

**PENGARUH *EMOTIONAL INTELLIGENCE* TERHADAP *CONFLICT MANAGEMENT* DENGAN *OCCUPATIONAL STRESS* SEBAGAI VARIABEL MEDIASI PADA PEGAWAI KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PADANG**

Sinta Permata Sari<sup>1</sup> Chichi Andriani<sup>2</sup>

Prodi Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Universitas Negeri Padang, Jalan Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Padang, Sumatera Barat

Correspondence: E-mail: [chichiandriani@fe.unp.ac.id](mailto:chichiandriani@fe.unp.ac.id)

**ABSTRACT**

Beragamnya persoalan yang muncul di lingkungan kerja instansi pemerintahan menuntut pegawai mampu mengelola emosi dan menyelesaikan konflik secara adaptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* dengan *occupational stress* sebagai variabel mediasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 74 pegawai di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala likert dan dianalisis menggunakan metode Partial Least Square Structural Equation Modelling (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *conflict management*, serta berpengaruh positif dan signifikan terhadap *occupational stress*. Temuan penting lainnya adalah bahwa *emotional intelligence* juga berpengaruh terhadap *conflict management* secara tidak langsung melalui *occupational stress* sebagai variabel mediasi. Temuan ini menegaskan pentingnya *emotional intelligence* sebagai kemampuan dasar dalam menghadapi tekanan kerja sekaligus membangun strategi penyelesaian konflik yang efektif. Implikasi praktis dari penelitian ini mengarah pada perlunya pelatihan pengembangan emosional untuk mendukung *conflict management* yang lebih konstruktif di lingkungan kerja pemerintahan..

**ARTICLE INFO**

**Article History:**

Submitted/Received 5 Agustus 2025

First Revised 6 Agustus 2025

Accepted 6 September 2025

First Available online 1 Oktober 2025

Publication Date 1 Oktober 2025

**Keyword:**

*Emotional Intelligence, Conflict Management, Occupational Stress*

## 1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia (SDM) merupakan aset utama dalam setiap organisasi. Keberhasilan suatu organisasi sangat bergantung pada kualitas SDM yang dimilikinya. SDM yang kompeten tidak hanya ditentukan oleh keterampilan teknis (*hard skills*), tetapi juga ditentukan oleh keterampilan interpersonal (*soft skills*) yang meliputi komunikasi, kerja tim, kepemimpinan, dan manajemen konflik (*conflict management*) SDM dalam organisasi terdiri dari individu dengan latar belakang, pengalaman, dan perspektif yang berbeda. Keanekaragaman ini sering kali menjadi pemicu munculnya konflik ditempat kerja. Konflik dapat terjadi antar individu maupun antar kelompok dalam organisasi akibat perbedaan pendapat, nilai, tujuan, atau kepentingan. Konflik dapat muncul karena komunikasi yang kurang efektif, perbedaan kepentingan, dan tekanan kerja yang tinggi. Jika konflik tidak dikelola dengan baik, dampaknya bisa merugikan individu maupun organisasi, seperti meningkatnya stres kerja penurunan produktivitas, serta terganggunya hubungan interpersonal antarpegawai (Rajak, A. 2014). Oleh karena itu, *conflict management* menjadi keterampilan yang sangat penting bagi pegawai di berbagai organisasi. Menurut Moffett (2007), *conflict management* adalah proses yang mencakup pengelolaan, penyelesaian, dan mitigasi konflik yang terjadi dalam organisasi dengan cara konstruktif yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif dari konflik tersebut. *Conflict management* yang efektif dapat mencegah konflik berkembang menjadi masalah besar yang dapat mempengaruhi suasana kerja dan kesehatan psikologis pegawai.

*Conflict management* menjadi keterampilan yang sangat penting bagi pegawai di berbagai organisasi. Menurut Moffett (2007), *conflict management* adalah proses yang mencakup pengelolaan, penyelesaian, dan mitigasi konflik yang terjadi dalam organisasi dengan cara konstruktif dan bertujuan untuk mengurangi dampak negatif dari konflik tersebut. Dalam hal ini, peran pemimpin dan budaya organisasi juga sangat penting. Karada Ğ (2015) menekankan bahwa pemimpin yang inspiratif mampu menciptakan kondisi kerja yang mendukung penyelesaian konflik, sedangkan budaya organisasi yang positif berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang sehat dan kolaboratif (Akif, 2021)).

Penelitian ini difokuskan pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, sebuah instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik di bidang keimigrasian. Di tengah tekanan pekerjaan dan tuntutan pelayanan terhadap masyarakat, konflik kerap kali terjadi. Berdasarkan data internal, jenis konflik yang paling sering muncul adalah konflik antara pegawai dan masyarakat, mencapai 57% dari total konflik yang terdeteksi selama sembilan bulan terakhir pada tahun 2024. Untuk memahami lebih jauh konflik yang terjadi di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang, berikut disajikan data mengenai persentase konflik yang terjadi selama Sembilan bulan terakhir ditahun 2024:

Tabel 1. Persentase Konflik di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Jenis Konflik	Jumlah Kasus	Total Kasus Terdeteksi	Persentase Terjadinya Konflik (%)
Konflik antara Pegawai dan masyarakat	24	42	57%
Konflik karena ketidakjelasan prosedur	12	42	29%

Sumber: Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang

Salah satu faktor penting yang memengaruhi efektivitas manajemen konflik adalah *emotional intelligence* (kecerdasan emosional). *Emotional intelligence* memungkinkan individu mengenali, memahami, dan mengelola emosinya serta emosi orang lain secara adaptif. Menurut Kurdi & Hamdy (2020), *emotional intelligence* mencakup kemampuan untuk mengenali, memahami, dan mengatur emosi diri sendiri dan orang lain. *Emotional intelligence* terdiri dari beberapa dimensi penting, seperti kesadaran diri (*self-awareness*), pengelolaan diri (*self-regulation*), motivasi, empati, dan keterampilan sosial. Aseery et al. (2023) menyatakan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh pada *conflict management*, karena *emotional intelligence* memungkinkan individu untuk lebih memahami emosi mereka sendiri dan orang lain sehingga hal tersebut dapat membantu individu dalam meredakan ketegangan yang timbul karena adanya konflik dan mencari solusi yang lebih konstruktif.

