

STRATEGI PENGELOLAAN KONFLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA TIM PT GAPURA ANGKASA DI YOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT

Elsava Aulia Asmarani Prasetyanti¹, Fessy Febriyani Putri²

¹ Program Manajemen, Univeristas Terbuka

² Program Studi Manajemen, Universitas Baturaja

e-mail: fessyfebriyani@gmail.com

Abstract

PT Gapura Angkasa implements various conflict management strategies to improve team performance at Yogyakarta International Airport (YIA). This research aims to analyze how open communication, collaborative approaches, conflict management training and third party mediation can be applied to resolve conflicts that arise in daily operations. This research uses a qualitative approach and a case study approach. Data sources for this research include primary data and secondary data. The data collection techniques used in this research are semi-structured interviews and documentary research. This research carries out thematic data analysis. Findings from source interviews and internal document analysis indicate that effective conflict management can improve teamwork, reduce tensions and increase operational efficiency. Strategies such as open communication help resolve conflict proactively, while a collaborative approach allows team members to participate in decision making, reduce frustration, and create fair solutions. Conflict management training also equips employees with the skills they need to handle conflict with professionalism, while third-party mediation can resolve complex conflicts effectively. This study reinforces the theory that well-managed conflict can be an opportunity to enhance and enhance overall team performance.

Keywords: Discipline, Team Performance, Conflict Management.

Abstrak

PT Gapura Angkasa menerapkan berbagai strategi manajemen konflik untuk meningkatkan kinerja tim di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana komunikasi terbuka, pendekatan kolaboratif, pelatihan manajemen konflik dan mediasi pihak ketiga dapat diterapkan untuk menyelesaikan konflik yang muncul dalam operasional sehari-hari. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pendekatan studi kasus. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dan penelitian dokumenter. Penelitian ini melakukan analisis data secara tematis. Temuan dari wawancara sumber dan analisis dokumen internal menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif dapat meningkatkan kerja sama tim, mengurangi ketegangan dan meningkatkan efisiensi operasional. Strategi seperti komunikasi terbuka membantu menyelesaikan konflik secara proaktif, sementara pendekatan kolaboratif memungkinkan anggota tim untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, mengurangi frustrasi, dan menciptakan solusi yang adil. Pelatihan manajemen konflik juga membekali karyawan dengan keterampilan yang mereka butuhkan untuk menangani konflik dengan profesionalisme, sementara mediasi pihak ketiga dapat menyelesaikan konflik yang kompleks secara efektif. Studi ini memperkuat teori bahwa konflik yang dikelola dengan baik dapat menjadi peluang untuk meningkatkan dan meningkatkan kinerja tim secara keseluruhan.

Kata kunci: Kedisiplinan, Kinerja Tim, Manajemen Konflik.

1. PENDAHULUAN

Kinerja tim merupakan faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi, terutama di sektor yang beroperasi di lingkungan bertekanan tinggi seperti bandara. PT Gapura Angkasa, salah satu perusahaan penyedia jasa ground handling di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA), menghadapi tantangan kompleks terkait manajemen konflik di dalam timnya. Konflik

dapat muncul karena perbedaan kepentingan, kesenjangan komunikasi, dan tekanan operasional yang tinggi. Oleh karena itu, strategi manajemen konflik yang efektif adalah kunci untuk memastikan kelancaran operasional dan peningkatan kinerja tim.

Menurut Madiistriyatno (2022), konflik adalah suatu proses yang dimulai ketika salah satu pihak yakin bahwa pihak lain telah atau akan memberikan dampak negatif terhadap kepentingannya. Konflik di tempat kerja dapat bersifat fungsional atau fungsional, bergantung pada cara penanganannya. Konflik fungsional dapat mendorong kreativitas dan inovasi, sedangkan konflik disfungsional dapat merugikan hubungan kerja dan produktivitas. Dalam konteks PT Gapura Angkasa, manajemen konflik yang buruk dapat mengganggu koordinasi tim, memperlambat layanan, dan menurunkan kepuasan pelanggan.

