

Employee Conflict Strategy berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Gender Perspektif Teori Thomas-Killman Conflict Mode (Studi di Kantor Pos KCP Nagan Raya Aceh Barat)

Wadah Murisa¹, Rusdi², Hamdi Harmen³, Muhammad Rahmat Hidayat⁴

¹Universitas Teuku Umar, e-mail: wadahlmurisa@gmail.com

²Universitas Teuku Umar, e-mail: rusdi@utu.ac.id

³Universitas Syiah Kuala, e-mail: hamdi_harmen@usk.ac.id

⁴Universitas Teuku Umar, e-mail: m.rahmat@utu.ac.id

Histori Naskah

Diserahkan:
25-10-2023

Direvisi:
27-01-2024

Diterima:
29-01-2024

Keywords

: *Thomas-Killman theory, level of education, gender differences, employee conflict strategy*

ABSTRACT

This research analyzed 61 employees of the Nagan Raya KCP Post Office using the Thomas-Kilmann instrument and gender Conflict Mode to explore the influence of educational level and gender differences on resilience and differences in perceptions in dealing with conflict. This research is quantitative research by taking data in the field. Based on this research, it is proven that when facing conflict, there are significant differences based on differences in gender and the level of education of respondents as shown by the indicators competing, collaborating, compromising, avoiding and accommodating, all of which have a significance value of <0.05. These findings indicate that the complexity of the relationship between education and gender can be the basis for a company's policy to formulate policies according to the company's needs and work environment.

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis 61 pegawai Kantor Pos KCP Nagan Raya menggunakan instrumen Thomas-Kilmann dan gender Conflict Mode untuk mengeksplorasi pengaruh jenjang pendidikan dan perbedaan gender terhadap ketahanan dan perbedaan persepsi dalam menghadapi konflik. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan mengambil data di lapangan. Berdasarkan penelitian ini, dibuktikan bahwa ketika menghadapi konflik, terdapat perbedaan yang signifikan berdasarkan perbedaan gender dan tingkat pendidikan responden yang ditunjukkan dengan indikator *competing, collaborating, compromising, avoiding, dan accommodating* seluruhnya memiliki nilai signifikansi < dari 0,05. Temuan ini mengindikasikan bahwa kompleksitas hubungan antara pendidikan dan gender dapat menjadi dasar kebijakan sebuah perusahaan untuk merumuskan kebijakan sesuai dengan kebutuhan dan lingkungan kerja perusahaan.

Kata Kunci

: *Teori Thomas-Killman, tingkat pendidikan, perbedaan gender, employee conflict strategy*

Corresponding Author

: Rusdi, Universitas Teuku Umar, e-mail: rusdi@utu.ac.id

PENDAHULUAN

Konflik pada ruang kerja merupakan hal yang tak dapat dihindarkan. Setiap individu di dalam ruang kerja yang sama memiliki kepentingan yang saling beririsan namun juga bisa jadi bertolak-belakang. Individu dengan beban kerja cenderung emosional dan tidak toleran pada hal-hal yang bersinggungan dengan wilayah yang ia anggap penting. Kondisi ini tentunya menimbulkan eskalasi potensi negative di ruang kerja. Workplace conflict tidak dapat dihindari ketika karyawan dari berbagai latar belakang dan gaya kerja yang berbeda disatukan untuk tujuan bisnis bersama (Ayoko et al., 2003; Tinsley & Brett, 2001). Konflik dapat dan harus dikelola dan diselesaikan. Ketegangan dan kecemasan yang selalu tinggi karena perpecahan politik pada ruang kerja atau munculnya diskursus ketidaksetaraan di tempat kerja menjadi peluang terjadinya konflik di tempat kerja (Ayoko et al., 2003; Danielsson et al., 2015; Gottman et al., 1998).

