

## ANALISIS STRATEGI MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI TANTANGAN KERAGAMAN GENERASI DI PERUSAHAAN X

Irene Dafina Maisya, Christian Wiradendi Wolor, Eka Dewi Utari  
Universitas Negeri Jakarta

Alamat: Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta Gd. M. Kampus A UNJ, Jl.  
Rawamangun Muka Jakarta Timur  
Korespondensi penulis: [dafinairene@gmail.com](mailto:dafinairene@gmail.com)

### Abstract

*This research aims to analyze the conflict management strategies implemented in Company X, a food and beverage manufacturing company, in overcoming the challenges of generational diversity. The objectives of this study include identifying conflict management strategies used and understanding the perceptions of employees from various generations regarding these strategies. The research method used is a qualitative case study with a descriptive approach. The background of this research is based on the characteristics of the food and beverage manufacturing industry, which has strict working hours, high demands for product quality and safety, and a distinctive work environment, which can affect the dynamics of conflict between generations. The results show that Company X implements various conflict management strategies, including open communication through regular meetings, soft skills training programs, and intergenerational mentoring.*

**Keywords:** *Conflict Management, Generational Diversity, Food and Beverage Manufacturing, Management Strategy*

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen konflik yang diterapkan di Perusahaan X, sebuah perusahaan manufaktur makanan dan minuman, dalam mengatasi tantangan keragaman generasi. Tujuan penelitian ini meliputi identifikasi strategi manajemen konflik yang digunakan dan pemahaman terhadap persepsi karyawan dari berbagai generasi mengenai strategi tersebut. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada karakteristik industri manufaktur makanan dan minuman, yang memiliki jam kerja yang ketat, tuntutan kualitas dan keamanan produk yang tinggi, serta lingkungan kerja yang memiliki keunikan, yang dapat memengaruhi dinamika konflik antar generasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perusahaan X menerapkan berbagai strategi manajemen konflik, termasuk komunikasi terbuka melalui pertemuan rutin, program pelatihan soft skills, dan mentoring antar generasi.

### Article history

Received: April 2025  
Reviewed: April 2025  
Published: April 2025

Plagiarism checker no 886  
Doi : prefix doi :  
10.8734/musytari.v1i2.359

**Copyright : author**  
**Publish by : musytari**



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

**Kata Kunci:** Manajemen Konflik, Keragaman Generasi, Manufaktur Makanan dan Minuman, Strategi Manajemen

## 1. PENDAHULUAN

Industri makanan dan minuman merupakan sektor penting dalam perekonomian yang harus menghasilkan produk berkualitas tinggi yang aman dan terjangkau bagi konsumen. Keberhasilan perusahaan di sektor ini tidak hanya bergantung pada teknologi produksi yang canggih atau efisiensi rantai pasokan. Namun juga bergantung pada efisiensi sumber daya manusia yang terlibat dalam seluruh proses produksi. Dalam konteks ini, kolaborasi yang efektif antara karyawan di semua tingkatan dan departemen sangat penting. Koordinasi yang baik antara mitra produksi, teknisi, manajer mutu, personel pemasaran dan distribusi sangat penting untuk memastikan kelancaran operasi dan kualitas produk yang konsisten. Menurut Umartias (2014), Budaya perusahaan yang hebat akan mendorong perilaku positif di tempat kerja, seperti loyalitas, tanggung jawab, kerja keras, dan kemauan untuk membantu orang lain, sehingga memaksimalkan kepuasan kerja dan produktivitas.

Namun, seperti halnya industri lain, perusahaan manufaktur makanan dan minuman juga menghadapi tantangan dalam mengelola keragaman generasi di tempat kerja. Saat ini, sangat umum menemukan karyawan dari empat hingga lima generasi yang berbeda bekerja bersama, yaitu Baby Boomers, Generasi X, Millennials (Generasi Y), dan Generasi Z. Setiap generasi ini membawa serta nilai-nilai, etos kerja, gaya komunikasi, dan preferensi teknologi yang berbeda, yang dibentuk oleh pengalaman hidup dan konteks sosial-ekonomi yang berbeda pula. Perbedaan-perbedaan ini, jika tidak dikelola dengan baik, dapat menjadi sumber kesalahpahaman dan konflik di tempat kerja. Sebagai contoh, generasi yang lebih tua mungkin lebih menghargai pengalaman, hierarki, dan proses yang sudah teruji, sementara generasi yang lebih muda mungkin lebih menyukai fleksibilitas, otonomi, dan kecepatan dalam bekerja. Konflik bisa muncul dalam hal-hal sederhana seperti cara berkomunikasi (formal vs. informal) hingga perbedaan pandangan yang lebih fundamental, seperti bagaimana target produksi harus dicapai.