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa pengelolaan konflik yang baik memerlukan pemahaman tentang jenis-jenis konflik dan strategi pengelolaan yang tepat. Iswahyudi et al. (2023) mengidentifikasi lima gaya manajemen konflik: kompetisi, kolaborasi, kompromi, penghindaran, dan akomodasi. Setiap gaya mempunyai kelebihan dan kekurangan dan harus disesuaikan dengan konteks dan kebutuhan organisasi. Dalam lingkungan kerja yang dinamis seperti bandara, kolaborasi sering kali dianggap sebagai pendekatan paling efektif karena mendorong solusi win-win yang menguntungkan semua pihak.

Di sisi lain, teori seperti teori manajemen konflik Fachrurazi et al. (2023) menekankan pentingnya dimensi interpersonal dalam manajemen konflik. Teori ini membagi konflik menjadi tiga jenis: konflik intrapersonal, konflik interpersonal, dan konflik kelompok. Di PT Gapura Angkasa, konflik interpersonal paling sering muncul antara karyawan dengan manajemen atau antar anggota tim, terutama pada saat darurat atau situasi beban kerja tinggi.

Studi lain yang dilakukan oleh Sudiro (2021) mencatat bahwa keragaman tim meningkatkan kemungkinan konflik tugas dan konflik hubungan. Konflik tugas melibatkan ketidaksepakatan tentang cara menyelesaikan pekerjaan dan sering kali dapat berdampak positif jika dikelola dengan baik. Sebaliknya, konflik hubungan yang berakar pada aspek pribadi cenderung berdampak negatif pada kinerja tim. Oleh karena itu, penting bagi PT Gapura Angkasa untuk mengidentifikasi jenis konflik yang terjadi dan menerapkan strategi yang relevan untuk mengatasinya.

Manajemen konflik juga erat kaitannya dengan budaya organisasi. Dewi dan Widaningsih (2024) mengemukakan bahwa budaya kerja di Indonesia cenderung bersifat kolektivistik, sehingga mempengaruhi cara individu menghadapi konflik. Dalam budaya kolektivistik, individu lebih memilih kompromi atau penghindaran untuk menjaga keharmonisan kelompok. Namun, pendekatan ini mungkin kurang efektif dalam situasi yang memerlukan tindakan tegas dan solusi segera, seperti yang sering terjadi pada YIA.

Konflik tidak hanya berdampak pada hubungan antar manusia, namun juga berdampak pada hasil kerja dan efisiensi operasional. Sebuah studi oleh Hananto et al. (2024) menemukan bahwa konflik tugas dan konflik hubungan memiliki pengaruh yang berbeda terhadap kinerja tim. Konflik tugas yang dikelola dengan baik akan meningkatkan inovasi dan pengambilan keputusan, sementara konflik hubungan sering kali menurunkan semangat tim dan menghambat kolaborasi.

Dalam lingkungan bandara, waktu merupakan faktor yang sangat berharga. Keterlambatan yang disebabkan oleh konflik internal dapat berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan. Oleh karena itu, pengembangan sistem manajemen konflik yang efektif, termasuk pelatihan komunikasi, mediasi, dan evaluasi berkala, menjadi penting bagi penerapan PT Gapura Angkasa.

Berdasarkan pada latar belakang diatas, selanjutnya rumusan masalah yang akan diteliti saat ini adalah Bagaimana strategi pengelolaan konflik yang efektif dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja tim di PT Gapura Angkasa Yogyakarta International Airport dan Jenis konflik apa saja yang paling sering muncul di PT Gapura Angkasa, dan bagaimana cara terbaik untuk mengelolanya sesuai dengan teori manajemen konflik

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi strategi manajemen konflik yang efektif untuk meningkatkan kinerja tim di Bandara Internasional PT Gapura Angkasa Yogyakarta. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini antara lain meningkatkan pemahaman manajemen konflik di lingkungan kerja yang bertekanan tinggi, memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori manajemen konflik, dan memberikan rekomendasi praktis kepada PT Gapura Angkasa untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan melalui cara yang lebih harmonis dan produktif. pengelolaan.

