

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Studi mengenai pengelolaan konflik di Service Point PT. Jagarti Sarana Telekomunikasi mengungkapkan bahwa penyelesaian konflik dilakukan secara sistematis, dimulai dari identifikasi akar permasalahan, penetapan solusi prioritas berdasarkan dampak terhadap bisnis, hingga evaluasi rutin terhadap kinerja tim. Pendekatan ini terbukti mampu menjaga objektivitas dalam proses penyelesaian, sekaligus mendorong tim untuk terus belajar dan beradaptasi dengan tantangan baru. Dalam hal mitigasi, perusahaan mengambil langkah-langkah responsif seperti pengadaan material secara darurat, memprioritaskan pengiriman logistik, serta melakukan redistribusi tugas teknis. Upaya-upaya ini berperan sebagai langkah pencegahan agar hambatan teknis dan keterlambatan tidak berkembang menjadi konflik yang lebih kompleks. Selain itu, penanganan masalah difokuskan pada aspek substansial, yakni dokumentasi dan pelaporan kendala secara akurat, sehingga manajemen dapat melakukan analisis secara objektif. Praktik komunikasi terbuka, baik melalui eskalasi cepat, pelaporan aktif, maupun koordinasi langsung dalam situasi kritis, turut memperkuat strategi dalam penyelesaian konflik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan konflik di Service Point berjalan optimal apabila didukung oleh strategi yang terstruktur,

mitigasi yang adaptif, fokus pada inti persoalan, serta komunikasi yang terbuka dan sistematis.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan manajemen konflik yang terintegrasi tidak hanya berdampak pada penyelesaian isu teknis di lapangan, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kinerja tim secara keseluruhan. Proses identifikasi akar masalah dan evaluasi tim mendorong terciptanya budaya kerja yang reflektif dan kolaboratif, sementara tindakan mitigasi yang responsif memperkuat fleksibilitas organisasi dalam menghadapi dinamika operasional. Selain itu, penekanan pada dokumentasi dan pelaporan mendorong terciptanya transparansi yang menjadi landasan dalam pengambilan keputusan strategis. Implikasi praktis yang dapat diambil adalah pentingnya organisasi untuk terus memelihara budaya komunikasi terbuka guna memperkuat kohesi tim, serta menyeimbangkan distribusi pekerjaan agar tidak terjadi ketimpangan yang dapat memicu konflik internal.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan. Pertama, manajemen disarankan untuk memperkuat sistem pemantauan berbasis teknologi digital yang lebih terintegrasi agar deteksi permasalahan dapat dilakukan secara langsung. Kedua, perusahaan perlu meninjau ulang kebijakan penalty dengan mempertimbangkan faktor eksternal, sehingga teknisi tidak terbebani oleh hal-hal di luar kendali mereka.

Ketiga, peningkatan program pelatihan teknis dan komunikasi sangat penting untuk memperkuat kompetensi sekaligus membangun kesadaran kolektif dalam penyelesaian konflik. Keempat, dalam hal pembagian beban kerja, penerapan sistem rotasi dan backup personel perlu dilakukan agar tidak terjadi penumpukan tugas pada individu tertentu. Dengan implementasi saran-saran tersebut, diharapkan efektivitas pengelolaan konflik di Service Point dapat terus ditingkatkan.

D. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki sejumlah keterbatasan yang perlu dicermati. Pertama, data yang digunakan hanya berasal dari wawancara dengan beberapa responden internal PT. Jagarti Sarana Telekomunikasi, sehingga hasilnya belum tentu sepenuhnya merepresentasikan kondisi organisasi secara keseluruhan. Kedua, keterbatasan waktu penelitian menyebabkan observasi lapangan tidak dapat dilakukan secara mendalam di setiap unit layanan. Ketiga, fokus penelitian lebih diarahkan pada konflik yang timbul akibat sistem penalty dan keterlambatan teknis, sehingga aspek lain seperti perbedaan gaya kepemimpinan atau dinamika antarpribadi belum tergali secara komprehensif. Keterbatasan ini membuka peluang bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan kajian, misalnya dengan melibatkan perspektif manajemen tingkat atas, membandingkan dengan unit kerja lain, atau menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap strategi penyelesaian konflik.