Ada beberapa penyebab konflik di tempat kerja antara lain perbedaan kepribadian, perilaku di tempat kerja yang dianggap oleh beberapa rekan kerja sebagai hal yang menjengkelkan, kebutuhan yang tidak terpenuhi di tempat kerja, merasakan ketidaksetaraan sumber daya, peran yang tidak jelas di tempat kerja, tugas pekerjaan yang bersaing atau implementasi deskripsi pekerjaan yang buruk misalnya menempatkan karyawan non-pengawas dalam posisi tidak resmi untuk “mengawasi” karyawan lainnya, keadaan sistemik seperti perlambatan tenaga kerja, merger atau akuisisi, atau pengurangan kekuatan. Selain kondisi itu juga salah urus proses perubahan dan transisi organisasi merupakan faktor yang tidak kalah penting. Komunikasi yang buruk, termasuk komentar yang disalah-pahami dan komentar yang diambil di luar konteks bisa memicu konflik yang tersusun secara laten. Perbedaan atas metode atau tujuan kerja atau perbedaan perspektif yang disebabkan oleh usia, jenis kelamin, atau asuhan juga menjadi acuan sebuah konflik muncul dan mengemuka.

Penelitian yang berkaitan dengan topik gaya manajemen konflik sudah banyak dilakukan. Penelitian dari Rahmawati (2017) mengambil topik gaya manajemen konflik di tataran mahasiswa di sebuah organisasi yang menghasilkan temuan bahwa gaya manajemen konflik kompromi dan kolaborasi merupakan gaya yang lebih mudah diterima oleh mayoritas kelompok karena dapat mengurangi perselisihan dan timbulnya konflik baru (Rahmawati, 2017). Penelitian lainnya dari Resali (2017) yang mengungkapkan bahwa gaya manajemen konflik yang dominan adalah kompromi dan kolaborasi, sebagaimana penelitian Rahmawati pada tahun yang sama (Resali, 2017). Ada juga penelitian yang menelaah pengaruh gaya manajemen konflik terhadap kinerja karyawan (Fernando et al., 2018). Penelitian ini mengambil lokus dan fokus yang berbeda dari beberapa penelitian terdahulu yaitu mengetahui adakah pengaruh perbedaan jenis kelamin (gender) dan tingkat pendidikan individu dalam menyikapi konflik di lingkungan kerja.

Penelitian ini bertujuan untuk melengkapi penelitian seputar gaya manakonflik terdahulu dengan berlandaskan teori dari Thomas dan Kilmann. Pertanyaan penelitian yang diajukan di dalam penelitian ini adalah: apakah perbedaan gender memberikan pengaruh dalam menyikapi konflik di kalangan karyawan di Kantor Pos KCP Nagan Raya Aceh Barat? Apakah perbedaan tingkat pendidikan memberikan pengaruh dalam menyikapi konflik di kalangan karyawan di Kantor Pos KCP Nagan Raya Aceh Barat? Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi berharga bagi pihak yang berwenang dalam merumuskan kebijakan terkait dengan manajemen sumber daya manusia di sebuah organisasi atau perusahaan.

LANDASAN TEORI

A. Gaya Manajemen Konflik Kenneth W. Thomas dan Ralph H. Kilmann

Kenneth W. Thomas dan Ralph H. Kilmann mengajukan lima macam gaya manajemen konflik, yaitu kompetisi (*competing*), kolaborasi (*collaborating*), kompromi (*compromising*), menghindari (*avoiding*), dan mengakomodasi (*accommodating*) (Thomas & Kilmann, 1978). Model kompetisi (*competing*) menyikapi konflik dengan tingkat ketegasan yang tinggi dan kerjasama yang rendah. Model ini berorientasi pada kekuasaan dimana seseorang akan menggunakan kekuatan yang dimilikinya untuk memenangkan konflik. Dalam praktiknya, pimpinan membiarkan pihak-pihak yang terlibat konflik bersaing secara sehat (Dahari, 2023).

