

**SKRIPSI**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
PERSEPSI KEPATUHAN PADA KODE ETIK TERHADAP  
TIMBULNYA KONFLIK INTERNAL DALAM  
BISNIS KELUARGA DI JABODETABEK**



**Disusun Oleh**

**NAMA : RAYMOND WIN SARTA**

**NPM : 115210058**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENYELESAIKAN STUDI  
PROGRAM STRATA SATU MANAJEMEN  
KONSENTRASI KEWIRAUSAHAAN  
JAKARTA 2024**

**PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN  
PERSEPSI KEPATUHAN PADA KODE ETIK TERHADAP  
TIMBULNYA KONFLIK INTERNAL DALAM  
BISNIS KELUARGA DI JABODETABEK**



**Disusun Oleh**

**NAMA : RAYMOND WIN SARTA**

**NPM : 115210058**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT-SYARAT  
GUNA MENYELESAIKAN STUDI  
PROGRAM STRATA SATU MANAJEMEN  
KONSENTRASI KEWIRAUSAHAAN  
JAKARTA 2024**

**SURAT PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Raymond Win Sarta  
NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) : 115210058  
Program Studi : SI Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat/menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebut sumbernya;
3. Menggunakan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 18 November 2024



Raymond Win Sarta

Nama Lengkap Mahasiswa

**Catatan:**

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan difotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

**HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

NAMA : Raymond Win Sarta  
NIM : 115210058  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
KONSENTRASI : Kewirausahaan  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN PERSEPSI KEPATUHAN PADA KODE  
ETIK TERHADAP TIMBULNYA KONFLIK  
INTERNAL DALAM BISNIS KELUARGA DI  
JABODETABEK

Jakarta, 18 November 2024

Pembimbing,



( Kartika Nuringsih, S.E., M.Si. )

**UNIVERSITAS TARUMANAGARA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**JAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI**

NAMA : Raymond Win Sarta  
NIM : 115210058  
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN  
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL  
DAN PERSEPSI KEPATUHAN PADA KODE  
ETIK TERHADAP TIMBULNYA KONFLIK  
INTERNAL DALAM BISNIS KELUARGA DI  
JABODETABEK

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komprehensif tanggal 11 Desember 2024 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua Penguji : - Dr. Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.
2. Anggota Penguji : - R.R. Kartika Nuringsih, S.E., M.Si.  
- Dr. Drs. I Gede Adiputra, M.M.

Jakarta, 16 Desember 2024

Pembimbing,



( Kartika Nuringsih, S.E., M.Si. )

## ***ABSTRACT***

- (A) RAYMOND WIN SARTA 115210058
- (B) *THE INFLUENCE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND PERCEIVED COMPLIANCE WITH THE CODE OF ETHICS ON THE INCIDENCE OF INTERNAL CONFLICT IN FAMILY BUSINESSES IN JABODETABEK*
- (C) *xiii + 88 Pages + 21 Tables + 9 Pictures + 3 Attachments*
- (D) *Entrepreneurial Management*
- (E) *Abstract: This study aims to empirically examine the effect of emotional intelligence and perceptions of compliance with the code of ethics on the onset of internal conflict in family businesses. In carrying out this research, the research method used is descriptive quantitative with purposive sampling method. Sampling was carried out randomly by distributing questionnaires via Google Form according to the required respondent criteria, and 125 respondents were obtained who were family business business managers who operated their businesses in the fields of food & beverage, fashion, beauty, construction, and others in the Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang and Bekasi areas. Data processing techniques were carried out using Smart-PLS 4.0 software with structural equation modeling (SEM). The results of this study indicate that emotional intelligence has no effect on internal conflict, while the perception of compliance with the code of ethics has a significant effect on internal conflict.*
- (F) *Keywords: Emotional Intelligence, Code of Ethics, Internal Conflict.*
- (G) *References 52 (2006 - 2024)*
- (H) R.R. Kartika Nuringsih, S.E., M.Si.

## ABSTRAK

- (A) RAYMOND WIN SARTA 115210058
- (B) PENGARUH KECERDASAN EMOSIONAL DAN PERSEPSI KEPATUHAN PADA KODE ETIK TERHADAP TIMBULNYA KONFLIK INTERNAL DALAM BISNIS KELUARGA DI JABODETABEK
- (C) xiii + 88 Halaman + 21 Tabel + 9 Gambar + 3 Lampiran
- (D) MANAJEMEN KEWIRAUSAHAAN
- (E) Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris pengaruh kecerdasan emosional dan persepsi kepatuhan pada kode etik terhadap timbulnya konflik internal dalam bisnis keluarga. Dalam melaksanakan riset ini, metode penelitian yang digunakan adalah secara deskriptif kuantitatif dengan metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Pengambilan sampel dilakukan secara acak dengan menyebarkan kuesioner melalui *Google Form* sesuai dengan kriteria responden yang dibutuhkan, dan didapatkan 125 responden yang merupakan pengelola usaha bisnis keluarga yang mengoperasikan usahanya di bidang makanan & minuman, busana, kecantikan, konstruksi, dan lainnya di wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi. Teknik pengolahan data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *Smart-PLS* 4.0 dengan pemodelan persamaan struktural (SEM). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh terhadap konflik internal, sedangkan persepsi kepatuhan pada kode etik memiliki pengaruh signifikan terhadap konflik internal.
- (F) Kata Kunci: Kecerdasan Emosional, Kode Etik, Konflik Internal.
- (G) Daftar Acuan 52 (2006 - 2024)
- (H) R.R. Kartika Nuringsih, S.E., M.Si.