2. METODE PENELITIAN

Subyek penelitian ini adalah tim operasional PT Gapura Angkasa yang bekerja di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA). Topik-topik tersebut dipilih karena merupakan pihak-pihak yang terlibat langsung dalam operasional sehari-hari dan berpotensi menimbulkan konflik antar anggota tim maupun antara tim dan manajemen. Orang yang diwawancarai dalam penelitian ini terdiri dari enam orang yang dipilih secara purposif, termasuk tiga pelaku bisnis dan tiga manajer atau penyelia yang berpengalaman mengelola konflik di lingkungan kerja.

Tabel 1. Narasumber

No	Nama	Umur	Jabatan	Lokasi Wawancara	Tanggal Wawancara
1	Furi Tati	56	HRD	Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport	Senin, 09 Desember 2024
2	Yuli Wahyono	57	Spv Pasasi	Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport	Kamis, 12 Desember 2024
3	Dian Safitri	24	Staff Pasasi	Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport	Sabtu, 14 Desember 2024
4	Elmitha Pratiwi	24	Staff Pasasi	Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport	Sabtu, 14 Desember 2024
5	Ranti Kesuma Wardani	24	Staff Pasasi	Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport	Sabtu, 14 Desember 2024
6	Aditya Yoga Pratama	26	Staff Pasasi	Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport	Sabtu, 14 Desember 2024

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memberikan eksplorasi mendalam terhadap dinamika konflik dan strategi pengelolaan PT Gapura Angkasa. Pendekatan ini juga memungkinkan pengumpulan data yang kaya dan rinci tentang pengalaman, persepsi, dan perspektif subjek penelitian terhadap isu yang diteliti. Sumber data penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap enam responden terpilih. Data sekunder mencakup dokumen internal perusahaan, laporan operasional, dan literatur mengenai manajemen konflik dan kinerja tim.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur dan penelitian dokumenter. Wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk

mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman dan persepsi orang yang diwawancarai mengenai konflik serta strategi pengelolaannya. Sebanyak enam wawancara dilakukan, masing-masing berlangsung antara 45 dan 60 menit. Penelitian dokumenter dilakukan untuk mendukung data primer dan memberikan konteks tambahan terhadap temuan wawancara. Penelitian ini melakukan analisis data secara tematis. Data yang diperoleh dari wawancara dan dokumen dianalisis untuk mengidentifikasi tema-tema yang relevan dengan tujuan penelitian. Proses analisis meliputi transkripsi wawancara, pengkodean data, pengenalan pola, dan interpretasi tema. Hasil analisis digunakan untuk menyusun rekomendasi strategi pengelolaan konflik yang efektif bagi PT Gapura Angkasa.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Pengelolaan Konflik yang Efektif dalam Meningkatkan Kinerja Tim

Berdasarkan wawancara dengan narasumber dan analisis dokumen internal PT Gapura Angkasa, kami menemukan bahwa manajemen konflik merupakan aspek penting yang menunjang keberhasilan operasional Bandara Internasional Yogyakarta (YIA). Terapkan strategi untuk memastikan bahwa konflik tidak hanya diselesaikan namun menjadi peluang untuk memperkuat kerja tim. Strategi utama yang diterapkan perusahaan adalah:

a. Komunikasi Terbuka

Komunikasi terbuka adalah landasan manajemen konflik. Furi Tati (HRD) dalam wawancaranya pada 9 Desember 2024 mengatakan, salah satu penyebab utama konflik adalah kurangnya komunikasi yang jelas antara karyawan dan manajemen. “Jika ada perbedaan pendapat atau keluhan, pegawai selalu didorong untuk menyampaikan pandangannya secara langsung atau melalui forum diskusi bulanan. Tujuannya untuk memastikan permasalahan dapat diselesaikan sebelum menjadi permasalahan yang serius,” kata Furi. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Yuli Wahyono (SPV Pasasi) yang menambahkan bahwa komunikasi yang baik tidak hanya sekedar mendengarkan tetapi juga memberikan masukan yang jelas dan konstruktif. “Banyak konflik kecil dapat diselesaikan dengan mendengarkan dan menafsirkan kembali harapan atau arahan yang telah diselesaikan,” jelasnya.

Komunikasi yang terbuka terbukti menjadi hal mendasar dalam menyelesaikan konflik di lingkungan kerja di PT Gapura Angkasa. Hasil wawancara dengan Furi Tati dan Yuli Wahyono menyoroti pentingnya mendengarkan keluhan secara aktif dan memberikan masukan yang jelas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sulianta (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif dapat mencegah eskalasi konflik dengan memastikan pesan yang disampaikan tidak disalahartikan. Sulianta juga menekankan bahwa komunikasi yang terbuka membangun kepercayaan antar anggota tim, terbukti dengan upaya PT Gapura Angkasa dalam menyelesaikan permasalahan sebelum menjadi serius melalui forum bulanan.

b. Pendekatan Kolaboratif

Mengadopsi pendekatan kolaboratif dengan mengadakan diskusi kelompok untuk mencari solusi bersama. Dian Safitri (Staf Pasasi) menjelaskan dalam wawancara pada 14 Desember 2024 bahwa ketika pembagian tugas mengalami konflik, tim berkumpul untuk mendiskusikan cara terbaik mengelola pekerjaan secara adil. “Misalnya ada dua penerbangan internasional dalam waktu bersamaan, kita diskusikan pembagian tugas sesuai kemampuan masing-masing anggota agar tidak ada yang merasa terbebani.” Hal senada juga diungkapkan Elmitha Pratiwi (pegawai Passasi) yang menekankan pendekatan kolaboratif yang membantu mengurangi frustrasi anggota tim karena mereka merasa terlibat dalam pengambilan keputusan.

Pendekatan kolaboratif yang dilakukan PT Gapura Angkasa seperti diskusi kelompok untuk mencari solusi bersama telah menunjukkan hasil yang positif. Dian Safitri dan Elmitha Pratiwi menjelaskan bagaimana diskusi dapat membantu menyelesaikan konflik peran dalam situasi operasional yang sibuk. Hal ini sesuai dengan penelitian Abbas (2024)

yang menyatakan bahwa pendekatan kolaboratif dapat menciptakan win-win solution dimana semua pihak merasa terlibat dan dihargai. Selain itu, pendekatan ini meningkatkan rasa kepemilikan tim, yang secara tidak langsung meningkatkan efisiensi kerja.

c. Pelatihan Manajemen Konflik

PT Gapura Angkasa mengadakan pelatihan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan manajemen konflik, terutama bagi supervisor dan karyawan yang sering menghadapi situasi kompleks. Furi Tati mengatakan, pelatihan ini mencakup simulasi kasus nyata dan sesi refleksi untuk membantu peserta pelatihan memahami jenis konflik dan solusi yang tepat. “Kami ingin memastikan bahwa seluruh staf memiliki alat yang memadai untuk menangani konflik secara profesional, terutama ketika menghadapi situasi sensitif seperti kedatangan terlambat atau perubahan jadwal penerbangan secara tiba-tiba,” ujarnya.