Model menghindari (*avoiding*) adalah model pengelolaan konflik dengan cara menghindari dari konflik yang sedang terjadi. Gaya ini memiliki tingkat kerjasama dan ketegasan yang rendah. Dalam gaya ini, pihak-pihak yang terlibat konflik berusaha menghindari konflik dengan cara menjauhkan diri dari permasalahan, menunda permasalahan hingga waktu yang tepat dan menarik diri dari konflik yang mengancam dan merugikan (Dahari, 2023)

Gaya kolaboratif (*collaborating*) merupakan gaya dengan tingkat ketegasan dan kerjasama yang tinggi. Tujuannya adalah sebagai alternatif, dan memenuhi harapan kedua pihak yang terlibat konflik. Gaya kolaboratif merupakan upaya negosiasi untuk menciptakan solusi yang memuaskan semua pihak yang terlibat dalam konflik. Upaya tersebut meliputi saling memahami permasalahan dan saling memahami perbedaan pendapat. Selain itu, inovasi dan kreativitas juga dijadikan sebagai alternatif penyelesaian (Dahari, 2023; Thomas & Kilmann, 1978).

Model kompromi (*compromising*) adalah model pengelolaan konflik yang menempatkan seseorang pada posisi moderat, memadukan kepentingan sendiri dengan kepentingan orang lain. Model ini dapat juga disebut dengan model kompromi sehingga pendekatan yang digunakan adalah pendekatan saling memberi dan menerima dari pihak-pihak berkonflik. Gaya ini merupakan gaya manajemen dengan tingkat ketegasan dan kerjasama dengan menggunakan strategi *take and give*. Kedua belah pihak mencari alternatif yang dapat memuaskan sebagian keinginannya (Dahari, 2023; Thomas & Kilmann, 1978)

Sementara model penyelesaian masalah (*accommodating*) adalah model pengelolaan konflik di mana pihak yang berkonflik bersama-sama mengidentifikasi masalah, berkolaborasi untuk mencari, mempertimbangan, serta memilih solusi alternatif dari permasalahan yang ada. Gaya ini merupakan gaya manajemen konflik dengan tingkat ketegasan yang rendah dan tingkat kolaborasi yang tinggi. Satu pihak mengabaikan kepentingannya dan berusaha memuaskan kepentingan pihak lain sebagai lawan dari konflik (Dahari, 2023; Thomas & Kilmann, 1978).

B. Grid Manajerial Blake dan Mouton

Blake dan Mouton mengusulkan *Conflict Grid*, yang sering diabaikan dalam perkembangan model perhatian ganda terkait konflik dan negosiasi. Tujuan dari model ini adalah untuk mengidentifikasi bagaimana orang berpikir tentang konflik sebagai prediktor untuk pendekatan yang akan mereka ambil. Sangat mirip dengan *Managerial Leadership Grid*, kisi konflik menggunakan skala 1 sampai 9 (1 = rendah, 9 = tinggi) pada setiap sumbu, dengan sumbu horizontal mewakili kepedulian untuk menghasilkan hasil dan sumbu vertikal mewakili kepedulian terhadap orang. Model kepedulian ganda ini lebih dekat dengan model negosiasi dan konflik yang akan datang, dengan kepedulian yang tinggi terhadap orang dan kepedulian yang tinggi terhadap hasil (9, 9) yang merupakan pendekatan yang menggunakan pemecahan masalah; perhatian sedang pada orang dan perhatian sedang pada hasil (5,5) yang menghasilkan

pendekatan terdiri; kepedulian yang rendah terhadap orang dan kepedulian yang tinggi terhadap hasil (1, 9) yang menghasilkan pendekatan kepatuhan-otoritas; kepedulian yang tinggi terhadap orang-orang dan kepedulian yang rendah terhadap hasil (9, 1) yang menghasilkan suatu pendekatan di mana manajer bekerja untuk memuluskan masalah dan melindungi keharmonisan; dan kepedulian yang rendah terhadap orang dan kepedulian yang rendah terhadap hasil (1, 1) yang menghasilkan seorang manajer yang menarik diri.

