



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 130-138

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Manajemen Konflik Sebagai Indikator Efektivitas Penguatan Diri: Perbedaan Antara Pola Pikir dalam Mengelola Emosional Antara Gen z dan Gen Milenial dalam Perspektif SDGs

Afifah Fatmala Nurlianti, Vella Elfanny Meisyacharis, Albaitul Khoiridah Fitriani, Hieronimus Febian Jona
Hendrawan, Revienda Anita Fitrie, Nuh Krama Hadianto
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya
afifahfatmala01@gmail.com, vellaelfanny@gmail.com, albaitulf@gmail.com, jonahendrawan721@gmail.com.

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya konflik interpersonal di era digital yang dipicu oleh tingginya intensitas interaksi daring serta adanya perbedaan pola pengelolaan emosi antar generasi, khususnya Generasi Z dan Milenial. Perkembangan teknologi komunikasi yang pesat turut memperluas ruang interaksi sosial, namun di sisi lain juga meningkatkan potensi kesalahpahaman dan konflik akibat keterbatasan ekspresi emosional dalam komunikasi digital. Permasalahan utama dalam penelitian ini terletak pada belum optimalnya pemahaman mengenai bagaimana kedua generasi tersebut mengelola konflik dan emosi dalam konteks sosial yang semakin kompleks dan dinamis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen konflik dan kecerdasan emosional sebagai indikator penguatan diri, serta mengkaji perbedaan strategi yang digunakan oleh Generasi Z dan Milenial dalam perspektif Sustainable Development Goals (SDGs), khususnya yang berkaitan dengan kesejahteraan mental dan pembangunan masyarakat yang inklusif. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan desain fenomenologi, melalui teknik wawancara mendalam terhadap enam informan yang dipilih secara purposif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Generasi Z cenderung menggunakan strategi menghindar serta regulasi emosi berbasis refleksi diri dalam menghadapi konflik. Sementara itu, Generasi Milenial lebih mengedepankan pendekatan kolaboratif dan komunikasi terbuka untuk menyelesaikan permasalahan interpersonal. Temuan ini menegaskan bahwa kemampuan dalam mengelola konflik dan emosi memiliki kontribusi signifikan terhadap kesehatan mental individu, peningkatan kohesi sosial, serta mendukung terciptanya masyarakat yang inklusif, harmonis, dan berkelanjutan sesuai dengan tujuan pembangunan global.

Kata kunci: Manajemen Konflik, Generasi Z, Generasi Milenial, Pengolaan Emosi, SDGs

1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital seiring berjalannya waktu telah mengubah pola interaksi manusia cukup signifikan. Bisa dilihat pada zaman sekarang, begitu mudah mendapatkan informasi terkini yang disebabkan oleh berkembang pesatnya perkembangan teknologi informasi (Fauziyah & Rina, 2020). Apabila sebelumnya komunikasi dominan dilakukan secara langsung, kini berubah sebagian besar interaksi dilakukan melalui ruang digital. Perubahan yang cukup signifikan ini memang mempermudah konektivitas, namun hal ini mampu menimbulkan tantangan baru juga, terutamanya dalam hal penyampaian emosi dan penyelesaian konflik. Konflik tidak hanya muncul karena masalah besar, melainkan dapat muncul karena adanya perbedaan cara memahami, adanya ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realita, serta perbedaan nilai antara individu. Di situasi seperti ini, kemampuan mengelola konflik menjadi aktor penting, karena jika terus diabaikan akan menimbulkan dampak pada hubungan sosial, produktivitas, hingga kesehatan mental.