Pelatihan manajemen konflik yang rutin diberikan oleh PT Gapura Angkasa menunjukkan bahwa keterampilan dalam mengelola konflik dapat ditingkatkan melalui pendidikan dan simulasi. Penjelasan Furi Tati mengenai pelatihan yang memuat simulasi kasus nyata berkorelasi dengan temuan Fachrurazi et al. (2023) yang menekankan bahwa pelatihan dapat membantu karyawan memahami jenis, sumber dan penyelesaian konflik yang tepat. Oleh karena itu, pelatihan semacam ini tidak hanya berfungsi sebagai solusi jangka pendek namun juga sebagai investasi dalam mencegah konflik di masa depan.

d. Mediasi oleh Pihak Ketiga

Untuk konflik yang lebih kompleks, PT Gapura Angkasa akan melakukan mediasi melalui pihak ketiga seperti HRD atau supervisor. Ranti Kesuma Wardani (karyawan Passasi) menjelaskan dalam sebuah wawancara bahwa mediasi sangat membantu ketika muncul konflik pribadi antar anggota tim. “Ada satu kasus dimana rekan kerja merasa tugasnya selalu lebih berat dibandingkan yang lain. HRD langsung turun tangan sebagai mediator dan akhirnya tercapai pembagian kerja baru yang disepakati bersama,” kata Landi. Konflik namun tetap profesional.

Mediasi yang dilakukan pihak ketiga seperti HRD merupakan cara yang efektif untuk menyelesaikan konflik interpersonal di PT Gapura Angkasa. Dalam wawancaranya, Ranti Kesuma Wardani mengungkapkan bahwa keterlibatan pihak netral dapat meredakan ketegangan dan menciptakan solusi yang adil. Penelitian Azizah dan Nurlaeli (2024) juga mengemukakan bahwa mediasi efektif dalam konflik interpersonal karena mediator dapat membantu pihak-pihak yang berkonflik mencapai kesepakatan tanpa kehilangan rasa saling menghormati.

Penerapan strategi di atas menghasilkan dampak positif yang signifikan terhadap kinerja tim. Aditya Yoga Pratama (karyawan Parsasi) menekankan bahwa komunikasi yang baik dan pelatihan yang berkesinambungan membuat anggota tim lebih percaya diri dan mampu menyelesaikan tugas dengan efisien. “Dulu ada beberapa konflik yang membuat suasana kerja tidak nyaman, namun kini konflik lebih cepat terselesaikan dan tidak mempengaruhi operasional,” ujarnya. Hasil wawancara ini konsisten dengan dokumentasi internal perusahaan, menunjukkan penurunan insiden konflik yang tidak terselesaikan, peningkatan kepuasan kerja dan efisiensi operasional. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen konflik yang diterapkan PT Gapura Angkasa di Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja tim dan efisiensi operasional. Temuan ini memperkuat teori bahwa jika dikelola dengan baik, konflik dapat menjadi alat untuk meningkatkan kerja sama tim dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat (Sundari et al., 2024).

Jenis Konflik yang Paling Sering Muncul dan Cara Mengelolanya

Dari hasil wawancara mendalam kepada narasumber, berbagai jenis konflik kerap terjadi di lingkungan kerja PT Gapura Angkasa. Konflik-konflik ini berakar pada tantangan

operasional sehari-hari, dinamika tim, dan kebijakan manajemen. Dibawah ini jenis konflik yang paling umum dan cara mengelolanya:

a. Konflik Peran

Konflik peran muncul akibat tugas yang tidak jelas atau tumpang tindih. Dian Safitri (karyawan Pasasi) menjelaskan: “Terkadang, dalam situasi sibuk, seperti tiga penerbangan internasional tiba pada waktu yang bersamaan, tanggung jawab antara karyawan Pasasi dan supervisor menjadi tidak jelas. Kita sering diminta menangani hal-hal di luar pekerjaan. Hal ini juga dibenarkan oleh Yuli Wahyono (Direktur Pasasi) yang mengakui bahwa beban kerja yang tinggi seringkali menyebabkan kaburnya peran anggota tim. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan memperbaiki sistem alokasi tugas dengan uraian tugas yang lebih spesifik. Selain itu, pengarahan harian diadakan untuk menyoroti tanggung jawab setiap anggota tim sebelum mulai bekerja.