Berdasarkan model konseptual Blake dan Mouton dan skor laporan untuk lima mode atau gaya yang disebutkan sebelumnya. Instrumen yang digunakan oleh manajer dan nonmanajer dalam pendidikan, teknis, perawatan kesehatan, dan organisasi keagamaan. Yang paling banyak digunakan kuesioner jenisnya dalam penelitian dan pelatihan di Amerika Utara (Putnam, 1988,) mudah dikelola dan relatif tidak terkontaminasi oleh sosial efek keinginan. Skor untuk masing-masing dari lima gaya konflik berkisar dari 0 hingga 12, dengan skor tinggi menunjukkan preferensi gaya. Pendekatan metode kejadian kritis ini telah digunakan untuk mengumpulkan data perilaku mengenai konflik organisasi dengan dasar kuesioner dimulai dengan definisi konflik mulai dari perselisihan atau kontroversi dalam kepentingan, nilai, tujuan atau gagasan, diikuti dengan pertanyaan tentang pihak lain yang berkonflik dan masalahnya. Individu kemudian diminta untuk menunjukkan perilaku spesifik mana yang dia gunakan dalam konflik ini dan urutan penggunaannya (Lestari et al., 2019; Widayarni et al., 2022).

Dua puluh empat perilaku dicantumkan, bersama dengan kategori lainnya dimana peserta kemudian menunjukkan perilaku mana yang merupakan respons pertama mereka terhadap konflik, tanggapan kedua mereka dan seterusnya. Karena perilaku terkadang lebih banyak digunakan dari sekali, instruksi diberikan untuk memungkinkan penggunaan ganda. Para peserta didorong untuk memikirkan urutan dengan hati-hati dan untuk menghindari godaan pelaporan perilaku secara simultan. Setelah peserta menyelesaikan mengurutkan perilaku yang digunakan, mereka diminta untuk menunjukkan yang mana dari yang diberi nomor respons yang sedang mereka gunakan. Prosedur ini memaksa peninjauan bernomor (memerintah) tanggapan dan memeriksa kesalahan komisi. Para peserta kemudian ditanya perilaku mana yang tidak akan pernah mereka gunakan, diikuti oleh perilaku mana mungkin mereka gunakan di masa depan. Prosedur ini memastikan dua ulasan yang tidak bernomor tanggapan (memeriksa kesalahan kelalaian). Untuk menghindari distorsi yang dihasilkan dari bagian waktu, setiap peserta diminta untuk menggambarkan konflik interpersonal saat ini atau baru-baru ini.

C. Faktor Pendidikan dan Gender dalam Menyikapi Konflik

Gender juga dapat memengaruhi perbedaan dalam gaya penyelesaian konflik. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa perempuan lebih sering memprioritaskan hubungan daripada dibandingkan laki-laki selama masa konflik. Dalam sebuah penelitian terhadap mahasiswa sarjana, perempuan lebih cenderung bersikap kolaboratif sedangkan laki-laki lebih cenderung menghindar (Brahnam et al., 2005). Studi lain menemukan bahwa laki-laki dan perempuan cenderung lebih fokus pada agenda di tempat kerja dan lebih fokus pada hubungan di rumah (Steen & Shinkai, 2020). Secara umum, perempuan lebih fokus pada hubungan dibandingkan laki-laki.

Sikap terhadap konflik juga dipengaruhi oleh tingkat pendidikan. Segelintir akar permasalahan adanya konflik sosial adalah kondisi sosial-ekonomi-politik, tingkat pendidikan, tingkat ketakwaan atau pendalaman agama, faktor formasi mentalitas dan moralitas. Apabila unsur-unsur itu dilandasi ketidakdewasaan perilaku sosial psikologis, maka dapat menimbulkan lingkungan yang ada dalam masyarakat itu sendiri kurang kondusif

(Retnaningrum, 2007). Berdasarkan paparan ini, dapat diketahui bahwa pendidikan dapat memengaruhi munculnya konflik. Menurut Somnatrie (2011), otoritas pendidikan nasional Indonesia harus bisa memprioritaskan pendidikan multikultural dalam kebijakan pendidikan nasional, sebagai salah satu instrumen bagi penanganan konflik yang terjadi dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Somnatrie, 2011). Menurut George (2018), pendidikan merupakan kunci utama dalam mengatasi konflik (George, 2018).

HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka teoretis, diajukan hipotesis dalam pengambilan keputusan penelitian ini:

Hipotesis 1

1. H_0 = perbedaan gender tidak berpengaruh dalam menyikapi konflik di kalangan pegawai Kantor Pos KCP Nagan Raya
2. H_1 = perbedaan gender berpengaruh dalam menyikapi konflik di kalangan pegawai Kantor Pos KCP Nagan Raya

Hipotesis 2

1. H_0 = perbedaan tingkat pendidikan tidak berpengaruh dalam menyikapi konflik di kalangan pegawai Kantor Pos KCP Nagan Raya
2. H_1 = perbedaan tingkat berpengaruh dalam menyikapi konflik di kalangan pegawai Kantor Pos KCP Nagan Raya

METODE PENELITIAN

Penelitian mengambil tempat di Kantor Pos KCP Nagan Raya. Pemilihan sampel penelitian menggunakan teknik convenience sampling. Menurut Sugiyono (2015), *convenience* sampling merupakan metode penentuan sampel dengan memilih sampel secara bebas sekehendak peneliti. Metode ini juga bermaksud sebagai metode yang diadopsi oleh peneliti di mana mereka mengumpulkan data riset dari kumpulan responden yang tersedia. Ini adalah teknik pengambilan sampel yang paling umum digunakan karena sangat cepat, tidak rumit, dan ekonomis. Instrumen penelitian menggunakan Thomas-Kilmann Conflict Mode *Questionnaire* yang diadaptasi dengan fokus penelitian berlangsung. Teknik analisa data menggunakan evaluasi kriteria Goodness of Fit dengan kriteria;

1. Chi-square (χ^2) statistik, dimana model dipandang baik atau memuaskan bila nilai chi-squarenya rendah. Semakin kecil nilai χ^2 semakin baik model itu dan diterima berdasarkan probabilitas dengan cut-off value sebesar $p > 0,05$ atau $p > 0,10$ (Ghozali, 2011).
2. RMSEA (*Root Mean Square Error of Approximation*), yang menunjukkan *good of fit* yang dapat diharapkan bila model diestimasi dalam populasi (Hair et. al., dalam Ghozali, 2011). Nilai RMSEA yang lebih kecil atau sama dengan 0,08 merupakan indeks untuk dapat diterima model yang menunjukkan sebuah *close fit* dari model itu berdasarkan degree of freedom (Ghozali, 2011). CMIN/ DF adalah Minimum Sample Disrepancy Function yang dibagi dengan degree of freedom. CMIN/DF tidak lain adalah statistik chi square (χ^2) dibagi DF-nya disebut χ^2 relatif. Bila nilai χ^2 relatif kurang dari 2,0 atau 3,0 adalah indikasi dari acceptable fit antara model dan data (Ghozali, 2011).
3. TLI (Tucker Lewis Index) merupakan *incremental index* yang membandingkan sebuah model yang diuji terhadap sebuah baseline model, dimana nilai yang direkomendasikan sebagai acuan untuk diterimanya sebuah model adalah $\geq 0,95$ dan nilai yang mendekati 1 menunjukkan *very good fit* (Ghozali, 2011).

Berikut adalah tabel 1 yang menyatakan indeks kelayakan model untuk mengidentifikasi kesesuaian model yang digunakan pada penelitian.

Tabel 1. Indeks Pengujian Kelayakan Model (*Goodness of Fit Index*)

Goodness of Fit Index	Cut off Value
χ^2 Chi Square	χ^2 hitung diharapkan lebih kecil dari X^2 tabel
Significancy Probability	$\geq 0,05$
RMSEA	$\leq 0,08$
GFI	$\geq 0,90$
AGFI	$\geq 0,90$
CMIN/DF	$\leq 2,00$
TLI	$\geq 0,95$
CFI	$\geq 0,95$

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Employee Conflict Strategy* berdasarkan Perbedaan Gender

Hasil perhitungan Anova dengan SPSS terhadap kuesioner dengan variabel konflik berdasarkan Thomas-Kilmann Conflict Mode yang telah disebarkan kepada responden penelitian, didapat hasil penelitian sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Anova Thomas-Kilmann Conflict Mode berdasarkan gender

