

Kajian Kecerdasan Emosional Terhadap Manajemen Konflik Tingkat Pimpinan Di GPT Baithani Denpasar

Emotional Intelligence Study of Leadership Level Conflict Management at GPT Baithani Denpasar

Hengki Irawan Setia Budi^{1)*}

¹⁾ Sekolah Tinggi Teologi Pelita Hati Denpasar, Bali

^{*}Penulis korespondensi: hengkirawan@yahoo.com

Received: 28 April 2019/Revised: 25 September 2019 /Accepted: 11 October 2019

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional dipercaya mampu menjadi salah satu alat dalam manajemen konflik dan yang kedua adalah memberikan pemaparan tentang pentingnya manajemen konflik dalam penanganan konflik yang terjadi di Gereja Pentakosta Tabernakel Baithani Denpasar. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu penulisan yang secara langsung pada sumber data, data yang terkumpul lewat wawancara dan diuraikan secara kalimat dan bukan secara angka, sehingga hasil dari penelitian tersebut akan menghasilkan teori. Implikasi praktis yang dihasilkan adalah setiap pemimpin ketika menjalankan roda kepemimpinan mampu mengelola konflik dengan bijak yang didasarkan dengan manajemen konflik. Pemimpin yang berhasil adalah pemimpin dengan kemampuan mengelola konflik yang terjadi di tubuh organisasi yang dipimpinnya. Pemimpin yang tidak mengumbar emosi negatif yang mengarah kepada tindakan destruktif. Pemimpin harus memberikan output konstruktif (bersifat membangun).

Kata-kata Kunci: pemimpin, konflik, manajemen, emosional, kecerdasan

Abstract

The purpose of this study is to explain how emotional intelligence is believed to be able to be one of the tools in conflict management, and the second is to explain the importance of conflict management in handling conflicts that occur in the Pentecostal Church Baithani Denpasar. This research uses the descriptive qualitative method that is writing directly on the data source, data collected through interviews, and described in sentences and not numbers so that the results of the research will produce a theory. The practical implications presented are that every leader, when running the leadership wheel, can manage conflicts wisely based on conflict management. Successful leaders are leaders with the ability to manage conflicts that occur in the body of the

organization they lead. Leaders do not lead to destructive actions. The leader must provide constructive output. The leader must give useful output.

Keywords: leader, conflict, managemeni, emotional, intellegence

Pendahuluan

Pemimpin yang secara khusus dibahas pada penulisan kali ini adalah kepemimpinan bidang rohani. Seorang pemimpin dalam organisasi rohani tetap memiliki dua fungsi besar tersebut. Namun secara khusus, syarat-syarat yang harus dimiliki tentunya berbeda dengan syarat pemimpin secara umum. Syarat-syarat kepemimpinan rohani tertuang dalam buku *Kepemimpinan Rohani* karya Oswald Sanders, antara lain: menjadi teladan, ambisi yang mulia, lebih fokus pada fungsi dan bukan pada jabatan, berwibawa, rela berkorban bagi pengikutnya dengan tujuan yang luhur, tidak mencari kepentingan sendiri berdasarkan kekuasaan, percaya dan bergantung sepenuhnya kepada tuntunan Allah lewat doa, keberanian dalam hal positif, kemampuan memutuskan dengan bijaksana, tidak menonjolkan diri, mencari dan mengikuti kehendak Allah yang disembah, kerendahan hati, dan visi Ilahi sebagai landasan bergerak.¹

Latar belakang karakter dan integritas merupakan salah satu terjadinya konflik bagi masyarakat umum, di mana pun organisasinya, apapun bentuk usahanya, baik dalam skala pribadi maupun skala kelompok. Permasalahan pemimpin seringkali diguncang pada ranah sepuluh karakter yang Tom Yeakly uraikan di atas. Kesepuluh karakter inilah yang menjadi penyebab besar dari konflik yang terjadi, baik dalam organisasi umum dan organisasi rohani.²

Konflik yang terjadi bahkan berpotensi mengumbar emosi liar yang disebabkan suasana hati yang tidak terkontrol dengan baik. Suasana hati bisa dikarenakan situasi yang memengaruhi sikap hati.³ Dari suasana hati pemimpin yang beragam seperti: awas, senang, gembira, bahagia, puas, tenteram, rileks, dan tenang akan memunculkan sikap tubuh yang positif yang terkendali dari pikiran. Sedangkan suasana hati yang tegang, gugup, tertekan, marah, sedih, depresi, bosan, akan berakibat pemimpin memunculkan perilaku-perilaku yang kurang bijaksana. Ini yang disebut dengan afek. Afek yang negatif akan membuat seseorang bersikap irasional, lemah dan rapuh. Peristiwa dari afek yang negatif, emosi yang

¹ J. Oswald Sanders, *Kepemimpinan Rohani* (Bandung: Yayasan Kalam Hidup, 2006), 20.

² Tom Yeakly, *Character Formation for Leaders: 10 Kualitas Karakter yang Harus Dimiliki Pemimpin Kerajaan Allah* (Bandung: Kalam Hidup, 2013), 3-4.

³ Stephen P. Robbins dan Timothy A. Judge, *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior* (Jakarta: Salemba Empat, 2007), 308-309.

tidak terkontrol akan mengakibatkan tindakan destruktif salah satunya adalah sabotase dan mampu menimbulkan kekerasan di tempat kerja.⁴

Latar belakang lainnya yang penulis amati, kecenderungan konflik dilatarbelakangi oleh situasi rapat-rapat yang kurang menyenangkan bagi peserta rapat. Bob Adams mengungkapkan teori rapat yang membosankan disebabkan antara lain: agenda rapat yang tidak jelas, selalu membahas materi yang sama berulang-ulang tanpa ada solusi, situasi rapat yang membosankan, peserta rapat yang abstain/pasif, pembicaraan didominasi hanya satu atau dua peserta rapat, dan tidak fokus pada persoalan yang hakiki.⁵

Sumber lain dari sudut pandang ilmu psikologi kepribadian, mengamati efek/keluaran konflik yang tidak diselesaikan dengan baik, maka akan terjadi: (1) kecemasan/takut secara mendalam dalam diri seseorang yang dikarenakan adanya tekanan/ancaman eksternal, (2) mencurigai orang lain, (3) permusuhan dari skala rendah seperti: perang dingin, berdiam diri, pasif, sampai skala tinggi yaitu perpecahan, (4) kesepian, (5) frustrasi, (6) menyiksa diri, (7) menyalahkan orang lain, dan (8) rendah diri/minder.⁶