Konflik peran akibat tumpang tindih tanggung jawab seringkali menjadi tantangan besar di lingkungan kerja PT Gapura Angkasa. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sulianta (2024) yang menyatakan bahwa konflik peran muncul karena tidak adanya definisi yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab. Dian Safitri dan Yuli Wahyono menunjukkan bahwa penyelesaian konflik ini melalui spesifikasi tugas yang lebih rinci dan pengarahan harian dapat membantu mengurangi ambiguitas peran dalam sebuah tim. Penelitian sebelumnya juga menekankan pentingnya alokasi tugas yang jelas untuk menghindari gesekan antar anggota tim (Aldiansyah et al., 2023).

b. Konflik Kepentingan

Konflik kepentingan sering kali berkaitan dengan pengaturan kerja, alokasi sumber daya, dan kebijakan perusahaan. Ranti Kesuma Wardani (karyawan Pasasi) mengatakan: “Masalah terbesar biasanya muncul ketika mengalokasikan jam kerja. Beberapa karyawan merasa lebih sering bekerja shift malam dibandingkan yang lain, sehingga mereka merasa tidak adil untuk menyelesaikan konflik ini.” diskusi terbuka sebelum menyusun rencana kerja. Furi Tati (HRD) menjelaskan dalam sebuah wawancara: “Kami melibatkan karyawan dalam mengembangkan kebijakan sehingga mereka merasa pendapat mereka diperhitungkan. Hal ini membantu mengurangi keluhan terhadap kebijakan.”

Konflik kepentingan, terutama yang berkaitan dengan alokasi sumber daya dan pengaturan kerja, seringkali menimbulkan ketidakpuasan karyawan. Temuan ini mendukung penelitian Sebayang et al. (2023) yang mengungkapkan bahwa konflik kepentingan seringkali disebabkan oleh ketidakseimbangan sumber daya atau kesenjangan antara harapan pribadi dan kebijakan perusahaan. Ranti Kesuma Wardani menekankan pentingnya diskusi terbuka dalam mengelola konflik ini, serupa dengan pendekatan yang disarankan oleh Greenberg dan Barron untuk meningkatkan partisipasi karyawan dalam pengambilan keputusan.

c. Konflik Komunikasi

Komunikasi yang buruk adalah penyebab paling umum terjadinya konflik, terutama di antara tim operasi. Aditya Yoga Pratama (staf pasasi) mengungkapkan miskomunikasi sering terjadi ketika jadwal penerbangan tiba-tiba berubah. “Terkadang informasi perubahan jadwal sampai kepada kami sangat terlambat sehingga terjadi kebingungan di lapangan,” ujarnya. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, PT Gapura Angkasa menerapkan pelatihan komunikasi efektif kepada seluruh karyawan. Selain itu, dunia usaha semakin banyak menggunakan alat komunikasi digital, seperti aplikasi berbasis grup, untuk memastikan informasi tersampaikan secara real-time dan mengurangi miskomunikasi.

Konflik komunikasi akibat miskomunikasi atau keterlambatan perubahan jadwal seringkali menjadi penyebab utama terjadinya gesekan di tim operasional PT Gapura

Angkasa. Aditya Yoga Pratama menyatakan bahwa pelatihan komunikasi yang efektif dan penggunaan aplikasi digital dapat membantu mengurangi miskomunikasi. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian Wardani (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi komunikasi dapat meningkatkan efisiensi komunikasi secara signifikan dan mengurangi konflik yang timbul akibat ketidakseimbangan informasi.