## HALAMAN MOTTO

*"Do all the good you can, for all the people you can, in all the ways you can, as long as you can."* — Hillary Clinton

*"Many of life's failures are people who did not realize how close they were to success when they gave up."* — Thomas A. Edison

*"There is no end to education. It is not that you read a book, pass an examination, and finish with education. The whole of life, from the moment you are born to the moment you die, is a process of learning."* — Jiddu Krishnamurti

*"Work hard for what you want because it won't come to you without a fight. You have to be strong and courageous and know that you can do anything you put your mind to. If somebody puts you down or criticizes you, just keep on believing in yourself and turn it into something positive."* — Leah LaBelle

*"Yesterday's the past, tomorrow's the future, but today is a gift. That's why it's called the present."* — Bill Keane



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini saya persembahkan untuk:

Keluarga tercinta, teman & sahabat, serta para pengajar yang senantiasa membimbing serta memberikan segala pengetahuan dari awal kuliah hingga diselesaikannya penulisan skripsi ini.

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucap syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah membimbing penulis hingga mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional dan Persepsi Kepatuhan Pada Kode Etik Terhadap Timbulnya Konflik Internal Dalam Bisnis Keluarga di Jabodetabek”, maka dengan segala kerendahan hati bersyukur atas bimbingannya rahmat-Nya. Penulisan skripsi ini dilakukan dengan tujuan memenuhi persyaratan kelulusan dari Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Tarumanagara.

Proses penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan saran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak berikut:

1. Ibu Kartika Nuringsih, S.E., M.Si. selaku Sekretaris I Program Studi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara sekaligus Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga untuk memberikan bimbingan dan pengarahan yang sangat baik dalam waktu yang terbilang singkat sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya.
2. Bapak Prof. Dr. Sawidji Widoatmodjo, S.E., M.M., M.B.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
3. Bapak Dr. Frangky Selamat, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen dan Ibu Dr. Lydiawati Soelaiman, S.T., M.M. selaku Sekretaris II Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
4. Bapak Halim Putera Siswanto, S.E., M.M. selaku Kepala Laboratorium Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
5. Bapak/Ibu dosen serta rekan-rekan pengajar Laboratorium Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tarumanagara.
6. Kedua orang-tua tercinta, Bapak Tjahjadi Sarta dan Ibu Wong Cucu yang telah memberikan dukungan yang tulus, penuh kasih sayang, dan senantiasa mendoakan penulis agar mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.

7. Teman dan sahabat seperjuangan skripsi dan/atau satu bimbingan yang telah berjuang bersama-sama dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
8. Pihak-pihak lain yang namanya tidak dapat disebutkan satu-per-satu.

Penulis menyadari bahwa terdapat banyak keterbatasan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, diharapkan adanya kritik dan saran yang membangun oleh pembaca demi memperbaiki penulisan skripsi ini dan tesis di waktu mendatang. Pada akhir kata, dengan segala kerendahan hati, penulis meminta maaf apabila terdapat kesalahan dalam penggunaan kata-kata dan/atau bahasa yang kurang berkenan. Sekiranya penyusunan skripsi ini dapat menghadirkan manfaat positif bagi para pembaca.

Jakarta, 28 November 2024



( Raymond Win Sarta )

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Permasalahan	1
1. Latar Belakang	1
2. Identifikasi Masalah	4
3. Batasan Masalah	5
4. Rumusan Masalah	5

<b>B. Tujuan dan Manfaat</b>	<b>5</b>
1. Tujuan Penelitian	5
2. Manfaat Penelitian	6
<b>BAB II</b>	<b>8</b>
<b>LANDASAN TEORI</b>	<b>8</b>
<b>A. Gambaran Umum</b>	<b>8</b>
<b>B. Definisi Konseptual Variabel</b>	<b>13</b>
1. Kecerdasan Emosional	13
2. Persepsi Kepatuhan Pada Kode Etik	13
3. Konflik Internal Bisnis Keluarga	14
<b>C. Kaitan Antara Variabel-variabel</b>	<b>15</b>
1. Hubungan Kecerdasan Emosional dengan Konflik Internal Bisnis Keluarga	15
2. Hubungan Kode Etik dengan Konflik Internal Bisnis Keluarga	16
<b>C. Penelitian yang Relevan</b>	<b>17</b>
<b>D. Kerangka Pemikiran dan Hipotesis</b>	<b>21</b>
<b>BAB III</b>	<b>23</b>
<b>METODE PENELITIAN</b>	<b>23</b>
<b>A. Desain Penelitian</b>	<b>23</b>
<b>B. Populasi, Teknik Pengambilan Sampel, dan Ukuran Sampel</b>	<b>23</b>
1. Populasi	23
2. Teknik Pengambilan Sampel	24
3. Ukuran Sampel	24
<b>C. Operasionalisasi Variabel dan Instrumen</b>	<b>25</b>

