

Webinar: Memahami Konflik Organisasi

Fauzi Wahyu Zamzami¹, Mia Aulia Hikmah^{*2}, Dela Fitriana³, Devi Herlina⁴, Mu'mina Najmi⁵, Ranasari Bimanti Esthi⁶

¹Indonesia Youth Foundation, ^{2,3,4,5,6}Pelita Bangsa University

*e-mail: mia.112111015@mhs.pelitabangsa.ac.id

Abstrak

Konflik dalam organisasi merupakan fenomena yang tak terhindarkan dan sering kali menjadi tantangan dalam menjaga efektivitas kerja. Webinar ini diadakan sebagai bentuk pengabdian kepada masyarakat, bertujuan untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan manajemen konflik di kalangan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa. Topik ini dipilih mengingat pentingnya kemampuan menangani konflik secara efektif dalam dunia kerja yang semakin kompleks. Metode yang digunakan dalam webinar ini meliputi pemaparan materi oleh narasumber ahli, diskusi, dan simulasi studi kasus yang relevan. Evaluasi dilakukan melalui kuesioner pra dan pasca webinar, serta wawancara kualitatif untuk menilai pemahaman dan perubahan sikap peserta. Hasil menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta terhadap konsep dan teknik penyelesaian konflik. Peserta juga melaporkan perubahan positif dalam kemampuan berkomunikasi dan berkolaborasi di tempat kerja. Kelebihan kegiatan ini adalah metode partisipatif dan interaktif yang digunakan, meskipun terdapat kekurangan dalam hal waktu yang terbatas untuk mendalami materi. Kegiatan ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan lebih lanjut dengan penambahan durasi dan sesi latihan praktis yang lebih mendalam. Kesimpulannya, webinar ini berhasil mencapai tujuannya dan memberikan manfaat signifikan bagi peserta dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Pengembangan lebih lanjut dari kegiatan ini dapat memberikan dampak yang lebih luas dan berkelanjutan, serta berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kemampuan manajemen konflik di kalangan mahasiswa dan profesional muda.

Kata kunci: *Konflik Organisasi, Teori Organisasi, Pengabdian kepada Masyarakat, Webinar.*

Abstract

Conflict in organizations is an unavoidable phenomenon and often becomes a challenge in maintaining work effectiveness. This webinar was held as a form of community service, aimed at increasing understanding and conflict management skills among Pelita Bangsa University students. This topic was chosen considering the importance of the ability to handle conflict effectively in an increasingly complex world of work. The methods used in this webinar include the presentation of material by expert speakers, discussions, and relevant case study simulations. The evaluation was carried out through pre- and post-webinar questionnaires, as well as qualitative interviews to assess participants' understanding and changes in attitudes. Results showed a significant increase in participants' understanding of conflict resolution concepts and techniques. Participants also reported positive changes in their ability to communicate and collaborate in the workplace. The advantage of this activity is the participatory and interactive method used, although there are disadvantages in terms of limited time to study the material. This activity has great potential to be developed further with additional duration and more in-depth practical training sessions. In conclusion, this webinar succeeded in achieving its objectives and provided significant benefits for participants in the short and long term. Further development of this activity can have a broader and more sustainable impact, and contribute significantly to improving conflict management skills among students and young professionals.

Keywords: *Organizational Conflict, Organizational Theory, Community Service, Webinar.*

1. PENDAHULUAN

Konflik dalam organisasi merupakan fenomena yang tak terhindarkan dan sering kali menjadi tantangan besar dalam menjaga efektivitas dan harmoni kerja (Kashyap, 2022). Latar belakang dari kegiatan webinar ini adalah meningkatnya kesadaran akan pentingnya kemampuan untuk memahami dan mengelola konflik di lingkungan organisasi, khususnya di kalangan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa. Dalam menghadapi dunia kerja yang semakin kompleks dan dinamis, kemampuan untuk menangani konflik secara efektif menjadi keterampilan yang sangat diperlukan. Oleh karena itu, pengabdian kepada masyarakat dalam bentuk webinar ini diinisiasi untuk membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan keterampilan praktis dalam memahami dan mengelola konflik organisasi.