d. Konflik Antarpribadi

Konflik antarpribadi seringkali terjadi karena perbedaan kepribadian atau gaya kerja antar anggota tim. Elmitha Pratiwi (karyawan Pasasi) menceritakan pengalamannya, “Beberapa rekan kerja cenderung bekerja terlalu cepat dan tidak sabar, sementara yang lain lebih lambat dan teliti. Hal ini sering menimbulkan perselisihan kecil-kecilan.” konflik sering kali diselesaikan melalui mediasi langsung oleh supervisor atau direktur SDM. “Kami menyerukan kepada semua pihak yang berkonflik untuk duduk bersama dan mencoba memahami sudut pandang masing-masing. Pendekatan ini sangat efektif dalam meredakan ketegangan,” ujarnya.

Konflik antarpribadi akibat perbedaan kepribadian atau gaya kerja juga menjadi tantangan besar yang dihadapi PT Gapura Angkasa. Elmitha Pratiwi mengungkapkan, mediasi langsung dari pihak terkait seperti supervisor atau direktur SDM dapat membantu meredakan ketegangan. Hasil tersebut mendukung penelitian Iswahyudi et al. (2023) yang menyatakan bahwa mediasi merupakan strategi efektif dalam menangani konflik antar individu dengan menciptakan solusi yang saling menguntungkan.

Hasil wawancara mendalam dengan PT Gapura Angkasa mengungkapkan bahwa berbagai jenis konflik seperti konflik peran, konflik kepentingan, konflik komunikasi, dan konflik interpersonal sering terjadi di lingkungan kerja. Konflik peran muncul dari tugas yang tidak jelas atau tumpang tindih dan dapat diselesaikan melalui spesifikasi tugas yang lebih rinci dan pengarahan harian. Konflik kepentingan, yang seringkali berkaitan dengan alokasi sumber daya dan pengaturan kerja, dapat dikurangi melalui diskusi terbuka dan melibatkan karyawan dalam pengembangan kebijakan. Konflik komunikasi seringkali disebabkan oleh miskomunikasi atau perubahan jadwal, yang dapat diselesaikan melalui pelatihan komunikasi yang efektif dan penggunaan teknologi digital. Sementara itu, konflik antarpribadi yang timbul karena perbedaan kepribadian atau gaya kerja dapat diselesaikan melalui mediasi langsung oleh atasan atau direktur sumber daya manusia. Penelitian yang mendukung penggunaan berbagai strategi untuk mengelola konflik di lingkungan kerja menunjukkan bahwa pendekatan ini terbukti efektif dalam mengurangi ketegangan dan menciptakan solusi yang saling menguntungkan.

Strategi pengelolaan konflik yang diterapkan PT Gapura Angkasa mempunyai implikasi praktis yang signifikan terhadap pengelolaan. Melalui komunikasi terbuka, pendekatan kolaboratif, pelatihan manajemen konflik, dan mediasi pihak ketiga, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif. Komunikasi terbuka memastikan konflik diidentifikasi sejak dini dan diselesaikan sebelum menjadi lebih besar, sementara pendekatan kolaboratif memungkinkan tim menemukan solusi bersama yang menguntungkan semua pihak. Pelatihan manajemen konflik memberikan keterampilan yang dibutuhkan untuk mengelola situasi kompleks, sementara mediasi pihak ketiga memastikan penyelesaian konflik yang adil dan profesional. Dampak ini tidak hanya membantu mengurangi ketegangan antar anggota tim tetapi juga meningkatkan kepercayaan, kepuasan kerja, dan efisiensi operasional. Dengan melakukan pendekatan manajemen konflik yang terstruktur dan sistematis, PT Gapura Angkasa mampu meningkatkan kinerja tim dan menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT Gapura Angkasa berhasil mengelola berbagai jenis konflik yang terjadi di lingkungan kerja, mulai dari konflik peran, konflik kepentingan, konflik komunikasi hingga konflik interpersonal. Strategi yang diterapkan,