<b>D. Analisis Validitas dan Reliabilitas</b>	<b>27</b>
1. Uji Validitas	27
2. Uji Reliabilitas	29
<b>E. Analisis Data</b>	<b>33</b>
1. Uji R-Square	34
2. Uji F-Square	35
3. Multikolinearitas	36
4. <i>Model Fit</i> dan <i>Goodness of Fit</i>	36
5. Uji Q-Square	37
6. <i>Path Coefficients</i>	38
<b>BAB IV</b>	<b>39</b>
<b>HASIL ANALISIS &amp; PEMBAHASAN</b>	<b>39</b>
<b>A. Deskripsi Subjek Penelitian</b>	<b>39</b>
<b>B. Deskripsi Objek Penelitian</b>	<b>43</b>
1. Tanggapan Terhadap Kecerdasan Emosional	41
2. Tanggapan Terhadap Persepsi Kepatuhan Pada Kode Etik	44
3. Tanggapan Terhadap Konflik Internal	46
<b>C. Hasil Uji Asumsi Analisis Data</b>	<b>48</b>
<b>D. Hasil Analisis Data</b>	<b>50</b>
1. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )	50
2. Pengukuran Efek ( $f^2$ )	51
3. <i>Model Fit</i> dan <i>Goodness of Fit</i>	51
4. <i>PLS-Predict (Predictive Relevance - <math>Q^2</math>)</i>	53
6. <i>Path Coefficients</i>	54
<b>E. Pembahasan</b>	<b>55</b>

<b>BAB V</b>	<b>63</b>
<b>PENUTUP</b>	<b>63</b>
<b>A. Kesimpulan</b>	<b>63</b>
<b>B. Keterbatasan dan Saran</b>	<b>63</b>
1. Keterbatasan	63
2. Saran	63
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>65</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	<b>71</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	<b>86</b>
<b>TURNITIN</b>	<b>87</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian yang Relevan	17
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel Laten	25
Tabel 3.2. Hasil Analisis Validitas dan Reliabilitas	30
Tabel 3.3. Hasil <i>Outer Loadings</i>	31
Tabel 3.4. Hasil <i>Cross Loadings</i>	32
Tabel 3.5. Hasil Analisis <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	33
Tabel 3.6. Jawaban Indikator	34
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	39
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	40
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Usaha	41
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis UKM Bisnis Keluarga	42
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terhadap Kecerdasan Emosional	43
Tabel 4.6. Tanggapan Responden Terhadap Persepsi Kepatuhan Pada Kode Etik	45
Tabel 4.7. Tanggapan Responden Terhadap Konflik Internal	47
Tabel 4.8. Hasil Multikolinearitas (VIF) Fokus Pada <i>Outer Model</i>	48
Tabel 4.9. Hasil Multikolinearitas (VIF) Fokus Pada <i>Inner Model</i>	49
Tabel 4.10. Hasil Analisis <i>R-Square</i>	50
Tabel 4.11. Hasil Analisis <i>F-Square</i>	51
Tabel 4.12. Hasil <i>Model Fit</i>	52
Tabel 4.13. Hasil Analisis <i>Q-Square</i>	53
Tabel 4.14. Hasil Analisis <i>Path Coefficient</i>	54



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Data BPS Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2024	2
Gambar 2.1. Model Tiga Lingkaran dari Sistem Bisnis Keluarga	9
Gambar 2.2. Kode Etik Operasional Bisnis Keluarga	13
Gambar 2.3. Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1. Diagram <i>Outer Loadings</i>	30
Gambar 4.1. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	40
Gambar 4.2. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Usaha	41
Gambar 4.3. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Wilayah Usaha	42
Gambar 4.4. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis UKM Bisnis Keluarga	43

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1: KUESIONER	71
LAMPIRAN 2: HASIL KUESIONER	76
LAMPIRAN 3: HASIL OLAH DATA	81

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Permasalahan**

#### **1. Latar Belakang**

Pada tahun 2019, *Indonesia Institute for Corporate and Directorship* (IICD, 2019) mencatatkan bahwa lebih dari 95% bisnis yang telah eksis dan berkembang di Indonesia merupakan bisnis yang dimiliki dan/atau dikendalikan oleh keluarga (bisnis keluarga). Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan bisnis keluarga pada hakikatnya menghadirkan kontribusi yang besar terhadap pembangunan ekonomi nasional, di mana hal ini mampu menggerakkan roda perekonomian Indonesia ke arah yang lebih baik di kemudian hari. Akan tetapi, pada tahun 2020, Indonesia dilanda oleh pandemi Covid-19 di mana virus *SARS-CoV-2* mewabah dan menyebar hampir ke seluruh Indonesia. Hal tersebut mengakibatkan lumpuhnya berbagai sektor usaha yang ada di saat itu, yang berdampak pula pada perekonomian Indonesia secara masif. Gangguan yang terjadi pada sektor ekonomi ini mengakibatkan banyak perusahaan memutuskan untuk merumahkan dan melakukan pemutusan hubungan kerja (PHK) sebagian karyawannya karena ketidakpastian yang berkelanjutan, implikasi penghentian operasional bisnis, serta pengurangan produktivitas di sektor informal (Budastra, 2020; Bartik *et al.*, 2020).