Akibat lain dari konflik yang berkepanjangan ditinjau dari ilmu kesehatan, bagi pihak yang berkonflik akan memengaruhi secara fisik terutama dalam hal kesehatan. Munculnya stres, depresi, kesedihan yang mendalam, sakit kepala, jantung, perasaan tertekan, sesak nafas dan sebagainya.⁷

Ada sebagian pemimpin yang melampiaskan kemarahannya melalui *social media*. Dia menulis apa yang menjadi kegalauan hatinya, apa yang ada dalam pikirannya dan apa yang dirasakan. Hal ini sejalan dengan tinjauan ilmu sosial komunikasi yang menjelaskan bahwa masyarakat dalam era globalisasi adalah masyarakat yang terdampak dari kemajuan globalisasi lewat dunia maya.⁸

Bagaimana dengan konflik yang terjadi di gereja? Konflik terjadi juga di dalam organisasi rohani seperti gereja. Berikut beberapa penyebab konflik yang terjadi di gereja menurut Hugh F. Halverstadt dalam buku *Mengelola Konflik Gereja*, antara lain: (1) ketika para pemimpin saling berbeda karena keyakinan atau komitmen, (2) adanya agenda

⁴ Andrew J. Dubrin, *The Complete Ideal's Guides Leadership* (Jakarta: Prenada Media, 2009), 208-209.

⁵ Bob Adams, *Memahami Segalanya Tentang Kepemimpinan* (Batam: Karisma Publishing, 2006), 26-28.

⁶ Alwisol, *Psikologi Kepribadian* (Malang: UMM Press, 2014), 133-140.

⁷ Andrew J. Dubrin, *The Complete Ideal's Guides Leadership* (Jakarta: Prenada Media, 2009), 207.

⁸ Burhan Bungin, *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat* (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), 163-188.

pribadi yang tidak mendapat respons, maka perbedaan tersebut akan terjadi serangan-serangan yang bersifat pribadi, (3) para pemimpin gereja menganut injil yang rapuh, atau dengan bahasa lain memiliki doktrin yang berbeda, (4) terjadi perubahan doktrin, perubahan liturgi, budaya dan sosial, (5) penggunaan kekuasaan yang tidak bertanggung-jawab, (6) tidak ada otorisasi ataupun koordinasi yang menjamin, (7) uraian tugas yang kabur, (8) harapan peran yang tidak terurai secara tertulis, dan (9) ketidakseimbangan ekonomi antar pegawai gereja.⁹

Banyak yang menjadi sorotan permasalahan tertuju pada integritas pemimpin Kristen. Bill Johnson memberikan komentar bahwa karena banyaknya pemimpin Kristen yang tidak melakukan firman Tuhan, meski tahu kebenaran, maka banyak anak muda yang kehilangan teladan yang baik.¹⁰ Che Ahn, seorang gembala pendiri HRock Church at Pasadena, California, pendiri dan direktur *Harvest International Ministry*, penasihat *International Wagner Leadership Institute*, menuliskan perihal integritas seorang pemimpin dalam hal keuangan, menjadi salah satu topik yang perlu mendapat perhatian. Kegagalan pemimpin dalam mengelola keuangan, akan memicu permasalahan dalam tubuh Kristus.¹¹ Allen Hood seorang misionaris syafaat di *International House of Prayer* di *Kansas City, Missouri*, memberikan pandangan bahwa pemimpin gereja juga seringkali bermasalah dalam urusan integritas keluarga. Keluarga yang bermasalah akan menjadi latar belakang timbulnya konflik di gereja.¹²

Konflik yang terjadi antar pemimpin gereja dinyatakan dalam bentuk pergumulan kekuasaan atas perbedaan informasi atau keyakinan yang berbeda; kepentingan, keinginan atau nilai-nilai yang berbeda; kemampuan-kemampuan yang berbeda dalam memperoleh sumber-sumber yang dibutuhkan.¹³

Dari penjelasan Andrew J. Dubrin perihal tindakan irasional yang terjadi dalam konflik, hal ini tercermin dari tindakan para pemimpin yang sedang berkonflik melakukan tindakan-tindakan irasional yang menurut kacamata rohani, seharusnya tidak boleh dilakukan sebagai pemimpin rohani. Tindakan irasional yang penulis temukan selama penulis berkecimpung dalam dunia pemimpin gereja khususnya gereja Pentakosta Tabernakel Baithani Denpasar, munculnya tindakan-

⁹ Hugh F. Haverstadt, *Mengelola Konflik Gereja* (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2001), 2-5.

¹⁰ Sean Feucht, *Integritas* (Jakarta: Light Publishing, 2016), 11-12.

¹¹ *Ibid.*, 125-134.

¹² *Ibid.*, 151-161.

¹³ Hugh F. Haverstadt, *Konflik Gereja* (Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2001), 5, dikutip dalam Morton Deutch, *Conflict: Productive and Destructive*, dikutip dalam Fred Jandt, *Conflict Resolution Through Communication* (New York: Harper&Row, 1973), 156.

tindakan arogan dari pemimpin seperti: emosi yang meledak-ledak, menggebrak meja, membanting Alkitab, kekerasan secara fisik, emosi yang dilampiaskan secara verbal yang bersifat kasar dan memaki. Sedangkan tindakan yang bersifat rasional yang dikaitkan dengan emosi dan suasana hati negatif, yang penulis amati antara lain: berdiam diri, stres, depresi, merasa dicurigai, merasa tidak dihargai, produktivitas rendah, dan sakit secara fisik.

Dari sudut pandang konflik dan emosional inilah yang kemudian dijadikan latar belakang penulisan di Gereja Pentakosta Tabernakel Baithani Denpasar, dan peristiwa ini benar-benar muncul dalam situasi organisasi pada tingkat para pemimpin, maka penulis memiliki pemikiran untuk mengangkat topik kajian kecerdasan emosional dalam manajemen konflik, dalam penulisan kali ini. Adapun masalah yang dibahas dari penulisan jurnal ini adalah sebagai berikut: Pertama, adanya penanganan konflik atau manajemen konflik yang kurang tepat sehingga menghasilkan efek/keluaran konflik yang bersifat negatif.¹⁴ Kedua, kurang pemahaman yang mendalam mengenai manajemen konflik dan kecerdasan emosional, hal ini dikarenakan minimnya materi manajemen konflik dan kecerdasan emosional di dalam mimbar gereja atau minimnya pemberian materi manajemen konflik dan kecerdasan emosional lewat seminar-seminar.