TK Mode	Variance sources	Sum of squares	df	Mean of squares	F	ρ	χ^2
Competing	Gender	1831.33	1	1823.01	324.54	.000	.0000
	Error	6034.65	58	5.32			
Collaborating	Gender	1.43	1	1.32	.02	.000	.0000
	Error	3886.02	58	432.54			
Compromising	Gender	231.84	1	321.00	32.39	.000	.0007
	Error	39438.22	58	8651.97			
Avoiding	Gender	176.09	1	65.40	43.01	.000	.0000
	Error	4265.11	58	432.76			
Accommodating	Gender	4325.03	1	4112.65	532.00	.002	.0056
	Error	32153.76	58	45316.99			
							χ^2 Chi Square
							Significancy Probability
							RMSEA
							GFI
							AGFI
							CMIN/DF
							TLI
							CFI

Menurut tabel 2 di atas, dapat diketahui bahwa chi square χ^2 sebesar 4.053 dengan nilai RMSEA sebesar $0,000 \leq 0,08$, nilai GFI sebesar $0,92 \geq 0,90$, nilai AGFI sebesar 0,941, nilai CMIN/DF sebesar $1.473 \leq 2$, nilai TLI sebesar 0,966 dan nilai CFI sebesar 0.991 menunjukkan hampir mendekati batas minimum yang direkomendasikan, jadi bisa dikatakan nilai AGFI dan TLI masuk dalam kategori marginal fit. Mengacu pada pendapat Solimun (2002) yang menyatakan bahwa berdasarkan prinsip *parsimony*, jika ada salah satu atau dua kriteria fit model telah terpenuhi maka model telah dinyatakan fit. Dari berbagai indeks kesesuaian tersebut dapat disimpulkan bahwa model pengukuran model pada konstruk endogen yang diajukan adalah fit atau mempunyai kesesuaian yang baik. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa struktur analisis modeling dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil analisis di atas, didapat kesimpulan bahwa pemahaman konflik melihat perbedaan gender. Ini dapat dilihat dari seluruh nilai signifikansi $<0,05$. Indikator competing, collaborating, compromising, avoiding, dan accommodating seluruhnya memiliki nilai signifikansi $<$ dari $0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan demikian, dapat berdasarkan hasil pengujian Thomas-Kilmann Conflict Mode pada kedua jenis gender yang ada di Kantor Pos KCP Nagan Raya dan kantor pos lainnya di sekitar Kantor Pos KCP Nagan Raya menunjukkan bahwa terdapat perbedaan signifikan terkait sikap pegawai dalam memahami konflik yang terjadi berdasarkan gender.

B. Employee Conflict Strategy berdasarkan Perbedaan Tingkat Pendidikan

Hasil perhitungan Anova dengan SPSS terhadap kuesioner dengan variabel konflik berdasarkan Thomas-Kilmann Conflict Mode yang telah disebarkan kepada responden penelitian, didapat hasil penelitian dalam tabel 3 sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Anova Thomas-Kilmann Conflict Mode berdasarkan Tingkat Pendidikan

TK Mode	Variance sources	Sum of squares	df	Mean of squares	F	ρ	η^2
Competing	Tingk. Pend.	324.432	2	439.97	4376.01	.001	.0077
	Error	24424.65	57	4.53			
Collaborating	Tingk. Pend.	43.54	2	5432.75	4378.43	.000	.0000
	Error	535.98	57	432.86			
Compromising	Tingk. Pend.	876.13	2	826.87	54.64	.002	.0012
	Error	2826.70	57	9234.98			
Avoiding	Tingk. Pend.	641.09	2	209.03	43.40	.000	.0000
	Error	918.08	57	45324.00			
Accommodating	Tingk. Pend.	652.08	2	543.54	32.00	.001	.0003
	Error	5432.84	57	4324.75			
X ² Chi Square							9.102
Significancy Probability							.100
RMSEA							.002
GFI							.945
AGFI							.956
CMIN/DF							1.980
TLI							.955
CFI							.969