Pada masa itu, banyak pekerja yang akhirnya kehilangan pekerjaannya dikarenakan tutupnya operasional usaha. Perekonomian negara (nasional) dan tiap orang (individual) pun menjadi tidak pasti dan mengkhawatirkan sehingga mengharuskan tiap orang untuk memiliki ide agar tetap bertahan di era tersebut. Hal inilah yang kemudian menjadi ancaman bagi pelaku usaha bisnis di Indonesia, tidak terkecuali terhadap eksistensi usaha bisnis keluarga yang ada. Fenomena ini pun yang kemudian mengundang perhatian khusus agar para pelaku usaha mampu mempertahankan usaha yang telah dirintis sejak generasi pertamanya, yakni melalui perubahan strategi dan penyesuaian model bisnis guna mengatasi krisis yang terjadi dan menciptakan fondasi bisnis yang berkelanjutan di masa mendatang (Kraus *et al.*, 2020).

Melalui peristiwa tahun 2020 tersebut, muncullah banyak pelaku usaha bisnis keluarga baru dengan mayoritasnya yang berskala kecil dan menengah di Indonesia. Adaptasi, inovasi, dan usaha untuk mempertahankan diri dengan memutar roda perekonomian usaha melalui dagangan atau penjualan produk harus dilakukan dengan memanfaatkan peran teknologi secara *online* di mana pemasaran produk dilakukan melalui *platform* media *online* yang ada dikarenakan diterapkannya pembatasan aktivitas di luar rumah pada waktu itu. 4 tahun pasca awal pandemi tahun 2020 di Indonesia, Badan Pusat Statistik (BPS) Nasional pada bulan Mei 2024 merilis data terbaru yang menunjukkan bahwa pada periode triwulan I-2024 terhadap triwulan I-2023, perekonomian Indonesia mengalami pertumbuhan yang baik pasca pandemi sehingga kini berada pada level 5,11 persen (Y.O.Y.). Hal ini menunjukkan kabar baik bahwa terjadi peningkatan yang positif terhadap perekonomian Indonesia yang disebabkan oleh kehadiran dan keinginan para pelaku usaha untuk bangkit dan beradaptasi melalui rancangan strategi dan inovasi yang dimunculkan, di mana mayoritasnya digerakkan oleh pelaku usaha bisnis keluarga di Indonesia.



Gambar 1.1. Data BPS Pertumbuhan Ekonomi Indonesia 2024

Sumber: Badan Pusat Statistik Nasional

Seiring berjalannya waktu hingga di era pasca pandemi saat ini, banyak usaha bisnis keluarga yang mampu bersaing dan berkembang di Indonesia, tetapi tidak sedikit juga yang justru menemukan adanya permasalahan di tengah berjalannya

proses bisnis tersebut. Salah satu contoh kasus nyata permasalahan bisnis keluarga yang pernah terjadi di Indonesia adalah kasus yang menimpa perusahaan multisektor SMG. Pada tahun 2019, perusahaan tersebut yang dikategorikan sebagai *Family Owned Enterprise* (FOE) menghadapi permasalahan internal yang dipicu oleh setidaknya 5 (lima) hal, yakni komunikasi antar anggota keluarga yang tidak efektif (sering terjadi *miscommunication*), masalah kepercayaan yang diberikan (*trust issue*), tindakan nepotisme (masalah gugatan warisan), sistem tata kelola atau manajemen internal yang buruk dalam perusahaan, serta emosi yang meningkat akibat tindakan gugat-menggugat tersebut sehingga memperburuk masalah utama. Oleh karenanya, hal inilah yang kemudian menimbulkan konflik dalam internal usaha, yaitu kondisi terjadinya ketidakcocokan antar nilai atau tujuan-tujuan yang ingin dicapai, baik yang ada dalam diri individu maupun dalam hubungannya dengan orang lain. Kondisi yang telah dikemukakan tersebut dapat mengganggu bahkan menghambat tercapainya emosi atau stres yang mempengaruhi efisiensi dan produktivitas kerja (Kilman & Thomas, 1978).

Diluar kasus perusahaan SMG yang merupakan salah satu perusahaan swasta besar di Indonesia, tidak jarang konflik internal juga terjadi pada suatu unit usaha bisnis keluarga berskala kecil dan menengah. SSL sebagai sebuah usaha bisnis keluarga berskala kecil yang bergerak dibidang penjualan kue kering di Jakarta merupakan contoh nyata bahwa konflik internal dapat terjadi pada jenis usaha kecil sekalipun. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan pada tahun 2023 yang lalu, pemilik usaha menjelaskan bahwa konflik yang kerap terjadi disebabkan oleh yang utama, yaitu faktor stres & emosi, di mana hal ini tidak jarang diperburuk oleh masalah-masalah yang berkaitan dengan keuangan hasil usaha (penggunaan diluar pengetahuan anggota keluarga), kegagalan dalam berkomunikasi, dan sikap individualis dalam menjalankan usaha sehingga menimbulkan adanya perasaan tidak peduli terhadap sesama dalam mengoperasikan bisnis tersebut. Inilah yang menjadi masalah berulang yang dihadapi oleh salah satu pelaku usaha bisnis keluarga berskala kecil & menengah di Jakarta.