Pokok masalah dilakukan antara lain: (1) Dalam bentuk pertanyaan, (2) Jelas dan padat, (3) Berisi implikasi adanya data untuk memecahkan masalah, dan (4) Dasar bagi judul penulisan. Tujuan penulisan yang penulis sampaikan pada jurnal ini bersifat tujuan deskripsi yaitu penulisan yang menggambarkan suatu situasi/fenomena secara detail dan lebih menekankan pada menjawab pertanyaan bagaimana dan siapa. Penulis memiliki tujuan sebagai berikut: Pertama, memberikan pemaparan baik secara teori maupun secara penulisan yang akan menjelaskan bagaimana kecerdasan emosional dipercaya mampu menjadi salah satu alat dalam manajemen konflik?¹⁵ Kedua, memberikan

¹⁴ Muspawi mencatatkan bahwa dengan adanya pembelajaran atau pengertian yang baik mengenai manajemen konflik, dalam penyelesaian suatu masalah, sebuah organisasi tidak akan mengalami kerugian, malahan memperoleh hikmah dan manfaat bagi organisasi itu. Dengan situasi yang terjadi di tempat penelitian, terbukti bahwa adanya kekurangpahaman dalam manajemen konflik. Mohamad Muspawi, "Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi)," *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora* 16, No. 2 (2014): 41.

¹⁵ Seperti penelitian yang dilakukan oleh Wartini. Manajemen Konflik menolong dan berpengaruh penting dalam meningkatkan kerja sama dalam tenaga pendidikan. Sri Wartini, "Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan," *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 6, no. 1 (2015): 72, diakses 9 Oktober 2019, <https://journal.ipb.ac.id/jmo/article/download>.

pemaparan tentang pentingnya manajemen konflik dalam penanganan konflik yang terjadi.

Kajian Teori

Meningkatkan Kecerdasan Emosional

Ada banyak program dari para ahli yang bertujuan meningkatkan kecerdasan emosional, baik ahli luar negeri sampai ahli dalam negeri. Program meningkatkan kecerdasan emosional ini tidak bisa bekerja dengan sendirinya dan instan, harus dilatih setiap waktu setiap saat. Evaluasi hasilnya secara terus-menerus dan terus mencoba sampai terlihat hasil. Hasil bisa dirasakan dari ekspresi-ekspresi yang dihasilkan, tentunya ekspresi yang positif dan menenangkan hati dan pikiran.

Hendrie Weisinger dalam bukunya *Emotional Intelligence at Work*, memprogramkan 6 program untuk meningkatkan kecerdasan emosional. Program tersebut antara lain:¹⁶

1. Mengembangkan kesadaran diri yang tinggi
2. Mengelola emosi
3. Memotivasi diri sendiri
4. Kesadaran sosial
5. Humor
6. Pengelolaan relasi

Teknik Manajemen Konflik

Manajemen konflik yang baik diperlukan strategi atau teknik-teknik agar manajemen konflik mampu mengeluarkan keluaran yang konstruktif. Teknik manajemen konflik adalah teknik yang memengaruhi lawan konflik untuk menghasilkan keluaran konflik yang positif dan konstruktif.¹⁷

Pemimpin harus memahami dan mengetahui bahwa konflik yang terjadi tidak bisa dihindari. Pemimpin harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan konflik secara tuntas. Diperlukan beberapa langkah untuk menyadarkan pemimpin agar konflik bisa teratasi dengan baik. Langkah-langkah tersebut diuraikan oleh Andrew J. Dubrin sebagai berikut:¹⁸

¹⁶ Hendrie Weisinger, *Emotional Intelligence: Pemandu Pikiran dan Perilaku Anda untuk Meraih Kesuksesan* (Jakarta: Buana Ilmu Populer, 1998), 37-79.

¹⁷ Wiryawan, *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penulisan* (Jakarta: Salemba Humanika, 2013), 129.

¹⁸ Andrew J. Dubrin, *The Complete Ideal's Guides Leadership* (Jakarta: Prenada Media, 2009), 208-210.

1. Menyadari bahwa konflik membutuhkan tindakan nyata untuk diselesaikan.
2. Melakukan konfrontasi dan konfirmasi.
3. Mencari penyebab konflik.
4. Menyusun cara menyelesaikan konflik.

Bagi pihak yang konflik bisa menggunakan satu atau lebih teknik manajemen konflik, dapat digunakan secara bersama-sama, berurutan atau secara acak disesuaikan dengan kondisi konflik. Teknik manajemen konflik bisa berubah-ubah setiap waktu tergantung situasi dan kondisi. Teknik konflik ini sangat memengaruhi lawan konflik untuk menghasilkan keluaran konflik yang diharapkan.

Berikut digambarkan beberapa teknik manajemen konflik yang biasa digunakan menurut Andrew J. Dubrin, antara lain:¹⁹

Pertama, teknik persuasif. Teknik ini digunakan untuk memengaruhi lawan konflik dengan mengemukakan data, fakta, informasi, peraturan hukum, teori-teori, etika, moral atau pengalaman-pengalaman yang pernah dirasakan.

Kedua, teknik legitimasi digunakan oleh pejabat yang menduduki posisi jabatan tertentu. Jika terjadi konflik, maka pejabat tersebut menggunakan data legitimasinya bahwa apa yang telah dilakukannya tidak atau bertentangan dengan jabatan, posisi atau perannya.

Ketiga, teknik permintaan inspirasional adalah teknik mengemukakan nilai-nilai, norma, harga diri dan kesatuan organisasi untuk membangkitkan motivasi dan cita-cita bersama.

Keempat, teknik pertukaran adalah teknik memberi janji untuk memberikan sesuatu atau tidak memberikan sesuatu sebagai imbalan jika lawan konflik berperilaku tertentu atau lawan konflik memberikan sesuatu. Teknik ini menciptakan solusi kompromi atau kolaborasi.