Selain itu, penelitian oleh Sari et al., (2024) mengidentifikasi hubungan antara *emotional intelligence* dan strategi *conflict management*, seperti akomodasi, negosiasi, dan kolaborasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perawat dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung memilih strategi kolaborasi dalam menyelesaikan konflik dan melibatkan kerja sama untuk mencapai solusi yang efektif. Individu dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung lebih efektif dalam mengelola konflik, karena mereka tetap tenang meskipun berada dalam situasi yang penuh tekanan. Mereka juga lebih mampu memahami perspektif orang lain yang memungkinkan mereka untuk menyelesaikan konflik dengan cara yang lebih konstruktif (Valente & Lourenço, 2020).

Dengan *emotional intelligence* yang tinggi, pegawai akan lebih mudah untuk menangani konflik yang timbul di antara mereka, serta mampu untuk berkomunikasi dengan efektif dalam menyelesaikan konflik yang ada. Salah satu faktor yang mempengaruhi *emotional intelligence* adalah lingkungan sosial. Lingkungan sosial, seperti interaksi dengan keluarga dan rekan kerja berperan dalam membentuk kemampuan individu dalam mengenali dan mengelola emosi (Putri Mukhlisa et al., 2023).

Efektivitas *conflict management* tidak hanya dipengaruhi oleh *emotional intelligence*, tetapi juga oleh *occupational stress*. Menurut Babatunde (2013) *Occupational stress* adalah respons negatif yang dialami individu akibat tekanan yang berasal dari lingkungan kerja atau tuntutan yang tidak realistis. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa *occupational stress* dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja. Menurut Vashisht et al. (2018), individu yang mengalami tingkat *occupational stress* tinggi cenderung mengalami kesulitan dalam menangani konflik karena tekanan yang berlebihan dapat menghambat pengambilan keputusan yang rasional dan konstruktif. Namun, ketika tingkat *occupational stress* rendah, individu memiliki peluang lebih besar untuk menyelesaikan konflik dengan lebih efektif.

*Occupational stress* dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik seseorang serta kinerja mereka dalam pekerjaan karena stres yang tinggi dapat menyebabkan gangguan emosional, seperti kecemasan dan depresi yang berdampak pada kesejahteraan psikologis (Wenur et al., 2015). Penelitian oleh Mazzella Ebstein et al. (2019) menunjukkan bahwa perawat dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung menggunakan strategi coping yang berfokus pada masalah untuk mengatasi *occupational stress* yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas *conflict management* mereka.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat *occupational stress* pegawai adalah tuntutan pekerjaan. Menurut Maghfirah (2023), terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi *occupational stress* karyawan, yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Faktor lingkungan mencakup kondisi fisik tempat kerja, seperti kebisingan, pencahayaan, dan suhu ruangan yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan konsentrasi karyawan. Faktor organisasi meliputi budaya organisasi, beban kerja, dan peran yang jelas dalam pekerjaan. Sementara itu, faktor individu berkaitan dengan

karakteristik personal, seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan kondisi kesehatan.

Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas hubungan antara *occupational stress* dan *conflict management*, seperti Beru et al., (2015) menyatakan bahwa individu dengan pengelolaan stres yang efektif dapat berkontribusi pada penanganan konflik yang lebih baik di lingkungan kerja, dan sebaliknya. Oleh karena itu, *occupational stress* berfungsi sebagai variabel mediasi yang dapat menjelaskan hubungan antara *emotional intelligence* dan *conflict management*.

*Occupational stress* dapat mempengaruhi kesehatan mental dan fisik seseorang serta kinerja mereka dalam pekerjaan karena stres yang tinggi dapat menyebabkan gangguan emosional, seperti kecemasan dan depresi yang berdampak pada kesejahteraan psikologis (Wenur et al., 2015). Penelitian oleh Mazzella Ebstein et al. (2019) menunjukkan bahwa perawat dengan *emotional intelligence* yang tinggi cenderung menggunakan strategi coping yang berfokus pada masalah untuk mengatasi *occupational stress* yang pada akhirnya dapat meningkatkan efektivitas *conflict management* mereka.

Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat *occupational stress* pegawai adalah tuntutan pekerjaan. Menurut Maghfirah (2023), terdapat tiga faktor utama yang mempengaruhi *occupational stress* karyawan, yaitu faktor lingkungan, faktor organisasi, dan faktor individu. Faktor lingkungan mencakup kondisi fisik tempat kerja, seperti kebisingan, pencahayaan, dan suhu ruangan yang dapat mempengaruhi kenyamanan dan konsentrasi karyawan. Faktor organisasi meliputi budaya organisasi, beban kerja, dan peran yang jelas dalam pekerjaan. Sementara itu, faktor individu berkaitan dengan karakteristik personal, seperti usia, jenis kelamin, status pernikahan, dan kondisi kesehatan.