Perumusan masalah yang mendasari kegiatan ini adalah kurangnya pemahaman dan keterampilan mahasiswa dalam menangani konflik organisasi. Hal ini dapat berdampak

negatif pada kinerja dan hubungan interpersonal di lingkungan kerja mereka di masa depan. Banyak mahasiswa yang belum memiliki pengalaman nyata dalam mengelola konflik, sehingga ketika mereka memasuki dunia kerja, mereka dapat mengalami kesulitan dalam menyelesaikan perselisihan yang muncul. Webinar ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan tersebut dengan memberikan wawasan dan strategi praktis dalam mengelola konflik organisasi.

Tujuan dari kegiatan webinar ini adalah untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa dalam mengelola konflik organisasi. Webinar ini dirancang untuk memberikan pengetahuan teoritis mengenai penyebab dan dinamika konflik dalam organisasi, serta teknik-teknik praktis dalam menyelesaikan konflik. Dengan demikian, diharapkan para peserta mampu mengaplikasikan pengetahuan dan keterampilan yang diperoleh dalam situasi nyata di masa mendatang.

Kajian literatur menunjukkan bahwa konflik organisasi, jika dikelola dengan baik, dapat menjadi sumber inovasi dan perbaikan (Kılıç, 2023, Gomathy, *et al.*, 2022). Penelitian menunjukkan bahwa organisasi yang memiliki mekanisme penyelesaian konflik yang efektif cenderung memiliki kinerja yang lebih baik (Mihaylova, 2021). Beberapa upaya sebelumnya yang dilakukan oleh pihak lain dalam konteks yang sama, seperti pelatihan dan workshop tentang manajemen konflik, telah terbukti berhasil meningkatkan kemampuan individu dalam mengelola konflik (Mawarti, 2022, Soroka & Synhaivska, 2022, Mihaylova, 2020, Flowers, n.d., Siew & Jones, 2018). Oleh karena itu, webinar ini juga mengadopsi pendekatan serupa dengan penekanan pada keterlibatan aktif peserta dalam diskusi dan studi kasus.

Profil dan kondisi khalayak sasaran, yaitu mahasiswa Universitas Pelita Bangsa, menunjukkan bahwa mereka adalah kelompok yang dinamis dan penuh semangat. Berdasarkan data kuantitatif, mayoritas mahasiswa berada pada rentang usia 18-24 tahun dengan latar belakang akademis yang beragam. Secara fisik, mahasiswa Universitas Pelita Bangsa memiliki akses yang baik terhadap teknologi informasi dan komunikasi, sehingga memungkinkan partisipasi aktif dalam kegiatan webinar ini. Kondisi sosial dan ekonomi mahasiswa relatif heterogen, dengan sebagian besar berasal dari kelas menengah yang memiliki keinginan kuat untuk meningkatkan keterampilan profesional mereka.

Wilayah Universitas Pelita Bangsa terletak di lingkungan yang strategis dengan akses yang baik ke berbagai fasilitas pendidikan dan ekonomi. Dari segi fisik, kampus ini dilengkapi dengan infrastruktur yang memadai untuk mendukung kegiatan akademik dan non-akademik. Kondisi sosial di sekitar kampus juga mendukung terciptanya lingkungan belajar yang kondusif, sementara dari segi ekonomi, banyak mahasiswa yang bekerja paruh waktu untuk mendukung pendidikan mereka. Lingkungan yang demikian memberikan potensi besar untuk pengembangan program pengabdian masyarakat yang berbasis pada pemberdayaan mahasiswa.

Potensi wilayah dan kondisi mahasiswa tersebut menjadi bahan utama dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini. Dengan latar belakang akademis dan akses teknologi yang baik, mahasiswa diharapkan dapat menyerap materi webinar dengan optimal dan mengaplikasikannya dalam situasi nyata. Selain itu, dukungan dari lingkungan sekitar kampus yang kondusif juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan kegiatan ini. Pengabdian kepada masyarakat melalui webinar ini memanfaatkan potensi-potensi tersebut untuk memberikan dampak positif yang nyata bagi mahasiswa dan lingkungan sekitar.

Tujuan yang hendak dicapai dalam kegiatan webinar ini adalah untuk membekali mahasiswa dengan pengetahuan dan keterampilan praktis dalam memahami dan mengelola konflik organisasi. Dengan mengikuti webinar ini, diharapkan para peserta mampu mengidentifikasi penyebab konflik, memahami dinamika yang terjadi, serta menerapkan teknik-teknik penyelesaian konflik yang efektif. Selain itu, tujuan jangka panjangnya adalah menciptakan generasi muda yang siap menghadapi tantangan di dunia kerja dengan

kemampuan manajemen konflik yang baik, sehingga dapat berkontribusi secara positif dalam organisasi mereka di masa mendatang.