Kelima, teknik mencari teman atau koalisi, umumnya dilakukan oleh pihak yang terlibat konflik dengan kekuasaan atau posisi lebih lemah daripada lawan konflik. Tujuan teknik ini untuk memperbesar kekuasaan atau memperkuat posisi dalam menghadapi lawan konflik.

Keenam, teknik menahan diri, diam atau tidak bereaksi. Contohnya mogok kerja dan mogok makan. Ada beberapa peristiwa konflik yang diekspresikan secara berlebihan bahkan sampai berujung pada kehilangan nyawa.

Ketujuh, teknik menangis dan menghimbau. Teknik ini menunjukkan ketidakberdayaan pihak yang terlibat konflik menghadapi lawan konflik. Teknik ini banyak dilakukan oleh anak-anak, wanita dan laki-laki yang lemah yang tidak berdaya menghadapi konflik.

¹⁹ Dubrin, 147-149.

Kedelapan, teknik mengancam biasanya dilakukan oleh pekerja buruh dalam suatu industri seperti ancaman mogok kerja dan demo. Teknik ini digunakan dengan harapan, atasan mereka memutuskan keputusan yang membawa kebaikan sesuai tuntutan buruh kerja. Dalam peristiwa-peristiwa tertentu, ekspresi mogok kerja dilakukan secara berlebihan, merusak tubuh sampai kepada hal-hal yang berkaitan dengan kehilangan nyawa.

Kesembilan, teknik berbohong bisa dilakukan terutama dalam kondisi terdesak dan objek konflik menentukan hidup dan harga diri. Berbohong bisa berupa pemberian informasi yang tidak benar, mengelak, menolak untuk memberikan informasi.

Kesepuluh, teknik mengulur waktu adalah menunda untuk melakukan sesuatu atau menolak untuk merespons lawan konflik dalam interaksi konflik. Tujuan mengulur waktu adalah menenangkan diri, membutuhkan tambahan waktu untuk berpikir, membuat lawan konflik merasa bosan atau menunda berbuat sesuatu sehingga waktu yang tepat.

Kesebelas, teknik *exit* dilaksanakan apabila adanya tekanan yang sangat kuat dari pihak yang kuat terhadap pihak yang lemah, pihak yang lemah sebaiknya melakukan teknik *exit* dari tekanan tersebut.

Keduabelas, teknik menghindar dilakukan berdasarkan perhitungan untung ruginya untuk melakukan sebuah aksi. Jika biaya yang dikeluarkan cukup besar dari keuntungan yang didapat, sebaiknya strategi menghindar bisa dilakukan. Teknik penghindaran, menurut Nader dan Todd dalam bukunya *The Disputing Process Law in Ten Societies*, yaitu suatu tindakan yang merujuk pada sikap mengabaikan konflik begitu saja atau dengan kata lain isu-isu dalam konflik tersebut mudah untuk diabaikan sementara dengan bersabar.²⁰

Ketigabelas, Teknik *unilateral action* dilakukan apabila terjadi kekerasan karena pihak yang konflik saling berbenturan kepentingan. Pihak yang melakukan tindakan ini menganggap bahwa hal yang dilakukan merupakan bagian dari kepentingannya. Akan tetapi, pihak lain mungkin akan menginterpretasikan sebagai tindakan *destruktif*. Oleh karena itu, dalam pengambilan keputusan untuk menangani konflik diperlukan kemampuan *soft skill* untuk mendamaikan kedua belah pihak.

Metode

Untuk mendapatkan hasil yang autentik, penulis melakukan beberapa hal berikut ini:

²⁰ Veithzal Rivai dan Deddy Mulyadi, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: Rajawali Pers, 2011), 286-289; Nader and Todd, *The Disputing Law in Ten Societies* (New York: Columbia University Press, 1978).

1. Studi referensi kepustakaan yaitu mengkaji, menelaah permasalahan dari sumber-sumber kepustakaan yang mendukung seperti buku-buku penunjang, jurnal, materi seminar dan sebagainya.
2. Teknik analisis data, penulis melakukan observasi lapangan dan wawancara dengan para pemimpin Gereja Pentakosta Tabernakel (GPT) Baithani Denpasar guna mendapatkan data yang sesuai dengan kondisi lapangan.

Dari data-data yang sudah diperoleh, penulis melakukan analisis secara kualitatif deskriptif. Menurut Bogdan & Biklen,²¹ analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesis, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajarinya.²² Teknik yang digunakan adalah penulisan lapangan, survei dan analisis konten.²³

Analisis Data

Dari data yang sudah terkumpul dari informan sebanyak 11 informan, langkah berikut yang penulis lakukan adalah analisis data. Analisis data yang penulis lakukan melalui 3 tahap besar antara lain:

1. Memberikan warna pada poin setiap jawaban informan
2. Meringkas jawaban per informan
3. Mengumpulkan ringkasan jawaban per pertanyaan

Hasil dan Pembahasan

Memberikan Warna pada Poin Jawaban

Pada tahap selanjutnya, penulis memberikan tanda warna stabilo pada jawaban setiap pertanyaan pada setiap informan. Kata atau kalimat yang diberikan warna stabilo adalah kata atau poin kalimat dari jawaban setiap pertanyaan yang diberikan oleh informan.

Tujuannya adalah mempermudah pencarian inti dari jawaban dan mempermudah pengambilan data yang akan di analisis pada langkah berikutnya. Penulis melakukan prosedur ini yang tampak pada data yang sudah dihipun dari informan.

²¹ R. C. Bogdan, S. K. Biklen, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (Boston: Allyn and Bacon, Inc., 1982).

²² Hengki Wijaya, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi* (Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018), 54; R. C. Bogdan, S. K. Biklen, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods* (Boston: Allyn and Bacon, Inc., 1982).

²³ Uhar Suharsaputra, *Metode Penulisan: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan* (Bandung: Refika Aditama, 2014), 37-39.

Meringkas Jawaban Setiap Informan

Penulis melakukan ringkasan jawaban dalam bentuk poin-poin penting dari setiap jawaban. Poin-poin jawaban tersebut dikumpulkan sesuai dengan masing-masing pertanyaan dari masing-masing informan. Diharapkan pada sub bab ini, semakin memperingkas informasi yang diperlukan.