Komunikasi antar anggota keluarga sangatlah penting dan haruslah efektif serta jelas di dalam hubungan industrial dalam pekerjaan tersebut dengan harapan

mampu menghadirkan dampak baik pada operasional usaha maupun *output* usaha yang dihasilkan. Konflik dalam hubungan internal bisnis keluarga tersebutlah yang kemudian menjadi alasan utama dibalik topik penelitian ini. Kendati demikian, perlu diyakini bahwa setiap konflik yang terjadi dapat diselesaikan secara baik dan kekeluargaan oleh setiap pihak yang terlibat di dalamnya sehingga operasional usaha tidak perlu dikorbankan, dan pemicunya dapat dikaji sehingga dapat diantisipasi ketika para pihak menyadari bahwa konflik tersebut sesungguhnya disebabkan oleh berbagai faktor internal yang berasal dari dirinya sendiri.

## **2. Identifikasi Masalah**

Konflik dalam bisnis keluarga dapat disebabkan oleh berbagai faktor yang ada. Pada kasus ini, diidentifikasi bahwa faktor stres dan emosi yang tidak stabil antara para pihak yang terlibat dalam sebuah unit usaha yang sama menjadi salah satu pemicu terjadinya perpecahan hingga peleburan terhadap usaha yang telah dijalankan sejak semula. Akibat faktor stres dan emosi tersebut, proses kerja dan operasional usaha menjadi tidak optimal karena terganggunya aktivitas dalam internal usaha tersebut. Profesionalitas dalam menjalankan usaha menjadi tanda tanya ketika masalah pribadi dilibatkan ke dalam urusan pekerjaan, yang pada ujungnya mengakibatkan terpecahnya komunikasi antar individu, serta fokus di dalam mencapai tujuan akhir menjadi tidak jelas.

Masalah selanjutnya yang diidentifikasi adalah terjadinya konflik yang dipicu oleh hal-hal yang berbau sensitif, seperti keuangan dari hasil usaha yang pada hakikatnya harus digunakan dengan penuh tanggung-jawab dan komitmen, serta dalam rangka memenuhi kegiatan operasional usaha tersebut di kemudian hari. Komunikasi yang terkadang tidak efektif dan jarang adanya dukungan moral oleh para pihak yang terlibat juga menjadi faktor pemicu konflik internal yang mengakibatkan suasana hati (*mood*) menjadi kurang baik atau tidak menyenangkan, di mana hal ini juga berimbas pada operasional usaha tersebut sehingga produktivitas usaha jadi menurun, dipengaruhi oleh perilaku para anggota yang terlibat di dalamnya.

### **3. Batasan Masalah**

- a. Pelaku usaha bisnis keluarga berskala kecil & menengah yang bergerak di berbagai bidang industri di Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang, dan Bekasi.
- b. Penyebab terjadinya konflik dibatasi pada faktor emosi (dan stres) yang tidak dapat dikelola dengan baik, serta adanya pelanggaran kode etik yang dilakukan oleh anggota pelaku usaha bisnis keluarga dalam menjalankan usahanya.
- c. Penjabaran faktor emosi dijelaskan dalam teori Kecerdasan Emosional Keluarga yang dikembangkan oleh Daniel Goleman (1997).
- d. Penjabaran kode etik dalam operasional usaha bisnis keluarga yang dijelaskan oleh Poza & Daugherty (2018) dalam buku *Family Business 5th Edition*.

### **4. Rumusan Masalah**

Terkait dengan batasan masalah pada topik yang akan dikaji tersebut, maka rumusan masalahnya adalah sebagaimana berikut ini:

- a. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh negatif terhadap konflik bisnis keluarga?
- b. Apakah persepsi kepatuhan pada kode etik berpengaruh negatif terhadap konflik bisnis keluarga?

## **B. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari suatu penelitian adalah untuk mengidentifikasi atau menggambarkan suatu konsep atau untuk menjelaskan atau memprediksi suatu situasi atau solusi untuk suatu situasi yang mengindikasikan jenis studi yang akan dilakukan (Beckingham, 1974). Berdasarkan permasalahan yang telah dibahas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui bahwa faktor pengelolaan emosional dapat berpengaruh terhadap munculnya konflik dalam bisnis keluarga.
- b. Untuk mengetahui bahwa faktor kode etik dapat berpengaruh terhadap munculnya konflik dalam bisnis keluarga.

## **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah disebutkan, maka terdapat manfaat secara teoritis dan praktis yang ingin disampaikan di balik pembahasan topik penelitian ini.