Di Indonesia kondisi ini sudah terlihat jelas, seiring dengan meningkatnya penggunaan internet dalam kehidupan sehari-hari. Didapatkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia yang menunjukkan bahwa di tahun 2024 tingkat penetrasi internet mencapai lebih dari 78% dari total populasi. Selain itu ditemukan juga bahwa masyarakat Indonesia dominan menggunakan internet dengan durasi sekitar 7 hingga 8 jam per harinya, dimana sebagian besar digunakan untuk berkomunikasi melalui media sosial. Tentunya hal ini menunjukkan

bahwa ruang digital menjadi tempat utama dalam membangun interaksi sosial, termasuk potensi dalam memicu adanya konflik.

Tabel 1. Penetrasi Internet di Indonesia

Indikator	Nilai	Keterangan
Pengguna Internet	±215 juta	Mayoritas usia produktif
Penetrasi Internet	78,19%	Terus meningkat
Rata-rata penggunaan	7-8 jam/hari	Dominasi pada media sosial
Pengguna dominan	Gen Z & Milenial	Usia 15-40 tahun
Indikator	Nilai	Keterangan

Sumber. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Dengan meningkatnya interaksi pada ruang digital, semakin meningkat juga kasus konflik sosial dan permasalahan emosional. Data dari Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melalui sistem SIMFONI PPA, jumlah kasus kekerasan dan konflik interpersonal mengalami kenaikan terus dalam beberapa tahun terakhir, terlebih pada kelompok remaja dan dewasa muda. Hal ini mampu menunjukkan bahwa persoalan yang dialami tidak hanya berkaitan dengan hubungan sosial, melainkan kemampuan individu dalam manajemen dan mengelola emosi.

Tabel 2. Data Konflik Sosial dan kekerasan

Tahun	Jumlah Kasus	Keterangan
2021	± 21.000	Yang mendominasi kekerasan psikologis
2022	± 24.00	Konflik interpersonal meningkat
2023	±25.000	banyak terjadi pada usia muda

Sumber. Kementerian Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak melalui sistem SIMFONI PPA

Dilihat dari kondisi tersebut, manajemen konflik dan kecerdasan emosional menjadi dua aktor penting yang tak terpisahkan. Keduanya saling berkaitan dan berperan penting dalam membantu individu mengendalikan emosional, memahami situasi, serta menjaga hubungan agar terus berjalan dengan baik. Namun cara pengelolaan setiap individu dalam mengelola konflik berbeda-beda, terutama jika kita pakai perbedaan generasi sebagai indikatornya.

Generasi Milenial pada umumnya kerap menggunakan sistem komunikasi secara langsung dan dukungan sosial sebagai cara untuk menghadapi tekanan. Sedangkan generasi Z tumbuh diiringidengan era digital lebih dominan akrab dengan pendekatan seperti mindfulness dan kesadaran diri. di sisi lain, Gen Z lebih sering memilih untuk menghindari konflik sebagai bentuk penguatan diri dan menjaga kesehatan mental. Dari perbedaan ini menunjukkan bahwa latar belakang generasi memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap cara individu merespon konflik.

Tabel 3. Perbandingan Generasi dalam Mengelola Konflik

Dimensi Analisis	Generasi Milenial (1981-1996)	Generasi Z (1997-2012)
Strategi Regulasi Emosi	Dukungan sosial & Aktivitas Positif	Mindfulness & Kesadaran Mental
Gaya Manajemen Konflik	Kolaborasi & Diskusi Terbuka	Kompromi & Menghindar (Avoiding)
Media Komunikasi	Campuran (tatap muka dan digital)	Dominan Digital
Fokus Utama	Stabil Hubungan dan Karir	Kesehatan Mental & Keseimbangan