Tabel 1. Informasi dari Informan Pertama

Penyebab konflik:	Perbedaan pandangan dan perbedaan pendapat, tidak konsisten dalam keputusan rapat.
Latar belakang konflik:	Persoalan pribadi yang tidak terselesaikan, karakter, ego.
Dampak konflik:	Perpecahan, pemahaman yang berbeda, semangat menjadi kendor, tekanan darah drop, emosi yang tidak terkontrol, dampak ke keluarga, prasangka yang buruk dalam keluarga.
Penilaian:	6
Saran:	Solusi bersama, tujuan bersama, saling terbuka, merendahkan diri, semangat kebersamaan, kesadaran diri, kerendahan hati.

Tabel 2. Informasi dari Informan Kedua

Penyebab konflik:	Perbedaan pendapat dan adanya kepentingan pribadi.
Latar belakang konflik:	Pribadi yang belum utuh, uang, perbedaan kepentingan, ketidakdewasaan (dewasa iman dan dewasa pikiran), perubahan yang tidak dikomunikasikan.
Dampak konflik:	Semangat "down", menghambat pertumbuhan iman, damai sejahtera berkurang, mudah marah.
Penilaian:	5
Saran:	Sabar, menahan diri, tidak boleh egois, menghormati orang lain, kesetiaan.
Saran rapat:	Membuat notulen rapat.

Tabel 3. Informasi dari Informan Ketiga

Penyebab konflik:	Kepentingan yang tidak selaras, memaksakan kepentingan pribadi.
Latar belakang konflik:	Karakter, komunikasi, emosi yang tidak cerdas.
Dampak konflik:	Pro dan kontra, multi tafsir, kehilangan damai sejahtera.
Penilaian:	3
Saran:	Kembali pada kapasitas, mau mendengar ke bawah, membuat sinkronisasi setiap pemimpin.

Saran rapat:	Duduk bersama, membuat agenda rapat.
--------------	--------------------------------------

Tabel 4. Informasi dari Informan Keempat

Penyebab konflik:	Komunikasi tidak ada keterbukaan, perubahan yang tidak dikomunikasikan dengan baik, egois, arogan, tidak paham organisasi.
Latar belakang konflik:	Kurang dewasa, karakter.
Dampak konflik:	Tidak ada perkembangan, kejenuhan, tidak menarik, ogah-ogahan, berdiam diri, trauma, membuat blok-blok, memendam diri.
Penilaian:	5
Saran:	Memperbaiki hubungan, menyadari diri bahwa kita adalah pelayan, menyadari "sosial oriented", komitmen menyelesaikan konflik, pikiran jernih dan tidak terbawa emosi.

Tabel 5. Informasi dari Informan Kelima

Penyebab konflik:	Kurang melihat dunia luar, pengalaman masa lalu, belum ada kesatuan visi misi, agenda pribadi, ekonomi, susah memaafkan, kepahitan, perubahan sistem,
Latar belakang konflik:	Gagal paham tentang visi misi dan keselamatan, karakter, keluarga, "sumbu pendek".
Dampak konflik:	Pindah gereja, hubungan yang "dingin", persembahan kolekte berkurang, keluarga dengan beda gereja.
Penilaian:	6
Saran:	Antar pemimpin berkumpul menyatukan visi misi, komunikasi yang terbuka, berpikir global, tim kerja yang solid, duduk bersama, tidak ada "like dislike", singkirkan dahulu kepentingan-kepentingan pribadi.

Tabel 6. Informasi dari Informan Keenam

Penyebab konflik:	Kurang melihat dunia luar, mengandalkan pengalaman dahulu, belum ada kesatuan visi dan misi, punya agenda pribadi.
Latar belakang konflik:	Gagal paham tentang visi, misi dan keselamatan, karakter, keluarga yang bermasalah, "sumbu pendek", ekonomi.
Dampak konflik:	Pindah gereja, "dingin", persembahan menurun, keluarga yang pecah gereja, kepahitan.
Penilaian:	6
Saran:	Pemimpin berkumpul untuk menyatukan visi misi dan membahas secara detail, kepala dingin, dan

rendah hati, komunikasi yang terbuka, berpikir global, bentuk tim yang solid, tidak ada “like dislike”, singkirkan kepentingan pribadi.

Tabel 7. Informasi dari Informan Ketujuh

Penyebab konflik:	Komunikasi, cara berorganisasi kurang.
Latar belakang konflik:	Temperamen, keluarga bermasalah, karakter.
Dampak konflik:	Putus hubungan, hubungan yang tidak baik, beban mental, tidak ada damai sejahtera, sakit fisik jantung.
Penilaian:	6
Saran:	Rendah hati, berjiwa besar, kasih yang mau memaafkan, jaga hati, emosi yang terkendali

Tabel 8. Informasi dari Informan Kedelapan

Penyebab konflik:	Merasa diri benar, merasa mampu, kurang komunikasi.
Latar belakang konflik:	Pendidikan yang kurang, kurang mampu berorganisasi, perbedaan kehidupan gereja dengan kehidupan riil, kedudukan dengan gaya otoriter, karakter yang kurang baik.
Dampak konflik:	Tidak ada kecocokan, perpecahan, sakit jantung, emosional, kematian.
Penilaian:	7
Saran:	Bisa menerima orang lain apa adanya, melibatkan doa, menekan ego, sabar.
Saran rapat:	Tahu tugas dan tanggung jawab, kerendahan hati.

Tabel 9. Informasi dari Informan Kesembilan

Penyebab konflik:	Komunikasi satu arah, usulan yang tidak ada “follow up”, asumsi, kurang keterbukaan, perubahan, ide yang tidak dituntaskan.
Latar belakang konflik:	Motivasi yang tidak murni, lingkungan yang membentuk karakter.
Dampak konflik:	Berdiam diri, mencari kelompok yang sepaham, fatal menuju bubar, iman seseorang akan turun, pemurtadan.
Penilaian:	5
Saran:	Keterbukaan, mau “urun rembug”, menganggap satu sama lain sama tujuan, doa puasa, kumpul santai untuk menyamakan persepsi.

Tabel 10. Informasi dari Informan Kesepuluh

Penyebab konflik:	Belum dewasa secara mental, belum siap menerima masukan, belum siap menerima perubahan, egonya masih tinggi sehingga tidak bisa menerima masukan dari orang lain.
Latar belakang konflik:	Konflik masa lalu yang belum beres, tidak mengetahui masalah secara “general”, latar belakang: sosial, pendidikan dan keluarga, “asal bapak senang”, kesombongan.
Dampak konflik:	Perpecahan, perang dingin, pemimpin memakai topeng,
Penilaian:	5
Saran:	Menerima diri sendiri dahulu, pelayanan pribadi melalui konseling, rendah hati, terbuka, menerima pendapat orang lain, kedekatan dengan Tuhan.
Saran rapat:	Kebersamaan tanpa bicara rapat, perubahan tempat rapat.