Upaya-upaya serupa yang pernah dilakukan oleh pihak lain menunjukkan bahwa pelatihan dan edukasi mengenai manajemen konflik memiliki dampak yang signifikan dalam meningkatkan kemampuan individu dalam mengelola konflik. Misalnya, program pelatihan berdasarkan strategi intervensi pihak ketiga untuk menyelesaikan konflik di antara jurusan bahasa Inggris di Universitas Fayoum menunjukkan peningkatan yang signifikan secara statistik dalam keterampilan mengambil perspektif sosial para peserta, yang menggarisbawahi efektivitas intervensi pendidikan tersebut (عبدالعليم, ه. م., هناء محمد, عبدالسميع, محمد فاروق, ابوزيد, & عبير السيد, 2023). Selain itu, penelitian terhadap barista di Kota Padang menunjukkan bahwa pelatihan manajemen konflik berpengaruh positif terhadap kemampuan kerja mereka, dibuktikan dengan hasil statistik yang signifikan dari uji regresi linier berganda (Burahman & Thabrani, 2022). Secara kolektif, studi-studi ini menggambarkan bahwa pelatihan dan pendidikan yang ditargetkan dalam manajemen konflik sangat penting untuk meningkatkan keterampilan resolusi konflik individu, sehingga menghasilkan hasil yang lebih baik dalam berbagai konteks pribadi, pendidikan, dan profesional.

Beberapa program pelatihan yang dilakukan oleh organisasi non-pemerintah dan institusi pendidikan lainnya telah berhasil menciptakan perubahan positif dalam kemampuan manajemen konflik peserta. Misalnya, inisiatif pengabdian masyarakat di Pulau Laiya, Sulawesi Selatan, menunjukkan bahwa pemberdayaan perempuan melalui pemanfaatan hasil laut dan pendirian usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM) secara signifikan meningkatkan pemahaman masyarakat tentang teknik penyelesaian konflik, sehingga berdampak pada minimalnya konflik dan penyelesaian perselisihan yang sukses melalui diskusi yang bermakna (Pulubuhu, *et al.*, 2023). Selain itu, *Peace Generation Indonesia* (PeaceGen), sebuah LSM yang berbasis di Bandung, telah mengembangkan pelatihan perdamaian melalui media kreatif dan pembelajaran berbasis permainan, menghasilkan lebih dari empat puluh ribu Agen Perdamaian (AoP) yang secara aktif menyebarkan perdamaian dan mengembangkan keterampilan resolusi konflik di komunitas mereka (Fahzaria, *et al.*, 2022). Selain itu, tinjauan sistematis terhadap konflik pendidikan di Indonesia mengidentifikasi kebutuhan akan guru yang terampil dan fasilitas yang memadai, yang menunjukkan bahwa mengatasi masalah ini melalui pelatihan yang ditargetkan dapat meningkatkan manajemen konflik di lingkungan pendidikan (Naibaho, 2023). Terakhir, investigasi konflik pertanahan di Pulau Rempang menekankan pentingnya komunikasi dan sosialisasi kebijakan pemerintah yang efektif, merekomendasikan dialog deliberatif sebagai solusi untuk mencegah dan menyelesaikan konflik, sehingga menggarisbawahi peran pelatihan dalam meningkatkan keterlibatan birokrasi dan masyarakat dalam pengelolaan konflik (Bhakti, *et al.*, 2023). Secara kolektif, contoh-contoh ini menggambarkan dampak signifikan dari program pelatihan yang dirancang dengan baik terhadap peningkatan kemampuan manajemen konflik di berbagai sektor di Indonesia. Webinar ini mengambil inspirasi dari keberhasilan program-program tersebut dengan mengadaptasi metode yang telah terbukti efektif dan mengintegrasikannya dengan kebutuhan khusus mahasiswa Universitas Pelita Bangsa.

2. METODE

Metode penerapan webinar ini dilakukan melalui beberapa tahap utama yang mencakup persiapan, pelaksanaan, dan evaluasi. Pertama, tahap persiapan melibatkan perencanaan materi yang relevan dan komprehensif mengenai konflik organisasi. Materi ini akan disusun oleh narasumber, Bapak Fauzi Wahyu Zamzami, yang merupakan Founder Indonesia Youth Foundation. Beliau memiliki pengalaman luas dalam manajemen konflik dan kepemimpinan, sehingga dapat memberikan wawasan yang mendalam kepada peserta. Selain

itu, tahap persiapan juga mencakup promosi dan pendaftaran peserta yang dilakukan melalui media sosial.