Penelitian yang dilakukan oleh Laksana et al., (2024) menekankan bahwa mengelola keberagaman, termasuk perbedaan usia dan kecerdasan, berpotensi untuk memperluas gagasan dan meningkatkan kreativitas, tetapi jika tidak dikelola dengan baik, hal itu dapat menimbulkan konflik yang dapat menghambat inovasi. Oleh karena itu, penting untuk menumbuhkan budaya organisasi yang mudah diakses dan mendukung kolaborasi antar karyawan. Namun, di sisi lain, Menurut Abdul & Jaguli (2018) Keberagaman generasi di pasar tenaga kerja bersifat ganda: selain berinovasi dan meningkatkan kemampuan memecahkan masalah, keberagaman juga menciptakan tantangan manajemen yang signifikan. Kebiasaan komunikasi yang berbeda, harapan untuk menjaga keseimbangan kehidupan kerja, dan kebutuhan akan umpan balik sering kali menimbulkan konflik antara karyawan dengan usia yang berbeda. Jika masalah ini tidak ditangani, hal tersebut dapat menyebabkan masalah sosial, kesepian, dan kegagalan organisasi. Efek kumulatif dari gangguan ini tidak hanya melemahkan budaya perusahaan, tetapi juga berdampak negatif pada efisiensi seluruh perusahaan. Dalam industri seperti makanan dan minuman, di mana kolaborasi, ketepatan, dan efisiensi sangat penting, kesalahpahaman antargenerasi dapat menyebabkan penurunan efisiensi operasional dan pergantian karyawan yang signifikan. Manajemen keberagaman yang proaktif, termasuk program pendampingan, pendampingan terbalik, dan kolaborasi antargenerasi, sangat penting untuk memanfaatkan potensi penuh dari tenaga kerja multigenerasi. Dengan mempelajari PT X, para peneliti berharap dapat memahami

mekanisme spesifik yang terlibat. Tantangan nyata dalam mengelola keberagaman generasi dan bagaimana karyawan memandang upaya perusahaan. Oleh karena itu, peneliti memfokuskan penelitian pada topik "Analisis Strategi Manajemen Konflik dalam Mengatasi Tantangan Keragaman Generasi pada PT X" dengan tujuan memberikan gambaran yang jelas dan mendalam tentang bagaimana dinamika antar generasi dikelola dan apa saja area yang memerlukan perbaikan di perusahaan tersebut.

## 2. KAJIAN LITERATUR

### Definisi Konflik

Konflik, yang etimologinya berasal dari kata Latin "configere" dengan arti harfiah "saling memukul," memiliki dimensi yang lebih kompleks dalam konteks hubungan sosial. Secara sosiologis, konflik didefinisikan sebagai sebuah proses interaksi yang melibatkan dua individu atau lebih, bahkan bisa juga kelompok. Ciri khas utama dari konflik adalah adanya usaha dari satu pihak untuk mengeliminasi atau melemahkan pihak lain. Eliminasi ini bisa dilakukan dengan cara yang ekstrim seperti penghancuran, atau dengan cara yang lebih halus, yaitu membuat pihak lawan tidak berdaya. Konflik bukanlah sekadar perbedaan pendapat, melainkan sebuah pertarungan kepentingan dan dominasi. Kusworo (2019) menyatakan bahwa konflik adalah bagian permanen dari kehidupan sosial manusia. Pandangan kontemporer mengenai konflik didasarkan pada anggapan bahwa konflik adalah sesuatu yang tidak dapat dielakkan sebagai konsekuensi logis interaksi manusia. Konflik dianggap sebagai aspek permanen dalam kehidupan sosial yang, pada tataran tertentu, sangat diperlukan sebagai sarana perubahan manusia sebagai anggota masyarakat agar menjadi lebih baik.