Tabel 11. Informasi dari Informan Kesebelas

Penyebab konflik:	Tidak memiliki prinsip, pendapat yang berbeda, tidak ada kesatuan hati, kepentingan pribadi sangat besar, perubahan tata cara ibadah, rapat kurang disiplin waktu, pemimpin yang merasa dirinya berjasa.
Latar belakang konflik:	Merasa dirinya berjasa, merasa dirinya pendiri, karakter yang tidak stabil, keluarga yang bermasalah, krisis identitas, krisis komunikasi, masa lalu pemimpin.
Dampak konflik:	Tidak lagi bertahan, tinggal tunggu waktu, secara fisik: stres, hipertensi, stroke dan sampai meninggal dunia.
Penilaian:	3
Saran:	Duduk bersama mencari solusi, egois harus diturunkan, memiliki buah roh, mau “turun” ke bawah,

Penyebab Konflik

Perbedaan pandangan, perbedaan pendapat, tidak konsisten dalam keputusan rapat, adanya kepentingan pribadi, beda persepsi, komunikasi yang tertutup, perubahan yang tidak dikomunikasikan dengan baik, egois, arogan, tidak paham organisasi, kurang melihat dunia luar, pengalaman masa lalu, belum ada kesatuan visi misi, agenda pribadi, ekonomi, susah memaafkan, kepahitan, perubahan sistem, cara berorganisasi yang kurang, merasa diri benar, merasa mampu,

komunikasi satu arah, usulan yang tidak ada “follow up”, asumsi, kurang keterbukaan, perubahan, ide yang tidak dituntaskan, belum dewasa secara mental, belum siap menerima masukan, belum siap menerima perubahan, egonya masih tinggi sehingga tidak bisa menerima masukan dari orang lain, tidak memiliki prinsip, tidak ada kesatuan hati, perubahan tata cara ibadah, rapat kurang disiplin waktu, dan pemimpin yang merasa dirinya berjasa.

Latar belakang konflik: Persoalan pribadi yang tidak terselesaikan, karakter, ego, pribadi yang belum utuh, uang, perbedaan kepentingan, ketidakdewasaan (dewasa iman dan dewasa pikiran), perubahan yang tidak dikomunikasikan, karakter, komunikasi, emosi yang tidak cerdas, kurang dewasa, gagal paham visi misi dan keselamatan, keluarga, “sumbu pendek”, temperamen, keluarga bermasalah, pendidikan yang kurang, kurang mampu berorganisasi, perbedaan kehidupan gereja dengan kehidupan riil, kedudukan yang otoriter, motivasi yang tidak murni, lingkungan yang membentuk karakter, konflik masa lalu yang belum beres, tidak mengetahui masalah secara “general”, latar belakang sosial, pendidikan, “asal bapak senang”, kesombongan, merasa dirinya berjasa, merasa dirinya pendiri, karakter yang tidak stabil, keluarga yang bermasalah, krisis identitas, krisis komunikasi, dan masa lalu pemimpin.

Dampak konflik yang tidak terselesaikan: Perpecahan, pemahaman yang berbeda, semangat menjadi kendor, tekanan darah drop, emosi yang tidak terkontrol, dampak ke keluarga. prasangka yang buruk dalam keluarga, semangat “down”, menghambat pertumbuhan iman, damai sejahtera berkurang, mudah marah, organisasi pecah, tidak ada perkembangan, kejenuhan, tidak menarik, ogah-ogahan, berdiam diri, trauma, membuat blok-blok, memendam diri, pindah gereja, hubungan yang “dingin”, persembahan berkurang, keluarga yang beda gereja, putus, hubungan tidak baik, beban mental, tidak ada damai sejahtera, sakit fisik jantung, tidak ada kecocokan, perpecahan, emosional, kematian, berdiam diri, mencari kelompok yang sepaham, iman seseorang akan turun, pemurtadan, pemimpin memakai topeng, tidak lagi bertahan, tinggal tunggu waktu, secara fisik stres, hipertensi, stroke dan sampai meninggal dunia.

Saran: Mencari solusi bersama, tujuan bersama, komunikasi saling terbuka, semangat kebersamaan, merendahkan diri, kesadaran diri, kerendahan hati, kembali pada kapasitas, mau mendengar, sinkronisasi antar pemimpin, menaruh kepentingan individu, meningkatkan hubungan, menyadari diri bahwa kita adalah pelayan, menyadari “*sosial oriented*”, komitmen menyelesaikan konflik, pikiran jernih, berkumpul menyatukan persepsi visi misi, berpikir global, tim kerja yang solid, tidak ada “*like dislike*”, berjiwa besar, kasih yang mau memaafkan, jaga hati, emosi yang terkendali, melibatkan doa, menganggap satu sama lain sama

tujuan, doa puasa, menerima diri sendiri dahulu, pelayanan pribadi melalui konseling.

Pembahasan Hasil Penelitian

Sebagai Hasil dari penelitian, penulis membagi menjadi tiga aspek data utama yaitu: aspek teori yang sudah dibahas dalam bab dua, aspek kedua adalah hasil wawancara dalam bentuk data yang sudah dianalisis, dan terakhir aspek pendapat penulisan.

Aspek Teori

Aspek teori tentang konflik menyebutkan inti dari konflik adalah adanya pertentangan dua pihak atau lebih mengenai pertentangan mengenai objek konflik yang diekspresikan. Konflik dalam satu sisi ada aspek dampak negatif tapi di sisi lainnya dengan kehadiran konflik ada sisi positif. Ada yang bersifat destruktif (meruntuhkan) dan konstruktif (membangun).

Sisi negatif dari konflik bisa beragam, antara lain: berubahnya sebuah sistem, munculnya biaya konflik, rusaknya hubungan, menurunkan mutu, kehilangan waktu kerja, sikap dan perilaku yang negatif, sampai hubungannya dengan kesehatan yang semakin menurun.