Tahap pelaksanaan webinar akan dilakukan secara daring menggunakan *platform video conference*, yaitu Zoom. Webinar akan dibagi menjadi beberapa sesi, termasuk pemaparan materi, sesi tanya jawab, dan diskusi. Pemaparan materi oleh Bapak Fauzi Wahyu Zamzami akan mencakup teori dan konsep dasar konflik organisasi, teknik penyelesaian konflik, serta studi kasus yang relevan. Sesi tanya jawab akan memberikan kesempatan bagi peserta untuk berinteraksi langsung dengan narasumber dan mendapatkan klarifikasi lebih lanjut mengenai topik yang dibahas. Diskusi akan dilakukan, di mana peserta dapat berkolaborasi dan berdiskusi mengenai studi kasus yang diberikan.

Untuk memastikan bahwa tujuan webinar tercapai, evaluasi akan dilakukan pada akhir setiap sesi dan setelah keseluruhan webinar selesai. Evaluasi akan menggunakan dua jenis alat ukur, yaitu kuesioner deskriptif dan wawancara kualitatif. Kuesioner deskriptif akan diberikan kepada peserta untuk menilai pemahaman mereka mengenai materi yang disampaikan, efektivitas penyampaian narasumber, dan kepuasan terhadap acara secara keseluruhan. Wawancara kualitatif akan dilakukan dengan beberapa peserta yang dipilih secara acak untuk mendapatkan masukan mendalam mengenai pengalaman mereka selama mengikuti webinar.

Tingkat ketercapaian keberhasilan kegiatan webinar akan diukur melalui perubahan sikap, sosial budaya, dan ekonomi peserta. Perubahan sikap dapat diukur dengan melihat sejauh mana peserta memahami pentingnya manajemen konflik dan bagaimana mereka menerapkan teknik yang telah dipelajari. Perubahan sosial budaya akan dilihat dari kemampuan peserta dalam berkolaborasi dan berkomunikasi secara efektif dalam tim, serta bagaimana mereka mengelola konflik dalam interaksi sehari-hari. Perubahan ekonomi akan diukur dengan melihat peningkatan kemampuan peserta dalam menyelesaikan konflik di tempat kerja, yang berpotensi meningkatkan kinerja dan produktivitas mereka.

Untuk mengukur perubahan sikap, kuesioner pra dan pasca webinar akan digunakan. Kuesioner pra-webinar akan mengukur pemahaman awal peserta mengenai manajemen konflik, sedangkan kuesioner pasca-webinar akan mengukur peningkatan pemahaman setelah mengikuti sesi. Perubahan sosial budaya akan diukur melalui observasi interaksi peserta selama sesi diskusi kelompok dan umpan balik dari rekan sejawat atau atasan mereka. Perubahan ekonomi akan diukur melalui survei tindak lanjut beberapa bulan setelah webinar, di mana peserta diminta untuk melaporkan dampak dari pengetahuan yang diperoleh terhadap kinerja kerja mereka.

Hasil evaluasi akan dianalisis untuk menilai efektivitas webinar dan mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Data dari kuesioner deskriptif akan dianalisis secara kuantitatif untuk mendapatkan gambaran umum mengenai kepuasan dan pemahaman peserta. Sementara itu, data dari wawancara kualitatif akan dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema utama yang muncul dari pengalaman peserta. Analisis ini akan memberikan wawasan mendalam mengenai dampak webinar dan bagaimana meningkatkan kualitas program di masa mendatang.

Webinar ini juga akan mengadopsi pendekatan partisipatif dengan melibatkan peserta secara aktif dalam setiap sesi. Diskusi dan simulasi studi kasus akan memberikan peserta kesempatan untuk menerapkan pengetahuan yang mereka peroleh dalam konteks yang realistis. Narasumber akan berperan sebagai fasilitator yang membimbing peserta dalam menganalisis situasi konflik dan mencari solusi yang efektif. Pendekatan ini diharapkan dapat meningkatkan keterlibatan dan motivasi peserta, serta memperkuat pemahaman mereka mengenai manajemen konflik organisasi.

