psikologi Pendidikan*, 10(1), 45–58.
6. Pitriyani. (2020). Pengaruh pengalaman kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 5(1), 60–70.
7. Prambudini, dkk. (2025). Manajemen konflik dalam organisasi industri: Studi reflektif berdasarkan pengalaman *Project Manager* PT Petrosea. *Electronic Journal of Applied Engineering and Physics*.
8. Rahmi Rizqi. (2025). Kecerdasan emosional sebagai faktor pendukung kinerja individu. *Jurnal Psikologi Terapan*, 7(2), 89–101.
9. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). New Jersey: Pearson Education.
10. Sabriana, & Arsana. (2024). Pengaruh kemampuan manajemen konflik, kontrol stres kerja, dan *self-efficacy* pada kinerja guru. *Jurnal Aksiologi*.
11. Saranggih. (2025). Peran kecerdasan emosional dalam penyelesaian konflik kerja. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, 9(1), 33–47.
12. Shoalihin, Sunaryo, & Harijanto. (2024). Dampak manajemen konflik dan kompetensi terhadap kinerja pegawai melalui motivasi. *Journal of Economic, Business and Accounting (JEBMA)*.
13. Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
14. Sutrisno, Herdiyanti, Asir, M., Yusuf, M., & Ardianto, R. (2022). The impact of compensation, motivation and job satisfaction on employee performance in the company: A review literature. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 3(6), 3476–3482.
15. Vierlyana Anggita. (2022). Pengaruh tingkat pendidikan, pengalaman kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*.
16. Wirawan. (2020). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.