Terdapat research gap dalam penelitian ini, yaitu penelitian yang secara spesifik meneliti peran *occupational stress* sebagai variabel mediasi dalam hubungan tersebut masih terbatas, terutama dalam konteks pegawai instansi pemerintah seperti Kantor Imigrasi. Selain itu, kesenjangan penelitian yang ditemukan adalah kurangnya kajian yang mengeksplorasi hubungan antara *emotional intelligence* dan *conflict management* di sektor pelayanan publik. Sementara itu, penelitian terdahulu lebih banyak berfokus pada hubungan langsung antara *emotional intelligence* dan *conflict management* tanpa mempertimbangkan *occupational stress* sebagai variabel mediasi. *Occupational stress* dapat menjadi faktor penting yang mempengaruhi bagaimana individu mengelola emosinya dalam menghadapi konflik. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya untuk menganalisis *occupational stress* dapat memperkuat hubungan antara *emotional intelligence* terhadap *conflict management*.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### ***Conflict Management***

*Conflict management* merupakan proses yang melibatkan strategi, perilaku, dan mekanisme yang digunakan individu atau kelompok untuk menangani konflik secara konstruktif yang bertujuan untuk mengurangi dampak negatif dari konflik dan memaksimalkan manfaat positif yang dapat dihasilkan dari perbedaan pendapat atau kepentingan. *Conflict management* yang efektif dapat meningkatkan kerja sama, kreativitas, dan kinerja dalam suatu organisasi (De Dreu, 2015).

Penelitian Naibaho et al. (2023) mengatakan bahwa ada beberapa indikator dalam *conflict management*, yaitu :

- a. Keterbatasan Sumber daya
- b. Kualitas komunikasi
- c. Struktur organisasi
- d. Perbedaan individu

### ***Emotional Intelligence***

*Emotional Intelligence* (EI) atau kecerdasan emosional pertama kali diperkenalkan oleh (Salovey

dan Mayer, 1989) sebagai kemampuan individu dalam mengenali, memahami, dan mengelola emosi diri sendiri serta orang lain. Konsep ini kemudian dipopulerkan oleh Serrat (2017) yang menekankan bahwa *emotional intelligence* terdiri dari 5 dimensi utama, yaitu kesadaran diri, pengelolaan diri, motivasi, empati, dan keterampilan sosial.

Selain itu, sebuah studi yang dilakukan oleh F. Babatunde et al. (2023) menekankan bahwa *emotional intelligence* juga dapat mempengaruhi kemampuan individu dalam menangani konflik dan beradaptasi dengan perubahan. Penelitiannya menunjukkan bahwa individu dengan *emotional intelligence* yang tinggi lebih mampu menjaga keseimbangan emosional dalam menghadapi situasi yang penuh tekanan, yang berkontribusi pada pengambilan keputusan yang lebih rasional dan efektif dalam konteks organisasi.

Kholmira (2020) merumuskan beberapa indikator *emotional intelligence*, yaitu :

- a. Kesadaran diri (*self awareness*)
- b. Pengelolaan diri (*self regulation*)
- c. Motivasi (*motivation*)
- d. Empati (*empathy*)
- e. Keterampilan sosial skill (*social skills*)

### ***Occupational Stress***

*Occupational stress* merupakan kondisi dimana faktor-faktor fisik dan psikologis di lingkungan kerja menyebabkan ketegangan pada individu. Ketegangan ini muncul karena adanya ketidakseimbangan antara tuntutan pekerjaan dengan kemampuan individu untuk mengatasinya (Landsbergis et al., 2017). *Occupational stress* dapat terjadi ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan individu untuk mengatasi atau mengelolanya. *Occupational stress* dapat memengaruhi kesehatan mental dan fisik pegawai, serta berkontribusi pada penurunan produktivitas dan kepuasan kerja (Syahri et al., 2024).

*Occupational stress* disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk beban kerja yang berlebihan, kurangnya dukungan sosial, dan konflik interpersonal di tempat kerja. Sebuah studi oleh (Alalhareth et al., 2024) menemukan bahwa *occupational stress* dapat menyebabkan berbagai masalah kesehatan, seperti depresi, kecemasan, dan gangguan tidur. Penelitian ini menunjukkan bahwa *occupational stress* tidak hanya berdampak pada individu, tetapi juga memengaruhi produktivitas dan kinerja individu secara keseluruhan.

Berikut adalah beberapa indikator dari *occupational stress* menurut Irawanto et al. (2015) yang dapat digunakan dalam penelitian, yaitu :

- a. Kelelahan
- b. Kecemasan
- c. Kesehatan mental
- d. Kepuasan kerja
- e. Dukungan sosial
- f. Beban kerja

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, data dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang disusun dengan menggunakan skala likert. Setiap pertanyaan mempunyai lima alternatif jawaban yang dipilih dengan berdasarkan pada skala likert, untuk memudahkan pengumpulan data maka perlu disusun sebuah kisi kisi instrumen penelitian, penyusunan kisi-kisi instrumen penelitian ini berdasarkan pada indikator variabel. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer yang diperoleh dengan cara data tersebut

dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari responden yang terdiri dari karyawan PT Koyama Indonesia sesuai ketentuan sampel yaitu cluster random sampling melalui survei berupa penyebaran kuesioner atau wawancara. Data sekunder adalah sumber data yang didapatkan secara tidak langsung, yang biasanya melalui pihak ketiga atau lewat dokumen.