Fokus strategis penelitian ini memberikan potensi kontribusi yang signifikan, karena temuan yang dihasilkan diharapkan mampu menjadi dasar bagi pengembangan kebijakan dan program intervensi yang lebih kontekstual dan terarah. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat mendorong terciptanya lingkungan kerja maupun sosial yang lebih adil, inklusif, serta berkelanjutan di berbagai lapisan generasi pada masa mendatang. Penelitian ini berfokus pada ekosistem sosial digital yang menjadi ruang interaksi antara Generasi Z (lahir 1997–2012) dan Generasi Milenial (lahir 1981–1996) sebagai subjek utama. Pemilihan lokus pada dua generasi ini didasarkan pada peran strategis mereka dalam mendorong dinamika ekonomi serta membentuk pola interaksi sosial di era transformasi digital yang terus berkembang pesat. Alasan utama pemilihan lokus ini adalah perbedaan mencolok dalam gaya hidup kedua generasi tersebut. Generasi Z, sebagai digital native, dikenal sangat vokal mengenai isu kesehatan mental, sementara Generasi Milenial masih membawa nilai-nilai transisi antara gaya hidup tradisional dan digital. Perbedaan perspektif ini menciptakan "laboratorium alami" yang kaya untuk mengeksplorasi bagaimana konflik interpersonal dikelola serta bagaimana emosi diregulasi dalam menghadapi tekanan profesional dan personal yang semakin kompleks.

Berdasarkan hal tersebut, Penelitian ini memiliki daya tarik utama yang terletak pada upayanya untuk menyelaraskan kapasitas psikologis individu dengan agenda global Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), khususnya pada target ketiga yang berfokus pada kesehatan mental serta target ke 16 yang berkaitan dengan perdamaian sosial. Penelitian ini tidak sekedar melakukan pemetaan terhadap permasalahan yang ada, melainkan juga bertujuan untuk menguraikan bagaimana kemampuan dalam mengelola emosi dan konflik tidak lagi dapat dipandang sebagai sekadar keterampilan tambahan, tetapi harus dianggap sebagai modal dasar dalam membangun resiliensi individu serta memperkuat kohesi sosial. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami bagaimana manajemen konflik dan kecerdasan emosional mampu berperan penting dalam membentuk ketahanan individu, serta melihat adanya perbedaan kedua generasi dalam mengelola konflik. Selain itu penelitian ini memiliki tujuan untuk melihat sejauh mana kemampuan tersebut mendukung terciptanya lingkungan sosial yang sehat dan berkelanjutan. Oleh karena itu, para peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai peran regulasi emosi serta manajemen konflik dalam kehidupan masyarakat, terlebih Gen Z dan gen milenial di era digital yang sangat berkembang saat ini.

2. Metode Penelitian

a) Jenis Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pendekatan kualitatif deskriptif digunakan karena bertujuan untuk mendeskripsikan secara komprehensif fenomena manajemen konflik dan pengelolaan emosi yang dialami oleh Generasi Z dan Milenial di tengah perkembangan era digital. Jenis penelitian ini dipilih karena mampu menangkap secara utuh pengalaman subjektif partisipan serta memahami strategi yang mereka terapkan dalam menghadapi situasi konflik. Penelitian ini tidak bertujuan untuk

menarik generalisasi secara statistik, melainkan untuk mengeksplorasi makna mendalam dari realitas sosial yang dihayati oleh kedua generasi.

b) Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah fenomenologi. Pendekatan fenomenologi dipilih karena berfokus pada upaya memahami hakikat pengalaman hidup individu secara mendalam, khususnya pengalaman Generasi Z dan Milenial dalam mengelola emosi dan menyelesaikan konflik. Dengan pendekatan ini, peneliti berusaha menggali secara langsung kesadaran subjektif partisipan mengenai cara mereka memaknai konflik, merespons tekanan sosial, serta meregulasi emosi dalam interaksi keseharian.

c) Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini berfokus pada ruang interaksi sosial dan digital Generasi Z serta Milenial di wilayah Surabaya yang memiliki akses teknologi tinggi serta dinamika konflik interpersonal yang aktif. Proses pengambilan data dilakukan secara fleksibel, baik melalui wawancara tatap muka di lokasi yang nyaman maupun secara daring via Zoom/Google Meet. Seluruh rangkaian penelitian dilaksanakan selama satu bulan pada tahun 2026, yang mencakup tahap persiapan instrumen, rekrutmen dan wawancara mendalam, hingga diakhiri dengan tahap analisis data dan penyusunan laporan akhir.

d) Sumber Data

Dalam penelitian ini sumber data yang dipakai adalah data primer yang diperoleh secara langsung melalui proses wawancara mendalam. Kami menggunakan data primer karena penelitian ini akan berfokus pada pengalaman subjektif individu dalam mengelola konflik dan emosi, sehingga memerlukan informasi yang langsung dari sudut pandang informan.