Konflik mengacu pada proses interaksi sosial di mana satu pihak mencoba untuk menyingkirkan atau melemahkan pihak lain dengan cara yang merugikan atau menjengkelkan. Konflik bukan hanya perbedaan pendapat, tetapi juga konflik kepentingan. Dari perspektif sosiologi modern, konflik merupakan bagian penting dari kehidupan sosial manusia, peristiwa yang tak terelakkan yang timbul dari interaksi antara individu, dan sampai batas tertentu menjadi katalisator bagi perubahan positif dalam masyarakat.

### Keragaman Generasi di Tempat Kerja

Keberagaman generasi di tempat kerja mengacu pada situasi di mana karyawan dari kelompok usia atau generasi yang berbeda bekerja bersama dalam organisasi yang sama. (Abdul & Jaguli, 2018). Fenomena ini masih berlanjut di Indonesia hingga saat ini. Perubahan demografi menyebabkan angkatan kerja sering kali terdiri dari empat atau lima generasi. Untuk mengatasi perbedaan dan sumber konflik secara efektif, penting untuk memahami karakteristik umum setiap generasi dan menghindari stereotip.

Secara ringkas, Baby Boomers (lahir ±1946-1964) umumnya dikenal karena dedikasinya, etos kerja yang kuat, dan komitmen terhadap bakat dan ketertiban, tetapi mereka mungkin memerlukan bantuan untuk beradaptasi dengan teknologi. Generasi X (lahir ±1965-1980) Mereka mandiri dan autentik, menghargai otonomi dan keseimbangan kehidupan dan pekerjaan, serta cenderung terlibat dengan teknologi meskipun mereka bukan *digital native*. Milenial/Generasi Y (lahir ±1981-1996) adalah kelompok menghargai kolaborasi, kerja terfokus, umpan balik berkelanjutan, fleksibilitas, dan pengembangan profesional yang cepat. Sementara Generasi Z (lahir ±1997-2012) merupakan kelompok yang mampu mengerjakan banyak hal dalam waktu bersamaan, rasional, menghargai keakuratan dan transparansi, memiliki jiwa kewirausahaan, dan mengharapkan komunikasi

visual/langsung. (Wardiansyah, 2019).

Keberagaman ini menawarkan keuntungan potensial, termasuk kolaborasi pengalaman dan inovasi, peningkatan pengambilan keputusan, dan berbagi pengetahuan dua arah (Rasyid et al., 2024). Namun, hal itu juga membawa tantangan yang signifikan. Mereka membahas, antara lain, gaya komunikasi yang berbeda (formal vs. informal), nilai-nilai kerja yang kontras (hierarki vs. fleksibilitas), mengelola ekspektasi karier yang berbeda, mengatasi stereotip negatif, dan memfasilitasi transfer pengetahuan antargenerasi. (Appelbaum et al., 2022). Perlunya mengatasi tantangan ini dan memaksimalkan manfaat sangat penting bagi keberhasilan perusahaan multi-generasi.

Keberagaman generasi di tempat kerja (Generasi Baby Boomer, Generasi X, Generasi Milenial, dan Generasi Z) menjadi kenyataan yang semakin umum di Indonesia. Setiap generasi memiliki karakteristik uniknya sendiri dalam hal etos kerja, preferensi teknis, nilai, dan gaya komunikasi. Keberagaman ini menawarkan potensi besar untuk kolaborasi interdisipliner dan mendorong inovasi, tetapi juga menimbulkan tantangan signifikan dalam hal format komunikasi, nilai profesional, harapan karier, dan kemungkinan mengalami bias negatif. Mampu memahami perbedaan ini dan mengatasinya secara efektif sangat penting untuk perencanaan generasi yang sukses dan perlunya memaksimalkan potensi manfaat setiap generasi.