Alat analisis untuk penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) yang mampu melakukan analisa secara menyeluruh dalam sebuah analisa tunggal, SEM yang digunakan dalam penelitian ini adalah Partial Least Square (SEM-PLS) dengan menggunakan software SmartPLS.. Menurut Ginting (2023) SEM adalah metode statistik multivariat yang menggabungkan analisis faktor dan analisis regresi (analisis korelasi) dan digunakan untuk menguji hubungan antar variabel dalam suatu model, seperti antara suatu indikator dengan komponennya atau antar komponen.

#### 4. HASIL

##### Model Pengukuran (*Outer Loading*)

##### *Convergent Validity*

Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan dua metode pengukuran, yaitu validitas konvergen dan validitas diskriminan. Menurut Hair et al. (2022), validitas konvergen memiliki nilai rata-rata *Average Variance Extracted* (AVE) > 0,5 dan *outer loading* > 0,7. Berikut ini adalah gambaran hubungan antara variabel *emotional intelligence* sebagai variabel independen, *occupational stress* sebagai variabel mediasi, dan *conflict management* sebagai variabel dependen. Selanjutnya disajikan hasil pengolahan uji *convergent validity instrument* yang dilihat dari *Average Variance Extracted* (AVE) *outer loading*. Berikut ini disajikan tabel nilai *outer loading* untuk masing-masing indikator variabel penelitian

Tabel 2. *Outer Loading*

Variabel	<i>Conflict Management</i>	<i>Emotional Intelligence</i>	<i>Occupational Stress</i>
CM 1	0.885		
CM 10	0.912		
CM 11	0.905		
CM 12	0.902		
CM 13	0.891		
CM 14	0.828		
CM 15	0.794		
CM 16	0.833		
CM 17	0.862		
CM 18	0.852		
CM 19	0.913		
CM 2	0.805		
CM 20	0.849		

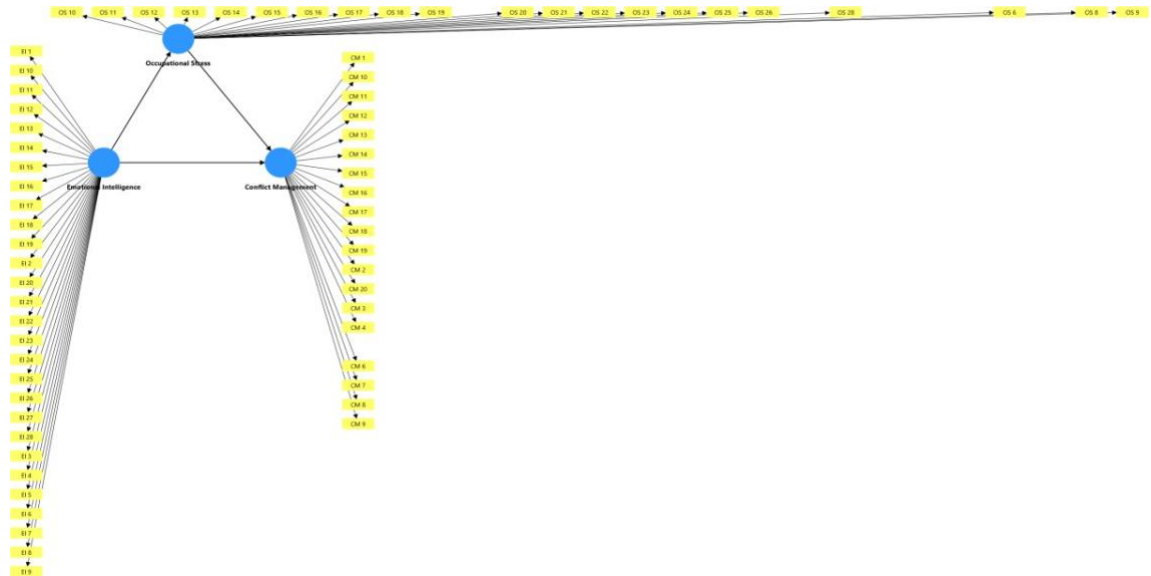
CM 3	0.794		
CM 4	0.845		
CM 5	0.350		
CM 6	0.789		
CM 7	0.888		
CM 8	0.939		
CM 9	0.903		
EI 1		0.840	
EI 10		0.916	
EI 11		0.839	
EI 12		0.915	
EI 13		0.739	
EI 14		0.784	
EI 15		0.777	
EI 16		0.814	
EI 17		0.797	
EI 18		0.853	
EI 19		0.886	
EI 2		0.913	
EI 20		0.810	
EI 21		0.728	
EI 22		0.855	
EI 23		0.793	
EI 24		0.856	
EI 25		0.744	
EI 26		0.894	
EI 27		0.764	
EI 28		0.912	
EI 3		0.803	
EI 4		0.766	

EI 5		0.760	
EI 6		0.896	
EI 7		0.784	
EI 8		0.938	
EI 9		0.806	
OS 1			0.113
OS 10			0.853
OS 11			0.896
OS 12			0.788
OS 13			0.858
OS 14			0.928
OS 15			0.931
OS 16			0.883
OS 17			0.833
OS 18			0.911
OS 19			0.837
OS 2			0.162
OS 20			0.799
OS 21			0.926
OS 22			0.921
OS 23			0.883
OS 24			0.725
OS 25			0.885
OS 26			0.791
OS 27			0.386
OS 28			0.904
OS 3			-0.131
OS 4			-0.102
OS 5			-0.019
OS 6			0.858

OS 7			0.167
OS 8			0.938
OS 9			0.828

Sumber: diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan hasil *outer loading factor* pada tabel dapat diketahui nilai loading faktor pada setiap variabel memiliki nilai *outer loading* lebih besar dari 0,7. Namun, terdapat 8 nilai *outer loading* yang tidak memenuhi kriteria atau memiliki nilai dibawah 0,7, yaitu CM 5, OS 1, OS 2, OS 27, OS 3, OS 4, OS 5, dan OS 7.