### **a. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan dan menjadi referensi serta panduan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan topik pemicu konflik internal dalam bisnis keluarga yang dipengaruhi oleh faktor kecerdasan emosional dan kode etik, di mana hal ini menjadi esensial dan perlu disorot mengingat banyak bisnis keluarga yang pecah akibat konflik internal yang terjadi dalam lingkungannya. Teori yang berkenaan dengan kecerdasan emosional menunjukkan bahwa faktor emosi yang dimiliki oleh setiap individu sangat penting dan perlu untuk dikelola secara baik guna menghindari penyebab timbulnya konflik dalam operasional bisnis keluarga, dan kode etik memiliki peran sebagai seperangkat aturan yang pada dasarnya perlu ditaati supaya operasional bisnis keluarga dapat berjalan dengan lancar tanpa menimbulkan permasalahan atau konflik internal. Hal ini menunjukkan pentingnya topik penelitian tersebut dan sekaligus dapat bermanfaat untuk dikembangkan dalam penelitian-penelitian selanjutnya yang relevan.

### **b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi pemilik usaha, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pedoman guna mengantisipasi dan menghindari pemicu terjadinya konflik dalam internal usaha bisnis keluarganya yang mampu merusak relasi atau hubungan antar satu sama lain yang terlibat di dalamnya bisnis yang dimilikinya tersebut. Hal ini dapat dilakukan melalui koordinasi yang baik kepada seluruh anggota yang dilibatkan operasional bisnis keluarga tersebut.
- 2) Bagi anggota bisnis keluarga, penelitian ini diharapkan dapat menjadi pegangan dalam menjaga relasi internal serta komitmen untuk menjalankan peran sebagai anggota pengelola yang taat aturan, setia akan tugas & tanggungjawab, dan profesional dalam mengoperasikan bisnis keluarga



tersebut sepanjang waktu. Hal ini dapat berdampak baik bagi kelangsungan usaha di masa mendatang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, R. (2022). Memahami *Self Efficacy* atau Efikasi Diri. Diakses dari <https://www.gramedia.com/best-seller/self-efficacy-efikasi-diri/>.
- Amiruddin, A. (2019). Pemberdayaan Usaha Kecil Menengah (UKM) Binaan Dinas Perdagangan Kota Surabaya Dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan. Diakses dari [https://repository.unair.ac.id/74542/3/JURNAL\\_Fis.AN.37%2018%20Ami%20p.pdf](https://repository.unair.ac.id/74542/3/JURNAL_Fis.AN.37%2018%20Ami%20p.pdf).
- Anggakara, M. (2021). Sikap Rendah Hati Dibutuhkan di Lingkungan Kerja, Ini Alasannya!. Diakses dari <https://www.linovhr.com/sikap-rendah-hati/>.
- Badan Pusat Statistik. (2024). Ekonomi Indonesia Triwulan I-2024 Tumbuh 5,11 Persen (*Y-on-Y*) dan Ekonomi Indonesia Triwulan I-2024 Terkontraksi 0,83 Persen (*Q-to-Q*). Diakses dari <https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/05/06/2380/ekonomi-indonesia-triwulan-i-2024-tumbuh-5-11-persen--y-on-y--dan-ekonomi-indonesia-triwulan-i-2024-terkontraksi-0-83-persen--q-to-q--.html>.
- Betancourt *et al.* (2014). *Emotional Intelligence in Family Firms: Its Impact on Interpersonal Dynamics in the Family, Business and Ownership Systems*. *Journal of Family Business Management*, 4(1)1, 4-23. DOI: <https://10.1108/JFBM-08-2013-0020>.
- Bledsoe, M. T., Wessels, S. B. (2006). *Family Owned Business Fraud: The Silent Thief*. *Journal of Business and Economics Research*, 4(1), 47-52. DOI: <https://doi.org/10.19030/jber.v4i1.2628>.
- Calvin., Edalmen. (2022). Pengaruh Kecerdasan Emosional, Kecerdasan Adversitas, dan Efikasi Diri Terhadap Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 4(4), 979-986. DOI: <https://doi.org/10.24912/jmk.v4i4.20561>.
- Collette, C. (2024). *The Family Business and the Family Enterprise: Understanding Family-Owned Organizations Through the Lens of Two Fundamental Frameworks*. *Cambridge Family Enterprise Group*. Diakses dari [https://cfeg.com/insights\\_research/the-family-business-and-the-family-enterprise-understanding-family-owned-organizations-through-the-lens-of-two-fundamental-frameworks/](https://cfeg.com/insights_research/the-family-business-and-the-family-enterprise-understanding-family-owned-organizations-through-the-lens-of-two-fundamental-frameworks/).