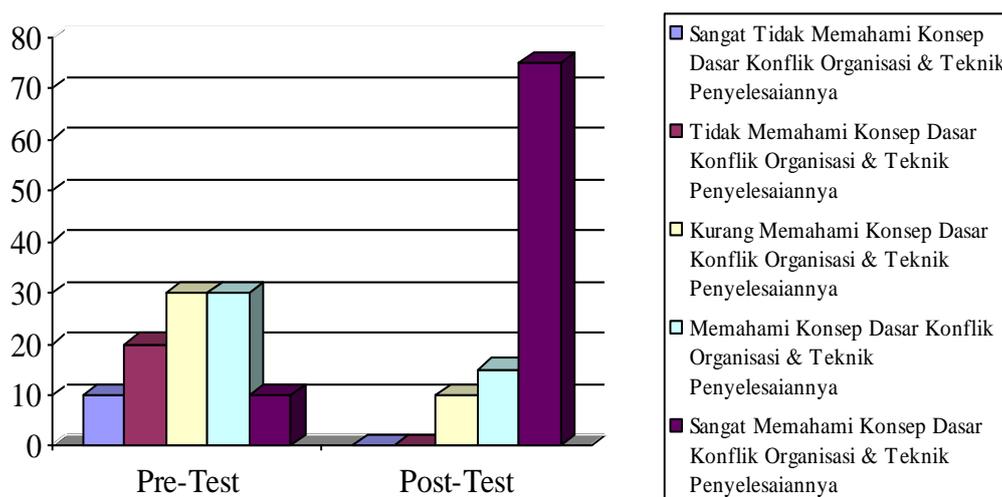
Dengan metode penerapan yang komprehensif dan alat ukur yang tepat, webinar ini diharapkan dapat mencapai tujuan yang telah dicanangkan. Peserta akan mendapatkan pengetahuan dan keterampilan praktis yang dapat mereka terapkan dalam kehidupan

profesional dan pribadi. Selain itu, webinar ini juga diharapkan dapat memberikan dampak positif bagi perkembangan karir dan peningkatan kinerja mahasiswa Universitas Pelita Bangsa. Evaluasi yang dilakukan akan menjadi dasar untuk pengembangan program pengabdian masyarakat yang lebih baik di masa mendatang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan webinar ini berhasil dilaksanakan dengan melibatkan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa. Webinar ini memberikan nilai tambah yang signifikan bagi para peserta, terutama dalam hal peningkatan pengetahuan dan keterampilan manajemen konflik. Sebelum mengikuti webinar, banyak peserta yang mengaku belum memahami secara mendalam mengenai dinamika konflik dalam organisasi. Setelah mengikuti sesi-sesi yang dipandu oleh Bapak Fauzi Wahyu Zamzami, peserta merasa lebih percaya diri dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan konflik di lingkungan kerja.

Indikator keberhasilan utama dari kegiatan ini adalah peningkatan pemahaman dan keterampilan peserta dalam manajemen konflik. Hasil dari kuesioner pra dan pasca webinar menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam pemahaman peserta mengenai konsep-konsep dasar konflik organisasi dan teknik penyelesaiannya (Gambar 1). Selain itu, umpan balik kualitatif dari wawancara dengan beberapa peserta menunjukkan bahwa mereka merasa lebih siap menghadapi konflik di tempat kerja dan mampu menerapkan teknik yang telah dipelajari dalam situasi nyata.



Gambar 1. Grafik Pra Webinar dan Pasca Webinar

Perubahan yang terjadi pada peserta dapat dilihat dari beberapa aspek. Secara ekonomi, peserta yang bekerja paruh waktu melaporkan peningkatan produktivitas dan kemampuan mereka dalam mengelola konflik di tempat kerja. Dari segi sosial, peserta menunjukkan peningkatan dalam kemampuan berkomunikasi dan berkolaborasi dengan rekan kerja, yang berkontribusi pada suasana kerja yang lebih harmonis. Perubahan perilaku ini tidak hanya memberikan manfaat jangka pendek, tetapi juga diharapkan membawa dampak positif jangka panjang bagi karir dan kehidupan profesional mereka.