## **Manajemen Konflik dalam Konteks Keragaman Generasi**

Pengelolaan konflik di tempat kerja multigenerasi memerlukan pendekatan yang lebih kuat daripada di lingkungan kerja lintas generasi. Dalam lingkungan lintas generasi, pendekatan tradisional sering kali tidak efektif jika tidak memperhitungkan perspektif dan norma yang berbeda dari berbagai generasi. Salah satu tantangan terbesar adalah komunikasi. Norma dan ekspektasi antargenerasi yang berbeda dapat menyebabkan salah tafsir, seperti pola komunikasi yang lebih percaya diri yang terlihat di kalangan generasi muda. Hal ini mungkin tampak tidak sopan bagi generasi yang lebih tua. Generasi muda mungkin menganggap pola komunikasi elektronik generasi yang lebih tua kurang efektif, tetapi perbedaan preferensi untuk platform komunikasi, seperti media digital versus komunikasi luring, sangat mendasar. Komunikasi sehari-hari (tatap muka atau telepon) juga menjadi lebih rumit. Hal ini dapat menyebabkan stress (Budi, 2021)

Selain itu, prasangka dan stereotip yang tersebar luas tentang kelompok usia tertentu sering kali mendistorsi persepsi dan memperburuk situasi (Irdewanti, 2024). Asumsi seperti penolakan generasi baby boomer terhadap teknologi, etos kerja yang dipertanyakan dari generasi yang lahir di awal tahun 2000-an, dan loyalitas Generasi Z yang rendah dapat menyebabkan individu menafsirkan perilaku karyawan mereka secara bias, alih-alih berdasarkan fakta objektif. Dengan demikian, konflik sederhana dapat diperkuat oleh prasangka yang ada, dan bahkan para pemimpin pun tidak kebal terhadap dampak prasangka ini terhadap kepemimpinan tim mereka.

Sumber konflik lainnya sering kali muncul dari perbedaan nilai dan ekspektasi mendasar antar generasi. Konflik dapat muncul terkait pentingnya senioritas atau kinerja sebagai kriteria kompensasi, terkait apakah stabilitas dan keamanan pekerjaan diinginkan atau fleksibilitas dan perubahan, dan terkait apakah prosedur formal harus diikuti atau hasil harus dicapai secara langsung. Sementara perspektif yang beragam ini dapat memperkuat organisasi, perbedaan nilai juga dapat menjadi sumber ketegangan dan mempersulit tercapainya solusi dan konsensus.

Terakhir, perbedaan persepsi tentang otoritas juga berdampak signifikan terhadap

dinamika interaksi dengan para pemimpin dan figur otoritas dalam organisasi. Perbedaan ini tercermin dalam cara setiap generasi mengekspresikan ketidaksetujuan, menanggapi instruksi, dan menanggapi strategi penyelesaian konflik yang diprakarsai oleh para pemimpin (Kusworo, 2019). Pandangan hierarkis yang penuh rasa hormat umum terjadi di antara generasi yang lebih tua, tetapi berbeda dengan pandangan yang lebih terbuka dan langsung dari generasi yang lebih muda. Jika perbedaan persepsi dan interaksi dengan figur otoritas ini tidak dikelola dengan tepat, hal itu dapat menyebabkan kesalahpahaman dan konflik di tempat kerja.

Pengelolaan konflik di tempat kerja multigenerasi lebih rumit daripada pengelolaan konflik di tempat kerja non-multigenerasi, karena kedua model tersebut pada dasarnya berbeda. Salah satu tantangan terbesar adalah perbedaan metode komunikasi, standar, dan ekspektasi yang berbeda dapat menyebabkan kesalahpahaman dan stres. Selain itu, bias dan stereotip tentang kelompok usia tertentu dapat menyebabkan konflik. Hal ini menciptakan persepsi yang menyimpang dan mendistorsi interpretasi perilaku. Perbedaan nilai dan ekspektasi antargenerasi membuat senioritas lebih penting daripada nilai. Sumber konflik utama lainnya adalah penekanan pada stabilitas daripada fleksibilitas. Terakhir, persepsi kekuasaan yang berbeda memengaruhi cara setiap generasi berinteraksi dengan para pemimpin. Strategi manajemen konflik harus mempertimbangkan perspektif dan norma unik setiap generasi, karena manajemen konflik yang buruk dapat menyebabkan kesalahpahaman. Oleh karena itu, harus segera mencari solusi yang efektif dan menciptakan lingkungan kerja yang harmonis.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2015), Metode penelitian kualitatif adalah metode yang mempelajari keadaan alamiah berbagai hal, bukan eksperimen. Peneliti adalah instrumen utama, sumber data digunakan dengan cara yang terarah dan progresif, metode pengumpulan data bersifat triangulasi (umum), analisis data bersifat kualitatif/induktif, dan hasil penelitian kualitatif berfokus pada makna, bukan generalisasi.