seperti komunikasi terbuka, pendekatan kolaboratif, pelatihan manajemen konflik, dan mediasi pihak ketiga, terbukti efektif dalam mengurangi frekuensi konflik dan meningkatkan efisiensi operasional. Selain itu, penelitian ini menyoroti pentingnya partisipasi karyawan dalam proses pengambilan keputusan dan penggunaan teknologi komunikasi yang efektif untuk mengurangi miskomunikasi. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa manajemen konflik yang baik tidak hanya mengurangi ketegangan, tetapi juga meningkatkan kerja sama tim dan menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan produktif. Oleh karena itu, dunia usaha perlu terus mengembangkan dan memperbarui strategi manajemen konflik untuk memastikan kinerja tetap optimal dan keseimbangan antara kebutuhan operasional dan kebutuhan karyawan. Rekomendasi kepada PT Gapura Angkasa adalah untuk terus mengembangkan program pelatihan yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan manajemen konflik dan memanfaatkan teknologi komunikasi yang berkembang untuk mendukung kelancaran operasional sehari-hari.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, A. (2024). *Rekayasa Sosial Win Win Solution Antar Stakeholders Pada Revitalisasi Pasar Lubuk Buaya Kota Padang*. JAPAN: Jurnal Administrasi Dan Pemerintahan, 2(1), 30-39.
- Aldiansyah, A., kurnia Saputra, E., Pratama, R. A., Rudi, R., & Kurniawan, S. (2023). Analisis Strategi Efektif Mengatasi Konflik Dan Stres Kerja Driver Maxim Tanjungpinang. *Community Development Journal: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(6), 11550-11555.
- Azizah, D. N., & Nurlaeli, A. (2024). Implementasi manajemen konflik sebagai upaya dalam meningkatkan produktivitas kerja di lembaga pendidikan Islam. *Dirasah: Jurnal Studi Ilmu dan Manajemen Pendidikan Islam*, 7(2), 619-629.
- Dewi, L., & Widaningsih, T. (2024). Menavigasi lintas budaya: Pengelolaan komunikasi dan wajah di lingkungan kerja multinasional. *Kaganga: Jurnal Pendidikan Sejarah dan Riset Sosial Humaniora*, 7(2), 1259-1276.
- Fachrurazi, H., MM, S. A., Cahyadi, N., S ST, M. M., Asriani, S., Zaki, A., ... & Saksono, H. (2023). *Manajemen Konflik dalam Dunia Bisnis*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Hananto, D., Wahyuningrum, A. S., Kafah, M. S., Ardani, R., & Al Candra, M. R. (2024). Strategi Manajemen Konflik Untuk Meningkatkan Kualitas Kerja Dalam Organisasi. *Sharing: Journal of Islamic Economics Management and Business*, 3(2), 7-12.
- Iswahyudi, M. S., Iskandar Zulkarnain, S. E., Hamidah Rosidanti Susilatun, M. E. M., Robial, F. E., Hendry Rumengan, M. M., Ch, D., ... & Sondakh, A. E. (2023). *Pengantar Manajemen Konflik*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Madiistriyatno, H. (2022). *Dinamika dan Keberadaban Organisasi*. Indigo Media.
- Sebayang, T. E., Jati, P., Atmojo, K., Hayati, N., Elshifa, A., Safari, B., ... & Budiraharjo, J. (2023). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sudiro, A. (2021). *Perilaku Organisasi*. Bumi Aksara.
- Sulianta, F. (2024). *Resolusi Konflik Ranah Digital*. Feri Sulianta.
- Sundari, S., Silalahi, V. A. J. M., & Siahaan, R. S. (2024). Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Harmoni dan Produktivitas di Tempat Kerja. *Jurnal Cakrawala Akademika*, 1(3), 419-438.
- Wardani, S. (2023). Komunikasi Organisasi Sebagai Kunci Efektivitas Dan Produktivitas Dalam Lingkungan Ekonomi Modern. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 3(2), 242-247.