Webinar ini dirancang dengan metode partisipatif yang melibatkan peserta secara aktif melalui diskusi dan simulasi studi kasus. Hal ini memungkinkan peserta untuk menerapkan teori yang dipelajari dalam situasi praktis. Penggunaan studi kasus yang relevan dengan situasi nyata di lingkungan kerja membantu peserta memahami dinamika konflik dan cara menyelesaikannya secara efektif. Narasumber juga memberikan bimbingan yang tepat waktu

dan konstruktif, sehingga peserta dapat memperdalam pemahaman mereka dan memperbaiki pendekatan mereka dalam mengelola konflik.

Keunggulan dari kegiatan ini adalah pendekatan praktis dan interaktif yang digunakan, yang memungkinkan peserta untuk belajar secara aktif dan aplikatif. Peserta tidak hanya menerima materi secara pasif, tetapi juga terlibat dalam proses pembelajaran yang dinamis dan interaktif. Namun, salah satu kelemahan yang dihadapi adalah keterbatasan waktu untuk mendalami setiap studi kasus secara mendalam. Beberapa peserta merasa perlu lebih banyak waktu untuk diskusi dan latihan praktik untuk benar-benar menguasai teknik manajemen konflik yang diajarkan.

Tingkat kesulitan pelaksanaan kegiatan ini relatif rendah karena menggunakan platform digital yang sudah umum digunakan oleh mahasiswa. Namun, tantangan utama adalah memastikan partisipasi aktif dari semua peserta, mengingat interaksi secara daring dapat membatasi keterlibatan langsung. Selain itu, penyediaan materi yang komprehensif dan menarik juga memerlukan persiapan yang matang. Kedepannya, peluang pengembangan webinar ini cukup besar, terutama dengan mengintegrasikan lebih banyak studi kasus dan sesi latihan praktik yang lebih mendalam.

Untuk mendukung pembahasan, dokumentasi selama kegiatan webinar sangat penting. Dokumentasi berupa gambar proses pelaksanaan dapat dilihat pada Gambar 2. Dokumentasi ini tidak hanya berfungsi sebagai bukti keberhasilan kegiatan, tetapi juga sebagai alat evaluasi untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan dikembangkan lebih lanjut. Selain itu, dokumentasi dapat digunakan untuk mempromosikan kegiatan serupa di masa mendatang dan menarik lebih banyak partisipan.



Gambar 2. Pelaksanaan Webinar

Secara keseluruhan, webinar ini telah berhasil mencapai tujuannya dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan manajemen konflik di kalangan mahasiswa Universitas Pelita Bangsa. Keberhasilan ini tercermin dari perubahan positif dalam aspek ekonomi, sosial, dan perilaku peserta. Evaluasi yang komprehensif menunjukkan bahwa metode yang digunakan efektif dan memberikan dampak yang signifikan. Namun, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal waktu dan kedalaman materi. Dengan penyesuaian dan pengembangan lebih lanjut, kegiatan ini memiliki potensi besar untuk memberikan manfaat yang lebih luas dan berkelanjutan bagi peserta dan masyarakat.

4. KESIMPULAN

Webinar ini berhasil memberikan pengetahuan dan keterampilan praktis kepada mahasiswa Universitas Pelita Bangsa mengenai manajemen konflik. Hasil yang diperoleh menunjukkan peningkatan signifikan dalam pemahaman peserta terhadap konsep dan teknik penyelesaian konflik. Peserta juga melaporkan perubahan positif dalam kemampuan berkomunikasi, berkolaborasi, dan menyelesaikan konflik di tempat kerja mereka. Keunggulan dari kegiatan ini adalah metode partisipatif dan interaktif yang digunakan, yang memungkinkan peserta untuk belajar secara aktif dan aplikatif. Namun, kekurangan yang dihadapi meliputi keterbatasan waktu untuk mendalami materi dan tantangan dalam memastikan partisipasi aktif secara daring.

Kegiatan ini memiliki potensi besar untuk dikembangkan lebih lanjut dengan menambah durasi dan kedalaman materi, serta memperkaya sesi latihan praktis dan studi kasus. Integrasi teknologi dan platform digital yang lebih canggih juga dapat meningkatkan keterlibatan dan interaksi peserta. Dokumentasi yang baik selama webinar dapat digunakan sebagai alat evaluasi dan promosi untuk kegiatan serupa di masa mendatang. Dengan penyesuaian dan peningkatan yang tepat, kegiatan ini dapat memberikan manfaat yang lebih luas dan berkelanjutan bagi peserta, serta berkontribusi secara signifikan terhadap pengembangan kemampuan manajemen konflik di kalangan mahasiswa dan profesional muda.