Data yang dikumpulkan berupa narasi pengalaman, persepsi, serta cara pandang partisipan terhadap konflik interpersonal yang mereka alami sendiri dalam kehidupan sehari-hari, baik itu dalam lingkungan kerja, keluarga, maupun interaksi sosial secara umum. Selain itu data juga mencakup bagaimana partisipan mengelola emosi, memilih strategi dalam menyelesaikan konflik, serta memahami pentingnya kesehatan mental di tengah tingginya interaksi digital.

Dalam mengambil sumber data ini dilakukan pemilihan dengan pendekatan fenomenologi yang digunakan, di mana peneliti akan berusaha semaksimal mungkin memahami makna pengalaman hidup individu, khususnya pada Generasi Milenial dan Generasi Z sebagai kelompok yang saat ini mendominasi ruang interaksi digital.

e) Informan

Informan yang dipilih dalam penelitian ini yaitu berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Kriteria utama informan yaitu termasuk dalam kategori Generasi Z (Lahir 1997-2012) dan Generasi Milenial (Lahir 1981-1996), serta yang memiliki pengalaman menghadapi konflik interpersonal di berbagai konteks.

Jumlah yang dipakai dalam informan adalah 6 orang yang dibagi kedalam tiga kategori pengalaman relasi untuk memperoleh gambaran yang beragam serta komprehensif :

1. Relasi Keluarga (Orang Tua dan Anak)

Terdiri dari 2 informan (Gen Z dan Gen Milenial) yang memiliki pengalaman konflik dalam hubungan antara orangtua dan anak. Kategori ini dipilih karena keluarga merupakan ruang awal terbentuknya pola komunikasi, pengelolaan emosi, serta cara individu memahami dan mengelola konflik.

2. Relasi Pekerjaan

Terdiri dari 2 informan (Gen Z dan Gen Milenial) yang memiliki pengalaman konflik dalam lingkungan kerja. Kategori ini penting karena adanya perbedaan generasi sering terlihat dari konteks profesional dalam bekerja, terutama pola komunikasi, ekspektasi kerja, dan cara menyelesaikan masalah antar individu.

3. Relasi antar individu (tidak ada hubungan khusus)

Terdiri dari 2 informan (Gen Z dan Gen Milenial) yang mengalami konflik dalam interaksi sosial umum, baik seperti teman, rekan, atau bahkan yang tidak memiliki ikatan khusus. Kategori ini diambil dengan tujuan untuk melihat bagaimana individu merespons konflik dalam hubungan yang lebih fleksibel dan tidak terikat secara emosional.

Tiga kategori ini dipilih untuk menangkap variasi pengalaman konflik dari ruang yang paling personal hingga ruang sosial yang luas. Dengan demikian, peneliti akan memperoleh pemahaman dalam skala yang lebih utuh dan besar mengenai bagaimana perbedaan generasi dapat mempengaruhi cara individu dalam mengelola konflik dan emosi di berbagai situasi.

f) Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara mendalam (in-depth interview) sebagai metode tunggal. Pemilihan metode ini didasarkan pada pendekatan fenomenologi yang menuntut eksplorasi mendalam terhadap pengalaman subjektif partisipan, di mana wawancara menjadi instrumen paling tepat untuk menggali makna, persepsi, dan strategi yang digunakan Generasi Z dan Milenial dalam mengelola konflik serta meregulasi emosi.

Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur terhadap partisipan yang terdiri dari kalangan Generasi Z (lahir 1997–2012) dan Generasi Milenial (lahir 1981–1996). Peneliti menyiapkan pedoman wawancara yang disusun berdasarkan kerangka teori, namun tetap fleksibel untuk berkembang mengikuti alur pembicaraan dan respons yang muncul dari partisipan.

Melalui wawancara ini, partisipan diberikan ruang untuk menceritakan secara mendalam pengalaman pribadi mereka dalam menghadapi konflik interpersonal. Mereka juga diminta untuk merefleksikan cara-cara yang mereka lakukan dalam mengendalikan emosi, memahami situasi konflik, serta strategi yang digunakan untuk menyelesaikan atau merespons konflik tersebut. Selain itu, wawancara juga menggali pandangan partisipan mengenai pentingnya kesehatan mental dan kaitannya dengan penguatan diri di tengah tantangan era digital.

Peneliti berperan sebagai pendengar aktif yang tidak hanya mencatat respons verbal, tetapi juga memperhatikan ekspresi, nada bicara, dan penekanan makna yang disampaikan partisipan. Setiap wawancara direkam dengan izin partisipan untuk kemudian ditranskrip sebagai bahan analisis peneliti.

Dengan menggunakan wawancara sebagai satu-satunya teknik pengumpulan data, penelitian ini dapat menggali secara utuh dan mendalam pengalaman subjektif Generasi Z dan Milenial dalam manajemen konflik dan pengelolaan emosi, sesuai dengan tujuan penelitian yang hendak dicapai.

g) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data pada penelitian kualitatif ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2020). Model ini dipilih karena sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena manajemen konflik dan manajemen emosi sebagai indikator penguatan diri Gen Z serta perspektif Milenial tentang Sustainable Development Goals (SDGs). Model ini terdiri dari 3 komponen utama yang dilakukan secara interaktif dan berkelanjutan, yaitu reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/ verification).

- Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dan mencari tema atau pola dari data yang telah dikumpulkan (Miles, Huberman, & Saldana 2020). Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan dengan cara menyeleksi hasil wawancara mendalam dengan informan dari kalangan Gen Z dan Milenial, serta hasil observasi lapangan dan dokumentasi. Data yang tidak relevan dengan fokus penelitian seperti manajemen konflik, manajemen emosi, penguatan diri, dan perspektif SDGs disisihkan. Data yang tersisa kemudian dikelompokkan dan dikodekan untuk memudahkan identifikasi awal.

- Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah kegiatan menyusun sekumpulan informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk yang terorganisasi dan mudah dipahami, seperti teks naratif, matriks, grafik, bagan, atau jaringan (Miles, Huberman, & Saldana, 2020). Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk teks naratif yang diperkaya dengan tabel dan bagan untuk membandingkan pola-pola yang muncul antara kelompok Gen Z dan Milenial.

Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing and Verification) Langkah ketiga dalam model Miles, Huberman, dan Saldana (2020) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Oleh karena itu, proses verifikasi dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian berlangsung. Dalam penelitian penarikan kesimpulan dilakukan dengan cara mencermati pola-pola, membandingkan temuan, dan melakukan member check.

3. Hasil dan Diskusi

Berdasarkan metode penelitian yang kami pakai di artikel ini, terdapat 6 informan dengan relasi berbeda-beda yang sudah di wawancara, ada 3 Gen Z dan 3 Gen Milenial. Secara keseluruhan hasil tiap individu tentunya memiliki pola yang berbeda, baik itu dari segi menjaga kesehatan mental hingga cara mengelola emosi, itulah tujuan kami melakukan penelitian ini untuk melihat Manajemen konflik sebagai indikator efektivitas penguatan diri: perbedaan antara pola pikir dalam mengelola emosional antara gen z dan gen milenial dalam perspektif SDGs.