Penelitian kualitatif memungkinkan Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman partisipan di lingkungan alami mereka. Metode ini tepat karena tujuan penelitian ini adalah untuk memahami pengalaman dan persepsi karyawan dari berbagai generasi. Yusanto (2019) menyatakan bahwa beberapa metode digunakan dalam penelitian kualitatif tentang konflik dan bagaimana konflik tersebut dikelola dalam lingkungan kerja sehari-hari. Dengan berbagai fitur yang dapat disesuaikan untuk memenuhi tujuan penelitian, PT X menawarkan fleksibilitas bagi peneliti untuk mengeksplorasi keserbagunaannya. Selain itu, Mulyana et al., (2024) menekankan pentingnya analisis data yang cermat dalam penelitian kualitatif. Hal ini memungkinkan data yang diperoleh disajikan dalam format naratif dan menghasilkan penelitian berkualitas tinggi tentang strategi manajemen konflik.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk memahami strategi dalam mengatasi tantangan keberagaman generasi di PT X, peneliti menggunakan wawancara mendalam sebagai metode utama untuk memperoleh informasi kontekstual yang terperinci. Pada tahap ini, empat informan kunci dipilih berdasarkan posisi, generasi, dan pengalaman profesional mereka. Hal ini memerlukan pemahaman dan pengalaman tentang konflik generasi dan perubahan praktik manajemen di

perusahaan. Dapat menawarkan perspektif yang berbeda.

## **Strategi Manajemen Konflik yang Diterapkan pada PT X**

Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT X, terlihat bahwa mekanisme utama yang diandalkan untuk mengelola perbedaan pendapat atau potensi konflik adalah melalui forum pertemuan rutin yang secara konsisten diinisiasi oleh pihak manajemen. Pengamatan menunjukkan bahwa forum ini, baik yang dikemas secara informal seperti coffee break maupun lebih formal seperti 'briefing' bulanan, menjadi satu-satunya wadah formal yang tampak digunakan secara aktif oleh karyawan dan pimpinan untuk mendiskusikan isu-isu yang muncul.

Penggunaan ruang pertemuan secara teratur merupakan metode utama untuk mengelola perbedaan dan konflik yang mungkin timbul dalam suatu organisasi, menunjukkan bahwa konflik merupakan bagian yang tidak dapat dihindari dari interaksi sosial, sebagaimana ditegaskan oleh Inayah (2015). Proses manajemen konflik merupakan upaya strategis untuk menyelesaikan konflik dan mengurangi dampak negatifnya, sesuai pandangan Wardana et al. (2020). Pendekatan diskusi berbasis forum ini menunjukkan bahwa organisasi berfokus pada pengelolaan dinamika internal sebagai strategi utama mereka.

Tempat untuk pertemuan informal, seperti rehat kopi atau pertemuan formal. Presentasi adalah forum diskusi terbuka tentang topik tertentu. Di forum ini, orang-orang dapat mengungkapkan pendapat mereka dan membahas berbagai isu bersama. Platform ini dapat mendorong pemecahan masalah secara kreatif, kolaborasi, atau setidaknya mencapai kesepakatan. (Sari et al., 2019) untuk mencapai pemahaman atau jalan tengah. Forum ini menjadi respons organisasional terhadap potensi gesekan yang menurut Budi (2021) sangat mungkin terjadi dalam lingkungan kerja multi-generasi akibat perbedaan nilai, pengalaman, dan persepsi.