DAFTAR PUSTAKA

- Bhakti, C., Samudra, A. A., & Suradika, A. (2023). Impact and resolution of land conflict cases on Rempang Island, Indonesia. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(12), e2146-e2146. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i12.2146>
- Burahman, H., & Thabrani, G. (2022). The Effect of Conflict Management and Employee Training on the Work Ability of Coffeeshop Baristas in Padang City. *Human Resource Management Studies*, 2(4), 196-205. <https://doi.org/10.24036/hrms.v2i4.155>
- Fahzaria, N. A., Yulianita, N., & Ratnasari, A. (2022). Social Marketing Communication of Peace Education Program by Peace Generation Indonesia. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 15(1), 1-14. <https://doi.org/10.29313/mediator.v15i1.9692>
- Flowers, M. (n.d.). The Influence of Organisational Conflict Management on Interpersonal Relations and Performance. <https://doi.org/10.46289/aa26j14z>
- Gomathy, D. C., SASTRY, M. K. V., REDDY, M. Y. L. P., & CHATURVEDI, M. N. S. B. (2022). CONFLICT MANAGEMENT AND ITS IMPACT ON ORGANIZATIONAL PERFORMANCE. *International Journal of Scientific Research in Engineering and Management (IJSREM) Volume*, 6. <https://doi.org/10.55041/ijrem11947>
- Kashyap, S. (2022). Conflict and Negotiation Process in the Organization. *INTERANTIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC RESEARCH IN ENGINEERING AND MANAGEMENT*, 06(05). <https://doi.org/10.55041/ijrem12869>
- Kılıç, M. (2023). Eğitim Kurumlarında Örgütsel Çatışma Kaynakları ve Problem Odaklarının Çözümüne Yönelik Stratejilerin İncelenmesi. *International Journal of Social Sciences*, 7(30), 296–308. <https://doi.org/10.52096/usbd.7.30.20>
- Mawarti, R. A. (2022). PENINGKATAN KOMPETENSI MANAJEMEN KONFLIK MELALUI PELATIHAN KOMUNIKASI ANTARBUDAYA BAGI PEGIAT KOMUNITAS PERDAMAIAN. *Jurnal Praksis Dan Dedikasi Sosial (JPDS)*, 5(2), 102. <https://doi.org/10.17977/um032v5i2p102-109>
- Mihaylova, I. (2021). The Conflict Resolution Procedure as a tool for handling Conflicts in the organization: Evidence from Bulgaria. *KNOWLEDGE-International Journal*, 44(1), 15-20.

- Mihaylova, I. (2020). THE IMPACT OF CONFLICT MANAGEMENT TRAINING ON MANAGERS' SELF-ASSESSMENT OF THEIR CONFLICT KNOWLEDGE. *KNOWLEDGE-International Journal*, 43(1), 221-227. <https://www.cceol.com/search/article-detail?id=924806>
- Naibaho, F. R. (2023). The Most Fundamental Education Conflict In Indonesia: A Systematic Literature Review. *IJIET (International Journal of Indonesian Education and Teaching)*, 7(1), 100-113. <https://doi.org/10.24071/ijiet.v7i1.4981>
- Pulubuhu, D. A. T., Rahmatia, R., Adelia, S., & Seniwati, S. (2023). Empowering women for conflict resolution: A case study on Laiya Island, Pangkep Regency, Indonesia. *Journal of Community Service and Empowerment*, 4(3), 512-521. <https://doi.org/10.22219/jcse.v4i3.27056>
- Siew, N. M., & Jones, S. (2018). Training Approaches for Improving School Managers' Conflict Resolution Skills: A Case Study. *Problems of Education in the 21st Century*, 76(5), 720-738. <https://doi.org/10.33225/pec/18.76.720>
- Soroka, I., & Synhaivska, I. (2022). MANAGEMENT OF INTERPERSONAL CONFLICTS IN THE STUDENT ENVIRONMENT: THE RESULTS OF IMPLEMENTING THE TRAINING COURSE. *PSYCHOLOGICAL JOURNAL*, 8(1 (57)), 18-31. <https://doi.org/10.31108/1.2022.8.1.2>
- (2023). Conflict Resolution Strategy Training through Third Party Intervention: Investigating its Impact on Enhancing Faculty of Education English Majors' Social Perspective Taking Skills. *مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية*, 17(12), 730-700. <https://doi.org/10.21608/jfust.2023.335760>