- Daya Inara. (2024). Bangkit Setelah Pandemi: Mengembalikan Kesuksesan Perusahaan Keluarga Setelah Pandemi Covid-19. Diakses dari <https://dayainara.id/whitepaper/bangkit-setelah-pandemi-mengembalikan-kesuksesan-perusahaan-keluarga-setelah-pandemi-covid-19/>.
- Desmond., Tunjungsari, H. K. (2019). Pengaruh *Corporate Social Responsibility* Terhadap *Family Firm Performance* Di Jakarta Dengan *Entrepreneurial Orientation* Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 1(2), 182-190. DOI: <https://doi.org/10.24912/jmk.v1i2.5077>.
- Dewi, K. S., Ginanjar, A. S. (2019). Peranan Faktor-faktor Interaksional Dalam Perspektif Teori Sistem Keluarga Terhadap Kesejahteraan Keluarga. *Jurnal Psikologi*, Fakultas Psikologi Universitas Indonesia, 18(2), 245-263. DOI: 10.14710/jp.18.2.245-263.
- Efendy, K. I. (2018). *The Dynamics of Family Business Conflict: The Underlying Factors, Parties' Conflict Behavior, and Role of Non-Family Executives in Indonesia*. QUT Thesis. Australia: QUT School of Business.
- Egsaugm. (2022). Budaya Berkomentar Warganet Di Media Sosial: Ujaran Kebencian Sebagai Sebuah Tren. Diakses dari <https://egsa.geo.ugm.ac.id/2022/02/06/budaya-berkomentar-warganet-di-media-sosial-ujaran-kebencian-sebagai-sebuah-tren/>.
- Ekadjaja, M., Adiwijaya, E. (2023). Modul Pelatihan *Smart-PLS* 4.0. Jakarta: Laboratorium Manajemen Metode Kuantitatif, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tarumanagara.
- Ernawan, E. R. (2014). Tanggung Jawab Sosial Perusahaan (*Corporate Social Responsibility*). *Jurnal Manajemen dan Bisnis (Performa)*, 11(2), 1-17. DOI: <https://doi.org/10.29313/performa.v0i2.3026>.
- Frost, J. (2024). *Cronbach's Alpha: Definition, Calculations & Example*. Diakses dari <https://statisticsbyjim.com/basics/cronbachs-alpha/>.
- Fulasifah, N. A., Pradhanawati, A. (2017). Analisis Konflik Internal dan Model Penyelesaian Konflik Internal Antar Anggota. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(3), 1-10. DOI: <https://doi.org/10.14710/jiab.2017.16762>.

- Gaol, K. L. (2020). Kode Etik dan Pedoman Perilaku Dalam Etika Bisnis PT. A.J. Adisarana Wanaartha. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Sistem Informasi*, 1(5), Mei 2020, 414-425. DOI: 10.31933/jemsi.v1i5.163.
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis *Multivariate* Dengan Program IBM SPSS 23. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I., Latan, H. (2014). *Partial Least Squares* Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0 (Dedi (ed.); Edisi ke 2). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Giovanni, V. F., Ie, M. (2022). Pengaruh Lingkungan Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Loyalitas Karyawan di Industri Kreatif. *Jurnal Manajerial dan Kewirausahaan*, 4(1), 232-242. DOI: <https://doi.org/10.24912/jmk.v4i1.17196>.
- Hermawan, D., Gassing, S. S. (2023). Pengaruh Komentar Netizen Terhadap Citra Diri Dan Reputasi Sosial Media Pada Akun Instagram Nathalie. *IKRAITH-Humaniora*, 7(3), 242-250. DOI: <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora.v7i3>.
- Husnunnisa, I. A. (2024). Pentingnya *Emotional Intelligence* (Kecerdasan Emosional) di Dunia Kerja. Diakses dari <https://www.ruangkerja.id/blog/pentingnya-emotional-intelligence-di-dunia-pekerjaan>.
- Khalisah *et al.* (2022). Pengaruh Kode Etik (*Code of Conduct*) Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pengendalian dan Pembangkitan Tello. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis (JADBISFISH)*, 1(1), 43-48. DOI: <https://doi.org/10.26858/jab.v1i1.31647>.
- Legacy. (2023). Penyebab dan Contoh Bisnis Keluarga yang Gagal di Indonesia. Diakses dari <https://www.fidelitas.co.id/blog/family-business/penyebab-dan-contoh-bisnis-keluarga-yang-gagal-di-indonesia/>.
- Loupita, T. I. (2023). Studi Literatur Tentang Pengaruh Konflik Kerja dan Stress Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Suatu Perusahaan. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 1491-1497. DOI: <https://doi.org/10.31004/jptam.v7i1.5449>.
- Margaretha, Y. (2019). Manajemen Konflik Pada Perusahaan Keluarga (Studi Kasus Pada Perkebunan X). *Jurnal Manajemen Maranatha*, 18(2), 135-142. DOI: <https://doi.org/10.28932/jmm.v18i2.1618>.