**Gambar 1.** Hasil Algoritma SmartPLS 4.0  
Sumber: diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan nilai AVE setiap variabel telah memenuhi rule of thumb yang disyaratkan ( $AVE > 0,5$ ). sehingga dapat dikatakan bahwa konstruk memiliki tingkat validitas yang baik. Dengan demikian, setiap variabel dalam penelitian ini dapat dinyatakan telah memenuhi kriteria uji convergent validity.

### **Discriminant Validity**

Pengujian discriminant validity bisa dilakukan dengan menggunakan nilai cross loading. Suatu indikator akan dinyatakan memenuhi *discriminant validity* ketika nilai pada cross loading indikator pada variabel besar dibandingkan dari variabel lainnya. Nilai *cross loading* masing-masing indikator terhadap variabel-variabel dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. *Cross Loading*

Variabel	<i>Conflict Management</i>	<i>Emotional Intelligence</i>	<i>Occupational Stress</i>
OS 27	0.188	0.098	0.398
EI 3	0.349	0.803	0.379
CM 5	0.350	0.279	0.286
EI 23	0.372	0.793	0.355
EI 26	0.444	0.894	0.304
EI 28	0.451	0.912	0.425
EI 9	0.457	0.806	0.418
EI 6	0.467	0.896	0.319

EI 27	0.484	0.764	0.402
EI 20	0.489	0.809	0.307
EI 22	0.490	0.855	0.408
EI 1	0.493	0.840	0.475
EI 14	0.503	0.784	0.355
EI 16	0.511	0.814	0.389
OS 24	0.512	0.373	0.732
EI 19	0.517	0.886	0.449
EI 2	0.520	0.913	0.452
EI 4	0.522	0.766	0.397
EI 21	0.526	0.728	0.557
EI 7	0.540	0.784	0.399
EI 18	0.544	0.853	0.449
EI 8	0.546	0.938	0.466
EI 10	0.548	0.916	0.348
OS 17	0.559	0.400	0.839
EI 12	0.562	0.915	0.354
EI 25	0.565	0.744	0.384
OS 13	0.574	0.414	0.859
OS 6	0.574	0.407	0.858
EI 15	0.595	0.777	0.426
OS 12	0.596	0.398	0.788
OS 20	0.608	0.429	0.798
OS 10	0.616	0.431	0.857
EI 24	0.618	0.856	0.475
OS 23	0.634	0.431	0.885
OS 28	0.638	0.450	0.905
OS 26	0.640	0.454	0.790
EI 5	0.651	0.760	0.455
OS 9	0.660	0.438	0.826
EI 11	0.663	0.839	0.440
OS 16	0.664	0.453	0.884
OS 21	0.666	0.492	0.926
OS 19	0.672	0.439	0.836
OS 14	0.674	0.487	0.927
OS 18	0.687	0.457	0.912
OS 8	0.690	0.492	0.937
OS 22	0.702	0.502	0.919
OS 15	0.705	0.495	0.930
EI 13	0.711	0.739	0.521
OS 11	0.753	0.454	0.895
OS 25	0.779	0.492	0.883
CM 6	0.790	0.490	0.649
CM 15	0.794	0.545	0.516
CM 3	0.794	0.541	0.532
CM 2	0.805	0.478	0.597
EI 17	0.808	0.798	0.577
CM 14	0.828	0.516	0.595
CM 16	0.833	0.581	0.600

CM 4	0.845	0.619	0.631
CM 20	0.849	0.533	0.581
CM 18	0.851	0.441	0.605
CM 17	0.862	0.552	0.700
CM 1	0.885	0.644	0.731
CM 7	0.888	0.632	0.621
CM 13	0.891	0.657	0.677
CM 12	0.902	0.490	0.674
CM 9	0.903	0.674	0.691
CM 11	0.905	0.494	0.722
CM 10	0.912	0.586	0.690
CM 19	0.913	0.668	0.716
CM 8	0.939	0.651	0.699

Sumber: diolah oleh peneliti (2025)

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menunjukkan bahwa suatu instrumen memberikan hasil yang reliable dan dapat dipercaya. Untuk melakukan uji reliabilitas, terdapat dua ukuran yang perlu mempertimbangkan yaitu composite reliability dan cronbach' alpha seperti pada tabel berikut:

Table 4. Hasil Cronabch's Alpha & Composite Reliability

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
<i>Conflict Management</i> (Y)	0.978	0.982	Reliabel
<i>Emotional Intelligence</i> (X)	0.983	0.985	Reliabel
<i>Occupational Stress</i> (Z)	0.981	0.985	Reliabel

Sumber: diolah oleh peneliti (2025)

Dari tabel di atas terlihat bahwa nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha masing-masing variabel lebih besar dari 0,7. Maka seluruh variabel dalam penelitian dinyatakan reliable, hasil ini sesuai dengan pendapat Sugiyono (2013) yang mana mengacu pada rule of thumb nilai composite reliability dan cronbach's alpha yang masing-masing nilainya lebih besar dari 0,7 ( $>0,7$ ), maka seluruh variabel pada penelitian dinyatakan reliable.