Namun, mengandalkan hanya pada satu jenis platform tata kelola dapat membatasi kemampuan organisasi untuk menyelesaikan sengketa dalam skala besar. Penelitian sebelumnya telah menjelaskan berbagai pendekatan alternatif, termasuk mediasi dan komunikasi terstruktur dan terfasilitasi. (Laksana et al., 2024), atau bahkan untuk intervensi arsitektur, kurangnya pendekatan alternatif yang spesifik menunjukkan bahwa organisasi mungkin tidak secara sistematis mendiversifikasi pendekatan manajemen konflik mereka.

## **Pandangan Mengenai Tantangan dan Penyebab Konflik Antar Generasi**

Dari pengamatan interaksi sehari-hari karyawan PT X, ditemukan bahwa konflik dan potensi konflik sering kali muncul dari latar belakang pribadi yang berbeda (misalnya status perkawinan, prioritas hidup, dll.), yang secara tidak langsung memengaruhi perspektif dan pendekatan karyawan terhadap pekerjaan. Selain itu, mengelola masalah pribadi dan interpersonal, termasuk konflik yang muncul antargenerasi, merupakan tantangan nyata. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa karyawan tidak menemukan jalur formal yang efektif dalam menyelesaikan masalah sensitif ini, dan sering kali menggunakan upaya informal untuk menyelesaikannya.

Konflik dan pertentangan yang mungkin timbul di tempat kerja sering kali timbul dari latar belakang pribadi yang berbeda, yang berujung pada konflik antargenerasi yang melibatkan kategorisasi konflik berdasarkan nilai, perilaku, dan identitas. Penelitian ini diperkuat oleh temuan Budi (2021) yang mengulas Hal ini berujung pada konflik antargenerasi. Pengelolaan konflik antarpribadi dan antargenerasi memang sulit, terutama jika tidak ada sumber daya formal yang efektif. Sebagian besar solusi sering kali memerlukan

bantuan informal dari individu. Kesulitan ini menyoroti kesulitan komunikasi antargenerasi dan potensi risiko stereotip dan bias, sebagaimana disoroti oleh Malek & Jaguli (2018).

### Harapan Karyawan untuk Peningkatan Manajemen Konflik

Masukan dari karyawan PT X, terutama generasi muda seperti Generasi Milenial dan Generasi Z, tentang harapan dan kontribusi mereka menunjukkan keinginan yang kuat untuk memperbaiki cara penanganan konflik. Ketika masalah atau perselisihan muncul, perlu menggunakan solusi yang lebih cepat, lebih langsung, dan lebih cepat, tanpa harus menunggu rapat terjadwal secara rutin. Selain itu, pelacakan pola komunikasi harian menegaskan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan kualitas komunikasi antar karyawan, yang merupakan langkah mendasar untuk membangun hubungan kerja yang lebih harmonis dan mengurangi risiko konflik.

Penelitian ini diperkuat oleh rekomendasi diversifikasi mekanisme resolusi konflik untuk melengkapi forum rutin yang ada, sejalan dengan saran Appelbaum et al. (2022) mengenai perlunya program spesifik untuk mengelola konflik generasi. Selain itu, urgensi peningkatan kualitas komunikasi antara karyawan, terutama antar generasi, disoroti, dan pengembangan rencana terstruktur untuk meningkatkan komunikasi, termasuk mendengarkan secara aktif dan pengelolaan stereotip, direkomendasikan. (Laksana et al., 2024)