- Martono, R. V. (2022). Benarkah Teori Tidak Sama Dengan Praktik?. Diakses dari <https://ppm-manajemen.ac.id/benarkah-teori-tidak-sama-dengan-praktik/>.
- Marzi *et al.* (2018). *Conflict Management in Family Businesses: A Bibliometric Analysis and Systematic Literature Review. International Journal of Conflict Management*, 29(4), 519-542. DOI: <https://doi.org/10.1108/IJCMA-02-2018-0027>.
- Mina, T. M., Soelaiman, L. (2024). Peran Pendidikan Kewirausahaan Dalam Membangun Jiwa Wirausaha Generasi Z Melalui Efikasi Diri dan Pola Pikir *Entrepreneurial*. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, 8(1), 63-77. DOI: <https://doi.org/10.24912/jmie.v8i1.28703>.
- Mithra. (2023). Konflik Dalam Organisasi: Dihindari atau Diciptakan?. Diakses dari <https://hangtuah.ac.id/konflik-dalam-organisasi-dihindari-atau-diciptakan/>.
- Muktiyo, W. (2021). Komunikasi Kritik, Kualitas Demokrasi, dan Kemajuan Bangsa. Diakses dari <https://www.kompas.id/baca/opini/2021/03/06/komunikasi-kritik-kualitas-demokrasi-dan-kemajuan-bangsa>.
- Nisa *et al.* (2023). Persepsi. *Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(4), 213-226. DOI: <https://doi.org/10.31004/koloni.v2i4.568>.
- Nurbaiti, A., Putri A. A. (2023). Mendeteksi Kecurangan Laporan Keuangan Menggunakan Teori *Fraud Hexagon*. *Jurnal Studi Akuntansi dan Keuangan*, 6(1), 215-218. DOI: <https://doi.org/10.29303/akurasi.v6i1.359>.
- Nurchaliza, R. (2024). Teknik Pengambilan Sampel: Peneliti Harus Mengetahui Ini!. Diakses Pada dari <https://bit.telkomuniversity.ac.id/teknik-pengambilan-sampel/>.
- OCBC NISP. (2023). *Fraud: Jenis, Penyebab, Cara Mendeteksi & Cara Mencegahnya*. Diakses dari <https://www.ocbc.id/id/article/2022/03/23/fraud-adalah>.
- Poza, E. J., Daugherty, M. S., (2018). *Family Business 5th Edition. Boston, United States: Cengage*.
- Qarsa, D. (2022). Perusahaan Keluarga Pendorong Ekonomi Indonesia. Diakses dari <https://blog.klob.id/2022/06/21/perusahaan-keluarga-pendorong-ekonomi-indonesia/>.
- Qotrun, A. (2021). Pengertian Kerangka Pemikiran: Cara Membuat dan Contoh. Diakses dari <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-kerangka-pemikiran/>.

- Retaduari, E. A. (2022). 2 Maret 2020, Saat Indonesia Pertama Kali Dilanda Covid-19. Diakses Pada dari <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/02/10573841/2-maret-2020-saat-indonesia-pertama-kali-dilanda-covid-19?page=all>.
- Rosa, E. M. (2018). Kepatuhan (*Compliance*). Diakses dari <https://mars.umy.ac.id/kepatuhan-compliance/>.
- Selamat, F. (2023). Kepemimpinan yang Rendah Hati. Diakses dari [https://money.kompas.com/read/2023/11/14/124738026/kepemimpinan-yang-rendah-hati?page=all#google\\_vignette](https://money.kompas.com/read/2023/11/14/124738026/kepemimpinan-yang-rendah-hati?page=all#google_vignette).
- Supriyadi *et al.* (2017). Perbandingan Metode *Partial Least Square* (PLS) dan *Principal Component Regression* (PCR) Untuk Mengatasi Multikolinearitas Pada Model Regresi Linear Berganda. *UNNES Journal of Mathematics*, 6(2), 117-128. DOI: 10.15294/UJM.V6I2.11819.
- Surjono *et al.* (2019). *Code of Ethics & Code of Conduct and Employee Satisfaction in Order to Improve Employee Performance at the Kanwil DJP Jabar I*. JEMPER (Jurnal Ekonomi Manajemen Perbankan), 1(2), 95-108. DOI: 10.32897/jemper.v1i2.224.
- Syafnidawaty. (2020). Tujuan Penelitian. Diakses dari <https://raharja.ac.id/2020/10/23/tujuan-penelitian/>.
- Utami, S. N. (2023). Definisi Etika Menurut Para Ahli. Diakses dari <https://www.kompas.com/skola/read/2023/01/21/190000169/definisi-etika-menurut-para-ahli>.
- Utami, S. N. (2023). Pengertian Konflik Menurut Para Ahli. Diakses dari <https://www.kompas.com/skola/read/2023/01/12/170000369/pengertian-konflik-menurut-para-ahli>.
- Wahyudi, A. (2002). Konflik, Konsep Teori, dan Permasalahan. Jakarta: Uhamak Press.
- Wulan. (2023). Dampak Positif Memiliki Sikap Peduli. Diakses dari <https://www.pontianaknews.com/daerah/523225267/dampak-positif-memiliki-sikap-peduli>.
- Yustiani, S. (2023). Faktor-Faktor Penyebab Tindakan *Fraud: Fraud Hexagon Model*. Diakses dari

<https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/knowledge/faktor-faktor-penyebab-tindakan-fraud-fraud-hexagon-model-2a409001/detail/>.

- Zahroh, R., Sudibya, G. A. (2016). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Konflik Kerja-Keluarga Terhadap Intention to Quit Karyawan Pada Restoran Kudeta di Seminyak Kuta. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 5(1), 149-175. E-ISSN: 2302-8912.
- Zhang *et al.* (2022). *Can Psychological Contracts Decrease Opportunistic Behaviors?*. *Frontiers in Psychology*, 13(2), 1-15. DOI: 10.3389/fpsyg.2022.911389.