Sisi positif terjadinya konflik antara lain: menciptakan perubahan, membawa objek konflik ke permukaan, menstimulus berpikir kritis, menciptakan kreatifitas berpikir, dan munculnya solusi yang positif.

Penyebab dan latar belakang konflik yang sering dijadikan dasar terjadinya konflik antara lain: karakter, temperamen, perbedaan pendapat, adanya kepentingan-kepentingan yang tidak selaras dengan pihak lain, ekonomi, keluarga dan sebagainya. Hal ini selaras antar teori yang dipaparkan dengan data yang penulis dapatkan dari informan, bahwa penyebab konflik banyak didominasi oleh perbedaan pendapat, perbedaan pikiran, adanya kepentingan-kepentingan dan karakter.

Dampak dari konflik terdiri dari dua sisi yaitu dampak positif dan dampak negatif. Apabila ditinjau dari data yang diperoleh penulis lewat wawancara kepada sebelas informan, dengan latar belakang khususnya para pemimpin di Gereja Pentakosta Taberkanel Baithani Denpasar, menunjukkan dampak yang negatif seperti: perpecahan, timbulnya kelompok-kelompok, perpindahan jemaat ke gereja lain, temperamen yang berlebihan, perasaan curiga, sampai kepada pemurtadan.

Oleh sebab itu, agar tidak terjadi dampak negatif terjadi di gereja GPT Baithani Denpasar, diharapkan setiap pemimpin belajar tentang bagaimana mengelola konflik atau dalam istilah penulisan ini adalah manajemen konflik. Manajemen konflik diartikan sebagai kemampuan mengelola konflik dengan tujuan memperkecil dampak negatif dari

konflik dan mengedepankan konflik yang bertujuan positif dan mengedepankan motivasi yang konstruktif.

Aspek manajemen konflik antara lain: memerlukan strategi penanganan konflik, melakukan pengendalian konflik, membuat resolusi konflik, kemampuan adaptasi, dan berfokus pada tujuan semula atau tujuan organisasi khususnya visi misi organisasi gereja. Manfaat adanya manajemen konflik secara teori dapat memperkecil dampak negatif konflik dan membawa semua dalam kondisi damai sejahtera dalam organisasi gereja. Sekali lagi diutarakan tujuan manajemen konflik menurut teori antara lain: mencegah gangguan organisasi, mencapai visi misi dan tujuan organisasi, menghargai orang lain lewat menghargai pendapat dan pemikirannya, meningkatkan kreatifitas berpikir dan berpendapat, dan meminimal kerusakan yang ditimbulkan dari konflik.

Aspek Wawancara

Kenyataan yang terjadi di lapangan, penulis melihat ada banyak dampak negatif konflik yang terjadi di gereja GPT Baithani Denpasar. Hal ini cukup merisaukan dari kalangan para pemimpin dan secara umum merisaukan jemaat pada umumnya. Berbicara teori kepemimpinan, kepemimpinan organisasi harus kuat dan menunjukkan keteladanan bagi pengikutnya. Kekuatan pemimpin akan sangat menentukan langkah organisasi menuju visi misi yang ditentukan secara bersama-sama. Apabila antar pemimpin dalam organisasi dalam kondisi yang tidak kondusif maka pastinya akan berdampak ke jemaat gereja.

Hal ini juga terlihat dari penilaian informan mengenai kemampuan para pemimpin gereja dalam mengendalikan konflik. Angka rata-rata yang ditunjukkan dalam data adalah 4,6 yang artinya para pemimpin gereja memiliki kemampuan yang rendah dalam mengelola konflik. Tidak heran yang terjadi dampak-dampak negatif di kalangan pemimpin dan jemaat.

Kecerdasan Emosional Penting bagi Manajemen Konflik

Pertanyaan kedua dari pokok masalah penulisan ini, penulis memberikan alasan dari pertanyaan, "Mengapa kecerdasan emosional penting dalam manajemen konflik?" Penulis menjabarkan alasan-alasan kecerdasan emosional yang sangat penting bagi manajemen konflik.

1. Manajemen konflik sangat diperlukan dalam mengelola konflik agar konflik tidak terjadi dampak buruk yang terjadi. Dampak buruk inilah yang harus disadari oleh setiap pelaku konflik, khususnya dalam hal ini para pemimpin gereja. Gereja sebagai "Tubuh Kristus" yang harus dijaga keutuhan dan kesatuannya maka tugas penting dari pemimpin (baik

perseorangan maupun secara kelompok) adalah memastikan “Tubuh Kristus” tidak terpecah-pecah. Tubuh Kristus yang merupakan tujuan utama Kristus hadir ke dunia untuk dipersatukan, hal ini merupakan visi Ilahi yang harus disadari oleh semua umat.

2. Kecerdasan emosional sebagai salah satu alat dari berbagai alat yang ada, yang dapat dipergunakan dalam manajemen konflik. Sebagai contoh: ketika menggunakan metode mengelola emosi ditambah dengan empati dan memiliki kesadaran diri bahwa kehidupan khususnya rohani adalah pelayanan yaitu melayani antar umat maka konflik bisa dikelola dengan baik tanpa menimbulkan dampak-dampak buruk yang sudah dikemukakan lewat wawancara dengan para informan.

Yesus sering diperhadapkan dengan kondisi konflik. Namun bagaimana cara Yesus memajemen konflik, perlu kita pelajari bersama-sama. Adakalanya Yesus menghadapi konflik, ketika Ia menghadapi cobaan iblis di padang gurun dalam kitab Matius 4:1-11. Yesus tidak menghindar dari cobaan iblis, tapi Ia menghadapi apa yang iblis omongkan. Namun kekuatan Yesus adalah Ia tidak terjebak dalam bujuk rayu iblis, melainkan mampu menahan semua cobaan-cobaan tersebut. Sama halnya dengan manusia, ketika konflik terjadi, sebaiknya pemimpin bukan menghindari atau bahkan mengabaikan, ini yang bahaya.