a) Pengelolaan Emosi dan Strategi Resolusi Konflik Generasi Z Relasi Keluarga (Orang Tua dan Anak)

1. Perspektif Generasi Z

Informan Gen Z menggunakan strategi jeda emosional sebelum merespons konflik dengan orang tua. Mereka cenderung menenangkan diri terlebih dahulu, lalu menyampaikan pendapat secara asertif tanpa menyalahkan. Strategi ini dipilih karena komunikasi dalam keadaan marah dinilai memperburuk masalah, sementara diam tidak menyelesaikan apa pun. Perbedaan generasi tampak dari cara mencari referensi, Gen Z sering menggunakan informasi daring untuk mendukung argumennya, sedangkan orang tua (Milenial) cenderung langsung memberi nasihat atau marah. Kemampuan mengelola emosi ini dinilai sangat membantu kesehatan mental, karena informan tidak lagi mudah overthinking setelah konflik.

Dalam konteks SDGs (terutama tujuan ke-3 dan ke-16), informan menyadari bahwa keluarga yang damai adalah fondasi kesejahteraan psikologis. Mereka berusaha menyelesaikan konflik sebelum larut malam agar semua anggota keluarga dapat beristirahat dengan tenang.

2. Perspektif Generasi Milenial (Orang Tua)

Informan Milenial melaporkan penggunaan strategi pengambilan perspektif, yaitu mengingat masa remaja mereka sendiri untuk menahan kemarahan. Pendekatan negosiasi win-win dipilih karena anak Gen Z tidak menyukai aturan kaku dan lebih responsif jika pendapatnya dihargai.

Perbedaan generasi menyebabkan perubahan gaya komunikasi. Milenial yang dahulu diajarkan patuh tanpa bertanya kini menghadapi anak yang selalu menuntut alasan logis. Hal ini mendorong mereka untuk lebih banyak mendengar dan meninggalkan pola asuh otoriter. Kemampuan mengelola emosi membantu menjaga keseimbangan mental orang tua, konflik tidak lagi dirasakan sebagai kegagalan, melainkan sebagai ruang belajar bersama.

Dalam perspektif SDGs, informan milenial mengaitkan pengalaman keluarga dengan tujuan kesehatan mental dan perdamaian sosial. Mereka secara sadar mengganti komunikasi dari teriakan menjadi diskusi, karena menyadari bahwa keluarga yang sehat mental berkontribusi pada perdamaian masyarakat yang lebih luas.

b) Pengelolaan Emosi dan Strategi Resolusi Konflik Generasi Z Relasi Pekerjaan (Orang Tua dan Anak)

1. Perspektif Generasi Z

Disini informan gen Z dalam konteks pekerjaan cenderung akan lebih hati-hati dalam merespons konflik yang ada. Gen Z lebih cenderung menenangkan diri terlebih dahulu sebelum ia membahas masalah dengan rekan kerjanya. Gen Z lebih memilih untuk membiarkan suasana mereda kemudian baru menyelesaikan konflik, ini dilakukan agar tidak merubah konflik semakin besar di situasi yang tidak tepat.

Hal ini mampu menunjukkan apabila Gen Z lebih mengutamakan stabilitas emosi serta efisiensi komunikasi dalam lingkungan profesional, dengan tetap memperhatikan aspek yang mempengaruhi mental-health nya (dilihat dari cara ia merespons konflik dalam dinamika pekerjaan).

2. Perspektif Generasi Milenial

Di lingkungan kerja informan gen Milenial lebih mengutamakan kolaborasi, musyawarah, serta penyelesaian masalah yang dilakukan secara terbuka. Gen Milenial memandang konflik yang ada sebagai bagian dari dinamika pekerjaan yang tentunya harus diselesaikan secara terbuka, bersama, dan menyeluruh.