Dari tabel 3 di atas dan mengacu pada tabel 1 sebagai kriteria pengambilan keputusan kelayakan model, dapat dilihat bahwa chi square χ^2 sebesar 9.102 dengan nilai RMSEA sebesar $0,002 \leq 0,08$, nilai GFI sebesar $0,945 \geq 0,90$, nilai AGFI sebesar 0,956, nilai CMIN/DF sebesar $1,980 \leq 2$, nilai TLI sebesar 0,955 dan nilai CFI sebesar 0.969 menunjukkan hampir mendekati batas minimum yang direkomendasikan. Dengan demikian, dikatakan bahwa nilai AGFI dan TLI masuk dalam kategori marginal fit. Mengacu pada pendapat Solimun (2002) yang menyatakan bahwa berdasarkan prinsip *parsimony*, fit model telah terpenuhi. Dari berbagai indeks kesesuaian tersebut dapat disimpulkan bahwa model pengukuran model pada konstruk endogen yang diajukan adalah fit. Dengan demikian, struktur analisis modeling dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil analisa tabel 3 di atas, didapat pemahaman bahwa konflik juga melihat perbedaan tingkat pendidikan dari responden penelitian. Ini dapat dilihat dari seluruh nilai signifikansi $<0,05$. Indikator competing, collaborating, compromising, avoiding, dan accommodating seluruhnya memiliki nilai signifikansi $<$ dari $0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hasil pengujian Thomas-Kilmann Conflict Mode pada tingkat

pendidikan pegawai yang ada pada Kantor Pos KCP Nagan Raya dan kantor pos lainnya di sekitar Kantor Pos KCP Nagan Raya menunjukkan bahwa ada perbedaan signifikan terkait sikap pegawai dalam memahami konflik yang terjadi berdasarkan tingkat pendidikan mereka.

C. Analisis dan Verifikasi Temuan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa konflik memiliki perbedaan ketika dihadapi oleh wanita dan pria. Selain itu, terdapat juga perbedaan dalam proses menghadap konflik ditilik dari tingkat pendidikan responden tersebut. Hal ini mendukung pandangan yang diungkapkan oleh Brahnam et al. (2005) bahwa terdapat perbedaan dalam cara menyikapi konflik antara laki-laki dan perempuan. Perempuan lebih cenderung bersikap kolaboratif sedangkan laki-laki lebih cenderung menghindari (Brahnam et al., 2005). Penelitian ini juga mendukung pandangan Steen dan Shinkai bahwa perempuan lebih fokus pada hubungan dibandingkan laki-laki (Steen & Shinkai, 2020). Selain itu, penelitian ini juga mendukung pandangan George (2008) yang menyatakan bahwa tingkat pendidikan dapat memengaruhi dalam mengelola konflik (George, 2018). Penelitian ini membawa implikasi pada perbedaan gender dan tingkat pendidikan yang berpengaruh dalam cara menyikapi konflik dapat dijadikan landasan kebijakan sebuah organisasi atau perusahaan atau kelompok tertentu untuk merumuskan kebijakan sesuai dengan kebutuhan dan lingkungan kerja.

PENUTUP

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ketika menghadapi konflik, terdapat perbedaan yang menonjol berdasarkan perbedaan gender dan tingkat pendidikan responden. Secara khusus. Temuan ini mengindikasikan bahwa kompleksitas hubungan antara pendidikan dan gender dapat menjadi dasar kebijakan sebuah organisasi atau perusahaan atau kelompok tertentu untuk merumuskan kebijakan sesuai dengan kebutuhan dan lingkungan kerja.

Penelitian ini masih memiliki limitasi atau keterbatasan. Penelitian ini belum mengungkapkan gaya manajemen konflik yang lebih spesifik berdasarkan jenis kelamin dan tingkat pendidikan. Penelitian berikutnya yang dapat direkomendasikan adalah bagaimana kontingensi gender dan tingkat pendidikan terhadap gaya manajemen konflik.