### Uji Model Struktural (*Inner Model*)

Model struktural dievaluasi menggunakan R-squared untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel eksogen terhadap variabel endogen dan uji t-statistik untuk mengetahui signifikansi variabel endogen. Evaluasi model struktural dengan SmartPLS diawali dengan melihat nilai R-squared setiap variabel laten dependen. Hasil *inner model* dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5 R-Square

Variabel	R-square
<i>Conflict Management</i>	0.665
<i>Occupational Stress</i>	0.268

Sumber: diolah oleh peneliti (2025)

Berdasarkan tabel diatas, nilai R-Square untuk variabel *conflict management* sebesar 0.665 yang menunjukkan bahwa 66.5% variabel *conflict management* dipengaruhi oleh *emotional intelligence* dan *occupational stress*. Sedangkan untuk variabel *occupational stress* memiliki nilai sebesar 0.268 yang

menunjukkan bahwa 26.8 variabel *occupational stress* dipengaruhi oleh variabel lainnya, yaitu *emotional intelligence*.

### Pengujian Hipotesis

Untuk pengujian hipotesis baik dilakukan secara langsung maupun tidak langsung, digunakan metode bootstrapping melalui software SmartPLS. Suatu hipotesis dinyatakan diterima dan signifikan apabila nilai T Statistics > 1,96 dan P Value < 0,05. Hasil pengujian hipotesis secara lengkap disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6 Hasil Pengujian Hipotesis

Variabel	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ( O/STDEV )	P values	Hasil
<i>Emotional Intelligence</i> → <i>Conflict Management</i>	0.374	0.379	0.104	3.596	0.000	Diterima
<i>Emotional Intelligence</i> → <i>occupational stress</i>	0.518	0.530	0.088	5.867	0.000	Diterima
<i>Occupational Stress</i> → <i>Conflict Management</i>	0.557	0.558	0.112	4.953	0.000	Diterima
<i>Emotional Intelligence</i> → <i>Occupational Stress</i> → <i>Conflict Management</i>	0.286	0.294	0.078	3.687	0.000	Diterima

Sumber: diolah oleh peneliti (2025)

Metode yang digunakan untuk pengujian statistik terhadap Hipotesis dalam PLS menggunakan simulasi *bootstrapping*, yang bertujuan untuk mengatasi masalah ketidaknormalan data.

## 5. PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Conflict Management*

Berdasarkan hasil analisis menggunakan PLS, variabel *emotional intelligence* memiliki dampak yang signifikan terhadap *conflict management*. Ini didukung oleh nilai koefisien sebesar 0,374. Selain itu, hasil uji statistik menunjukkan bahwa nilai t-statistic sebesar 3,596 yang lebih besar dari t-tabel sebesar 1,96. Ini membuktikan bahwa pengaruh tersebut signifikan secara statistik. antara *emotional intelligence* terhadap *conflict management*. Dapat disimpulkan, bahwa ketika *emotional intelligence* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang meningkat, maka *conflict management* juga akan meningkat. Pada penelitian ini, *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *conflict management*, karena pegawai yang mampu memahami dan mengelola emosi, baik emosi diri sendiri maupun orang lain lebih mudah bersikap tenang, berpikir logis, dan mencari solusi secara konstruktif saat menghadapi konflik.

Apabila Kantor Imigrasi memperhatikan *emotional intelligence* pegawai, maka hal tersebut akan berpengaruh terhadap kemampuan pegawai dalam mengelola konflik di lingkungan kerja. Hasil penelitian ini juga didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Snigdha et al (2024) dan penelitian yang dilakukan Alnajdawi & Hanandeh (2020), dimana *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *conflict management*.

**H1: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Conflict Management***

## 2. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Occupational Stress*

Berdasarkan hasil analisis menggunakan PLS untuk variabel *emotional intelligence* berpengaruh terhadap *occupational stress* dengan nilai t-statistik sebesar 5,867, yang lebih besar dari nilai t-tabel sebesar 1,96. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Nilai koefisien jalur sebesar 0,518 menunjukkan bahwa *emotional intelligence* berpengaruh negatif terhadap *occupational stress*. Artinya, semakin tinggi tingkat *emotional intelligence*, maka tingkat *occupational stress* cenderung semakin rendah pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Dapat disimpulkan, jika *emotional intelligence* yang dimiliki pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang tinggi, maka akan berdampak terhadap rendahnya *occupational stress* pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. *Emotional intelligence* yang baik dapat membantu pegawai dalam mengelola emosi, menyesuaikan diri dengan tekanan kerja, serta membangun hubungan kerja yang harmonis. Dengan kemampuan ini, pegawai lebih mampu menghadapi tuntutan pekerjaan tanpa merasa terbebani secara berlebihan, sehingga tingkat *occupational stress* dapat dikurangi. Selain itu, *emotional intelligence* juga mendorong pegawai untuk berpikir positif dan tetap termotivasi dalam menjalankan tugas, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap terciptanya lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya, yang dilakukan oleh Hussain et al (2021) yang menjelaskan, bahwa *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *occupational stress*. Pendapat ini juga didukung oleh Rakhshani et al (2018), yang mengatakan semakin tinggi tingkat *emotional intelligence* seseorang, maka semakin rendah tingkat *occupational stress* yang dialaminya. *Emotional intelligence* membantu individu untuk mengelola tekanan emosional, merespons konflik dengan tenang, serta meningkatkan kemampuan adaptasi terhadap lingkungan kerja yang menekan.