Setiap peristiwa konflik hendaknya tetap dihadapi dengan berjiwa besar dan tetap memiliki kerendahan hati. Ketika Yesus diperhadapkan dengan ahli Taurat dan Farisi, Ia tidak menghindar, namun Yesus terus memberikan pandangan-pandangan mengenai kebenaran sehingga ahli Taurat tersebut merasa “skak mat”. Peristiwa ketika Yesus melihat bait Allah dijadikan tempat jual beli maka marahlah Yesus dengan mengusir semua orang dan membalikkan meja-meja penukar uang. Lalu Yesus masuk ke Bait Allah dan mengusir semua orang yang berjual beli di halaman Bait Allah. Ia membalikkan meja-meja penukar uang dan bangku-bangku pedagang merpati, dan berkata kepada mereka: “Ada tertulis: Rumah-Ku akan disebut rumah doa. Tetapi kamu menjadikannya sarang penyamun.”²⁴

Penanganan konflik sangat diperlukan dengan cukup bijak guna menghindar risiko yang lebih besar yaitu “tabrakan” yang lebih fatal. Hal ini diperlukan manajemen konflik, khususnya penggunaan cara-cara dalam kecerdasan emosional. Kesadaran diri bahwa pemimpin memandang ada risiko yang lebih besar apabila ia tetap bersikukuh dengan pendapatnya. Pemimpin harus menyadari bahwa ada banyak orang yang ada bersamanya. Ia harus berpikir jernih, memiliki

²⁴ Matius 21:13 (TB).

kesadaran tinggi dan membangun relasi dengan pihak yang berkonflik; orang-orang lain harus mendapatkan perhatian pemimpin juga.

Kesimpulan

Kondisi para pemimpin di gereja GPT Baithani Denpasar sedang diperhadapkan dengan konflik antar pemimpin. Organisasi apapun dan di manapun tidak lepas dari situasi konflik, kemudian bagaimana cara para pemimpin rohani tersebut mampu menyelesaikan konflik yang terjadi dengan bijaksana dan tanpa menimbulkan konflik yang lebih besar dan bersifat destruktif. Hal ini terbukti dengan data yang diberikan oleh salah satu informan bahwa dampak konflik yang berkepanjangan tanpa ada solusi, mengakibatkan gereja kehilangan kurang lebih 300 jemaat yang tidak lagi berjemaat di gereja GPT Baithani Denpasar.

Konflik yang terjadi terbanyak disebabkan oleh adanya kepentingan-kepentingan atau agenda pribadi yang dipaksakan, baik lewat program kerja maupun lewat ide-ide pribadi. Penanganan konflik tidak dilakukan secara cerdas. Pemimpin lebih menggunakan emosi dan pemaksaan kehendak. Hal ini terbukti dari nilai yang diberikan kepada semua informan tentang kemampuan para pemimpin dalam mengelola konflik, nilai rata-rata adalah 4,6.

Masalah-masalah konflik tidak terselesaikan secara tuntas dan berkesan berlarut-larut. Hal ini terbukti dari hampir semua informan merasakan hal yang sama, yaitu masalah yang sama secara terus-menerus dibicarakan dalam forum rapat tanpa adanya solusi yang tuntas. Hal ini akan menimbulkan situasi kebosanan anggota rapat, dan keengganan untuk hadir dalam rapat

Para pemimpin tidak menunjukkan tim yang solid. Para pemimpin hanya terlihat rukun, namun sejatinya mereka sedang konflik. Ada sikap curiga, sikap apatis, ada sikap yang “dingin” dan sebagainya. Pemilihan para pemimpin gereja tanpa mempertimbangkan kualitas, potensi dan *skill* berorganisasi.

Setiap pemimpin organisasi sangat percaya bahwa gereja merupakan kumpulan para pemimpin yang dapat dipercaya untuk membawa umat menuju visi misi organisasi. Yang perlu disadari oleh setiap pemimpin rohani adalah ketika mereka sedang konflik, mereka tidak berkonflik secara individu melainkan ada pengikut yang dipertaruhkan.

Pengikut melihat dan merasakan apabila para pimpinan mereka sedang berkonflik, ada akibat yang mereka rasakan. Berbicara tentang kepemimpinan, organisasi akan runtuh, kacau dan tidak berkembang, yang pertama kali “digoyang” adalah para pemimpin mereka. Pemimpin

yang tidak menunjukkan kesatuan akan memperlihatkan situasi organisasi yang kurang nyaman dan sulit untuk bertumbuh.

Kepustakaan

- Adams, Bob. *Memahami Segalanya Tentang Kepemimpinan*. Batam: Karisma Publishing, 2006.
- Alwisol. *Psikologi Kepribadian*. Malang: UMM Press, 2014.
- Bogdan, R. C., S. K. Biklen. *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Boston: Allyn and Bacon, Inc., 1982.
- Bungin, Burhan. *Sosiologi Komunikasi: Teori, Paradigma, dan Diskursus Teknologi Komunikasi di Masyarakat*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.
- Dubrin, Andrew J. *The Complete Ideal's Guides Leadership*. Jakarta: Prenada Media, 2009.
- Feucht, Sean. *Integritas*. Jakarta: Light Publishing, 2016.
- Haverstadt, Hugh F. *Mengelola Konflik Gereja*. Jakarta: BPK Gunung Mulia, 2001.
- Jandt, Fred. *Conflict Resolution Through Communication*. New York: Harper&Row, 1973.
- Muspawi, Mohamad. "Manajemen Konflik (Upaya Penyelesaian Konflik Dalam Organisasi)." *Jurnal Penelitian Universitas Jambi Seri Humaniora* 16, no. 2 (2014): 41-46.
- Nader and Todd. *The Disputing Law in Ten Societies*. New York: Columbia University Press, 1978.
- Rivai, Veithzal dan Deddy Mulyadi. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. *Perilaku Organisasi: Organizational Behavior*. Jakarta: Salemba Empat, 2007.
- Sanders, J. Oswald. *Kepemimpinan Rohani*. Bandung: Yayasan Kalam Hidup, 2006.
- Suharsaputra, Uhar. *Metode Penulisan: Kuantitatif, Kualitatif dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2014.
- Wartini, Sri. "Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan." *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 6, no. 1 (2015):64-73.
- Weisinger, Hendrie. *Emotional Intelligence: Pemandu Pikiran dan Perilaku Anda untuk Meraih Kesuksesan*. Jakarta: Buana Ilmu Populer, 1998.
- Wijaya, Hengki. *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray, 2018.

Wiryawan. *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori, Aplikasi dan Penulisan*. Jakarta: Salemba Humanika, 2013.

Yeakly, Tom. *Character Formation for Leaders: 10 Kualitas Karakter yang Harus Dimiliki Pemimpin Kerajaan Allah*. Bandung: Kalam Hidup, 2013.