REFERENCES

- Ayoko, O. B., Callan, V. J., & Härtel, C. E. J. (2003). Workplace Conflict, Bullying, and Counterproductive Behaviors. *The International Journal of Organizational Analysis*, 11(4), 283–301. <https://doi.org/10.1108/eb028976>
- Brahnam, S. D., Margavio, T. M., Hignite, M. A., Barrier, T. B., & Chin, J. M. (2005). A gender-based categorization for conflict resolution. *Journal of Management Development*, 24(3), 197–208. <https://doi.org/10.1108/02621710510584026>
- Dahari, D. (2023). CONFLICT MANAGEMENT IMPLEMENTATION (Case Study at SMPIT Bintang – South Tangerang City). *Proceeding of The Postgraduate School Universitas Muhammadiyah Jakarta*, 1(0), Article 0. <https://doi.org/10.24853/pi.1.0.2023.99-112>
- Danielsson, C. B., Bodin, L., Wulff, C., & Theorell, T. (2015). The relation between office type and workplace conflict: A gender and noise perspective. *Journal of Environmental Psychology*, 42, 161–171. <https://doi.org/10.1016/j.jenvp.2015.04.004>
- Fernando, M., Mihardjo, A. I., & Widjaja, D. C. (2018). ANALISIS PENGARUH GAYA MANAJEMEN KONFLIK TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOTEL SHERATON SURABAYA. *Jurnal Hospitality Dan Manajemen Jasa*, 6(2), Article 2. <https://publication.petra.ac.id/index.php/manajemen-perhotelan/article/view/7447>
- George, S. (2018, May 24). *Opinion: Education as a key to solving conflicts*. Devex. <https://www.devex.com/news/sponsored/opinion-education-as-a-key-to-solving-conflicts-92252>
- Gottman, J. M., Coan, J., Carrere, S., Swanson, C., Gottman, J. M., Coan, J., Carrere, S., & Swanson, C. (1998). Predicting Marital Happiness and Stability from Newlywed Interactions Published by: National Council on Family Relations Predicting Marital Happiness and Stability from Newlywed Interactions. *Journal of Marriage and Family*, 60(1), 5–22. <https://doi.org/10.1002/job>
- Lestari, W., Utomo, S., & Styaningrum, F. (2019). APAKAH TEAM WORK KARYAWAN BISA OPTIMAL APABILA TERJADI KONFLIK INDIVIDU DAN LINGKUNGAN KERJA KURANG MENDUKUNG? 91, 207–215.
- Rahmawati, D. (2017). GAYA MANAJEMEN KONFLIK MAHASISWA AKTIVIS ORGANISASI HIMA PPB FIP UNY. *Jurnal Riset Mahasiswa Bimbingan Dan Konseling*, 3(8), Article 8.
- Resali. (2017). Gaya Penanganan Konflik pada Credit Union Keling Kumang Kontrol Sentral di Sintang. *Bisma*, 1(9), 1971–1982.
- Retnaningrum, E. (2007). PENDIDIKAN DAN KONFLIK SOSIAL. *EDUCARE*. <https://jurnal.fkip.unla.ac.id/index.php/educare/article/view/47>
- Somantrie, H. (2011). Konflik Dalam Perspektif Pendidikan Multikultural. *Jurnal Pendidikan dan Kebudayaan*, 17(6), Article 6. <https://doi.org/10.24832/jpnk.v17i6.57>
- Steen, A., & Shinkai, K. (2020). Understanding individual and gender differences in conflict resolution: A critical leadership skill. *International Journal of Women's Dermatology*, 6(1), 50–53. <https://doi.org/10.1016/j.ijwd.2019.06.002>
- Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1978). Comparison of Four Instruments Measuring Conflict Behavior. *Psychological Reports*, 42(3_suppl), 1139–1145. <https://doi.org/10.2466/pr0.1978.42.3c.1139>
- Tinsley, C. H., & Brett, J. M. (2001). Managing Workplace Conflict in the United States and Hong Kong. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 85(2), 360–381. <https://doi.org/10.1006/obhd.2000.2944>

Widyarni, A., Jhorgi Syahidan, G., Irnawulan Ishak, N., Fauzan, A., Kesehatan Masyarakat, F., Islam Kalimantan MAB Banjarmasin Jl Adhyaksa No, U., Kota Banjarmasin, K., & Selatan Indonesia, K. (2022). Hubungan Ketaksaan Dan Konflik Peran Dengan Stres Kerja Pada Tenaga Kerja Di Laboratorium K3 Propinsi Kalimantan Selatan the Relationship of Taxase and Role Conflict With Work Stress At Labor in K3 Laboratory, South Kalimantan Province. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 22–28.