## 5. PENUTUP

Berdasarkan analisis data dan pembahasan pada bagian sebelumnya, kesimpulan utama dapat ditarik. Dengan kata lain, satu-satunya kebijakan formal yang diterapkan PT X secara khusus untuk mengelola perbedaan dan potensi konflik antargenerasi adalah forum diskusi bulanan rutin (disebut *coffee break* atau rapat informasi), yang merupakan forum komunikasi dan diskusi utama yang dipimpin oleh manajemen, dan tidak ada kebijakan sistematis formal lainnya untuk mengelola jenis konflik ini. Karyawan dari berbagai generasi (Generasi X, Milenial, dan Generasi Z) menganggap diskusi bulanan tersebut sebagian efektif. Meskipun pendekatan ini terbukti sangat efektif dalam menyelesaikan konflik terkait pekerjaan secara langsung, pendekatan ini berulang kali terbukti kurang efektif atau tidak memadai dalam menyelesaikan konflik yang tidak terkait pekerjaan yang bersifat pribadi atau interpersonal antara karyawan dari berbagai generasi. Berdasarkan temuan ini dan analisis pengetahuan, ada kebutuhan nyata untuk mengkonsolidasikan metode yang ada. Rekomendasi utama meliputi diversifikasi strategi manajemen konflik, pengembangan mekanisme resolusi yang lebih langsung dan cepat, pemberian perhatian lebih besar pada kualitas komunikasi antargenerasi, dan memungkinkan manajer dan sumber daya manusia untuk memainkan peran yang lebih efektif dalam mediasi guna mengatasi konflik yang lebih kompleks atau pribadi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Malek, M. M., & Jaguli, A. R. (2018). Generational differences in workplace communication. *Journal of Asian Pacific Communication*, 28(1), 129-150. <https://doi.org/10.1075/japc.00007.abd>
- Appelbaum, S. H., Bhardwaj, A., Goodyear, M., Gong, T., Sudha, A. B., & Wei, P. (2022). A Study of Generational Conflicts in the Workplace. *European Journal of Business and Management Research*, 7(2), 7-15. <https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.2.1311>
- Budi, H. I. S. (2021). Minimalisir Konflik dalam Gap Generasi Melalui Pendekatan Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Teologi Injili*, 1(2), 72-87. <https://doi.org/10.55626/jti.v1i2.11>

- Inayah. (2015). Konflik Dan Negoisasi Dalam Perspektif Komukasi. *LENTERA*.
- Irdewanti, E. (2024). *Komunikasi Internal BUMN dalam Menjembatani Kesenjangan Generasi (Studi Kasus Mengenai Interaksi Antargenerasi di Lingkungan Kerja PT Taman Wisata Candi Borobudur, Prambanan dan Ratu Boko)*. 2, 181-198.
- Jaya Wardana, D., Fauziah, N., & Rahmad Rahim, A. (2020). MANAJEMEN KONFLIK DENGAN SELF-AWARENESS. *Journal of Community Service*, 2(4).
- Kusworo. (2019). *Manajemen Konflik & Perubahan Dalam Organisasi*.
- Laksana, A., Rizka, H. N., Lailatul, D., Khasanah, N., & Aliyah, M. (2024). *Peran Komunikasi Antarpribadi dalam Resolusi Konflik Antar Karyawan di Organisasi Perusahaan*. 1, 1-12. <https://doi.org/10.62383/kajian.v1i4.54>
- Mulyana, A., Vidiati, C., Agung Danarahmanto, P., Agussalim, A., Apriani, W., Putu Ari Aryawati, N., Adi Noer Ridha, N., Astria Milasari, L., Fernando Siagian, A., & Margareta Martono, S. (2024). *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. WIDINA MEDIA UTAMA. [www.freepik.com](http://www.freepik.com)
- Ramli Rasyid, S. H. D. F. R. A. M. S. N. K. R. M. I. (2024). KOLABORASI ANTAR GENERASI X, Y, DAN Z DALAM MENYUSUN PENDIDIKAN DI MASYARAKAT MODERN. *Jurnal KreativitasTeknologi Dan Komputer*, 15 No.4.
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Umartias, M. D. I. (2014). *Pemetaan Budaya Organisasi Menggunakan Organizational Culture Assessment Instrument (OCAI) Pada PT Kereta Api Indonesia Daerah Operasional 4 Semarang*. 1-15. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Wardiansyah, F., & Wicaksana, S. A. (2019). *Tantangan Perusahaan Mengelola Perbedaan Generasi Karyawan (Studi Kasus pada PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung) Company Challenges Managing Employee Generation Differences (Case Study at PT Jakarta Industrial Estate Pulogadung)*.
- Wulan Sari, L., Rossalia, N., & Lukita Dewi, Z. (2019). PROFIL GAYA MANAJEMEN KONFLIK PADA ISTRI YANG BEKERJA DI PERKANTORAN JABODETABEK. In *Jurnal Ilmiah Psikologi MANASA* (Vol. 2019, Issue 1).
- Yoki Yusanto. (2019). Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication*, 1(1).