### **H2: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Occupational Stress***

## 3. Pengaruh *Occupational Stress* terhadap *Conflict Management*

Berdasarkan hasil analisis menggunakan PLS untuk variabel *occupational stress* berpengaruh signifikan dan positif terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang sebesar 0,557. Dibuktikan dengan besarnya nilai perhitungan t-statistik sebesar 4,953. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel, yaitu 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dan positif dari hubungan *occupational stress* terhadap *conflict management*. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif dari *occupational stress* terhadap *conflict management*, sehingga hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima.

Dengan kata lain, ketika *occupational stress* yang dirasakan pegawai berada dalam tingkat yang terkelola dengan baik atau berada dalam kategori cukup, hal ini justru dapat mendorong peningkatan kemampuan pegawai dalam mengelola konflik di tempat kerja. Pengelolaan stres yang efektif membuat pegawai lebih mampu berpikir jernih, bersikap tenang, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif. Pegawai dengan tingkat stres yang cukup memiliki kontrol diri yang baik, bersikap profesional, serta mampu menghadapi perbedaan dengan bijaksana. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan efektivitas dalam manajemen konflik di lingkungan kerja.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh MAKÓ et al, (2025) yang menyatakan bahwa *occupational stress* yang tidak berlebihan dapat memicu penggunaan strategi manajemen konflik yang rasional, seperti kolaborasi dan kompromi. Penelitian ini juga diperkuat

oleh Palanci et al. (2021), yang menemukan bahwa lingkungan kerja yang sehat berkontribusi pada rendahnya tingkat *occupational stress*, yang pada akhirnya membantu meningkatkan efektivitas dalam mengelola konflik.

### **H3: *Occupational Stress* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Conflict Management***

#### **4. Pengaruh *Emotional Intelligence* terhadap *Conflict Management* dengan *Occupational Stress* sebagai Mediasi**

Berdasarkan hasil analisis menggunakan PLS, bahwa variabel *emotional intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *conflict management* pegawai melalui *occupational stress*. Hal ini didukung oleh nilai koefisien jalur dengan nilai t-statistic sebesar 3,687. Nilai tersebut lebih besar dari nilai t-tabel, yaitu 1,96. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *occupational stress* mampu meningkatkan pengaruh *emotional intelligence* terhadap *conflict management* dan memberikan pengaruh mediasi yang positif. Ketika pegawai memiliki *emotional intelligence* yang baik, maka secara otomatis juga akan meningkatkan *conflict management*. Jadi, dapat disimpulkan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Dengan demikian, *emotional intelligence* yang dimiliki pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang harus diikuti oleh tingkat *occupational stress* yang rendah agar *conflict management* dapat meningkat. Dengan adanya peningkatan *emotional intelligence*, maka dapat menurunkan tingkat *occupational stress* baik dari dalam maupun dari luar diri pegawai dan dengan *occupational stress* yang rendah akan berpengaruh positif terhadap *conflict management*. Apabila *emotional intelligence* semakin baik, maka semakin rendah juga *occupational stress* sehingga *conflict management* dapat meningkat.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Vashisht et al (2018), dengan menyatakan bahwa *emotional intelligence* dapat menurunkan tingkat stres kerja, pegawai dengan *occupational stress* yang cukup atau terkelola dengan baik memiliki ruang mental dan emosional yang lebih baik untuk menerapkan strategi penyelesaian konflik secara konstruktif. Dengan *emotional intelligence* sebagai pondasi, penurunan *occupational stress* berkontribusi langsung pada peningkatan efektivitas *conflict management*, karena individu dapat tetap tenang, berpikir rasional, dan mengaplikasikan gaya konflik adaptif (misalnya kolaboratif, kompromi, atau menghindari). Individu dengan *emotional intelligence* yang tinggi lebih mampu mengelola tekanan pekerjaan, sehingga dapat berkinerja lebih baik dalam menghadapi tantangan di lingkungan kerja. Hal ini relevan dengan *conflict management* karena kinerja interpersonal yang efektif dan pengendalian stres merupakan komponen penting dalam penyelesaian konflik.

Pegawai yang memiliki tingkat *occupational stress* yang cukup atau terkelola dengan baik cenderung lebih mampu berpikir jernih, bersikap tenang, dan menerapkan gaya penyelesaian konflik yang adaptif, seperti kolaborasi atau kompromi. Dalam hal ini, *emotional intelligence* berperan penting dalam membantu pegawai Kantor Imigrasi mengelola *occupational stress* dengan lebih efektif melalui kemampuan mengendalikan emosi, memahami perasaan orang lain, dan menjaga hubungan interpersonal. Tingkat *emotional intelligence* yang tinggi dapat menurunkan *occupational stress*, yang pada gilirannya bisa meningkatkan kemampuan pegawai dalam menangani konflik secara lebih konstruktif. Dengan demikian, *emotional intelligence* tidak hanya berperan dalam menurunkan *occupational stress*, tetapi juga mendukung efektivitas *conflict management* melalui peningkatan kapasitas individu dalam merespons konflik secara konstruktif (Alsufyani et al (2022)).

#### **H4: *Emotional Intelligence* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Conflict Management* Dimediasi oleh *Occupational Stress***

### **5. SIMPULAN**

Berdasarkan analisis dan pembahasan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu Terdapat pengaruh secara langsung, positif dan signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hal ini berarti jika *emotional intelligence* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang meningkat maka akan meningkat pula *conflict management* pada pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

Terdapat pengaruh secara langsung, positif dan signifikan antara *emotional intelligence* terhadap *occupational stress* pada pegawai kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hal ini berarti, apabila *emotional intelligence* yang ada dalam organisasi semakin tinggi, maka dapat menurunkan tingkat *occupational stress* yang dirasakan oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Terdapat pengaruh secara langsung, positif, dan signifikan antara *occupational stress* terhadap *conflict management* pada pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang. Hal ini menunjukkan, apabila tingkat *occupational stress* pegawai dalam organisasi semakin rendah, maka dapat meningkatkan *conflict management* yang dimiliki oleh pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Padang.

### **6. REFERENCES**

- Alalhareth, A. S. M., Alghubari, H. A. Y., Alsharman, B. S. M., Al Faraj, A. M. A., Alyami, H. M. A., Alsalem, I. Y. Y., Al Bouzbedah, H. M., Al Ajje, A. N. A., Alfuhayd, H. R. H., & Alswedan, M. A. (2024). Chronic Occupational Stress and Health Outcomes: A Systematic Review of Recent Findings. *Journal of Ecohumanism*, 3(8), 909–917. <https://doi.org/10.62754/joe.v3i8.4777>
- Alnajdawi, S., & Hanandeh, R. (2020). *The Impact of Emotional Intelligence on Conflict Management Case Study from Jordan*. 30(November), 1360–1368. <https://doi.org/10.53555/kuey.v30i6.5505>
- Alsufyani, A. M., Aboshaiqah, A. E., Alshehri, F. A., & Alsufyani, Y. M. (2022). Impact of emotional intelligence on work performance: The mediating role of occupational stress among nurses. *Journal of Nursing Scholarship*, 54(6), 738–749. <https://doi.org/10.1111/jnu.12790>
- Babatunde, F., Sunday, H., & Adeshina, O. (2023). Emotional Intelligence in Conflict Management and Leadership Effectiveness in Organizations. *International Journal of Research*, 10(3), 146–155. <https://ijrjournal.com/index.php/ijr/article/view/843>
- Beru, M. K., Kilelo, H., & Rotich, K. J. (2015). Occupational Stress and Conflict Management in Organizations: Understanding the Organizational Behaviour. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(7), 938–954.
- De Dreu, C. K. W. (2015). Conflict and Conflict Management. *Personnel Psychology*, 2015(6), 351–376. <https://doi.org/10.1002/9781118785317.WEOM110127>
- Hair, J. F., Ringle, C. M., Hult, G. T. M., & Sarstedt, M. (2022). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling. *Long Range Planning*, 46(1–2), 184–185. <https://doi.org/10.1016/j.lrp.2013.01.002>
- Hussain, O. E. A., Ragheb, M. A. S., Ghanem, A.-N., & Ragab, A. A. (2021). The Impact of Emotional Intelligence on Work Stress (Applied Study: Al-Ajami Educational Administration). *OALib*, 08(10), 1–16. <https://doi.org/10.4236/oalib.1108023>
- Irawanto, D. W., Noermiyati, & Primasari, D. (2015). The Effect of Occupational Stress on Work Performance of Female Employees: Study in Indonesia. *Asia-Pacific Journal of Management Research and Innovation*, 11(4), 336–345. <https://doi.org/10.1177/2319510x15602970>
- Kholmiraee, Z. (2020). *Emotional Intelligence ( Ei ) - the Basic Indicator*. 8(2), 48–52.
- Landsbergis, P. A., Dobson, M., LaMontagne, A. D., Choi, B. K., Schnall, P., & Baker, D. B. (2017). Occupational stress. In *Occupational and Environmental Health* (Issue August).

<https://doi.org/10.1093/oso/9780190662677.003.0017>

- MAKÓ, H. S., JUHÁSZ, – Gábor, & VOJTEK, – Éva. (2025). *Workplace Stress and Conflict Management Further Studies on Human Research Aiming At the Innovation of. April*, 95–107.
- Moffett, J. (2007). Conflict management. *Irish Veterinary Journal*, 60(12), 705.
- Naibaho, W. A., Nasution, A. I. L., & Harahap, M. I. (2023). Analisis Penerapan Manajemen Konflik untuk Mengidentifikasi Peningkatan Kinerja Karyawan Distribusi Gas. *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis*, 5, 385–389. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i2.571>
- Rakhshani, T., Motlagh, Z., Beigi, V., Rahimkhanli, M., & Rashki, M. (2018). The relationship between emotional intelligence and job stress among nurses in Shiraz, Iran. *Malaysian Journal of Medical Sciences*, 25(6), 100–109. <https://doi.org/10.21315/mjms2018.25.6.10>
- Serrat, O. (2017). Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance. *Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance*, 1–1140. <https://doi.org/10.1007/978-981-10-0983-9>
- Snigdhy, N. S., Uddin, S., & Dipu, A. (2024). *Integrating Climate Change Adaptation into Flood Risk Management : Global Perspectives. August*. <https://doi.org/10.51244/IJRSI>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Syahri, Y. A., Safira, S., Harahap, M., & Sinaga, R. (2024). *Plenary Health : Jurnal Kesehatan Paripurna Literature Review Pengaruh Stress Kerja Terhadap Keselamatan an Kesehatan Kerja ( K3 ). 1(3)*, 115–119.
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). *Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. Frontiers in Education*, 5(February), 1–10. <https://doi.org/10.3389/educ.2020.00005>
- Vashisht, R., Singh, K., & Sharma, S. (2018). Emotional Intelligence and its Relationship with Conflict Management and Occupational Stress: A Meta-Analysis. *Pacific Business Review International*, 11(4), 30–38. [www.pbr.co.in](http://www.pbr.co.in)