Konflik di lingkungan kerja menurut Gen Milenial rawan muncul karena kurangnya komunikasi, ada perilaku yang tidak transparan dan adil, oleh karena itu mereka menganggap bahwa konflik harus diselesaikan secara terbuka. Sikap ini mampu menunjukkan bahwa Gen Milenial cenderung memperlihatkan pola kedewasaan dalam menjaga relasi ataupun hubungan dalam pekerjaan sekaligus mempertahankan produktivitas.

c) Pengelolaan Emosi dan Strategi Resolusi Konflik Generasi Z Relasi Sosial (Orang Tua dan Anak)

1. Perspektif Generasi Z

Dalam interaksi sosial informan sehari-hari baik secara langsung maupun melalui media sosial Gen Z menghadapi konflik seperti kesalahpahaman, perbedaan pendapat, hingga pengucilan sosial. Konflik sosial bagi Gen Z bisa sekecil komentar menyebalkan di unggahan Instagram, perbedaan pendapat soal isu politik di grup WhatsApp, atau rasa sakit hati karena teman tidak membalas pesan. Mereka hidup di dunia yang sangat terhubung, tapi juga mudah terluka. Mereka sangat selektif dalam memilih berkonflik. Jika konfliknya ringan atau dengan orang yang tidak penting, mereka lebih memilih mengabaikan.

Di media sosial, mereka tidak ragu memblokir atau membisukan akun yang mengganggu. Mereka merasa energi mental itu terbatas, tidak perlu dihabiskan untuk orang yang tidak berarti. Untuk konflik dengan teman dekat, mereka mau bicara serius. Biasanya lewat pesan pribadi atau telepon, bukan di tempat umum. Mereka cenderung mengalah untuk hal-hal kecil, tapi tegas untuk batasan yang penting. Tujuan mereka sederhana: menjaga hubungan yang sehat tanpa harus memenangkan setiap argumen.

2. Perspektif Generasi Milenial

Informan milenial yang berinteraksi dengan Gen Z sering merasa bahwa anak muda ini lebih cepat tersinggung. Sebuah candaan ringan bisa dianggap serius. Sebuah kritik kecil bisa dibalas dengan label negatif. Milenial kadang bingung harus bersikap bagaimana. Milenial mengolah emosi dengan memilih tidak ambil pusing.

Kalau konfliknya kecil dan tidak substansial, mereka lebih mengalah. Tidak semua hubungan perlu dimenangkan. Mereka juga cenderung mencari klarifikasi dulu sebelum menarik kesimpulan, berbeda dengan Gen Z yang sering langsung memberikan penilaian. Untuk menyelesaikan konflik ringan, milenial menggunakan strategi mengalah (*accommodating*). Mereka tersenyum, meminta maaf meskipun merasa tidak sepenuhnya salah, demi menjaga suasana tetap enak. Namun untuk konflik yang serius dan berulang, mereka menggunakan komunikasi asertif menyampaikan perasaan dengan jujur tapi tidak menyerang pribadi.

Temuan dari penelitian ini telah menunjukkan adanya perbedaan tiap informan dalam menghadapi konflik sesuai dengan teori *Thomas-Kilmann* yang telah menyebutkan ada beberapa gaya manajemen konflik yaitu *competing*, *collaborating*, *compromising*, *accommodating*, serta *avoiding*. Jika kita lihat dari informan Gen Z, strategi yang

kerap muncul adalah avoiding dan compromising. Namun jika dilihat dari informan Gen Milenial strategi yang dominan muncul adalah collaborating. Hal yang bisa terbilang kecil namun mampu menunjukkan adanya perbedaan generasi mempengaruhi respons mereka terhadap konflik.

Kemampuan untuk mengenali serta mengendalikan emosi adalah hal yang bisa terbilang sangat penting dalam menyelesaikan konflik, sesuai dengan pandangan *Goleman* bahwa kecerdasan emosional mencakup kemampuan individu dalam mengontrol dan mengelola emosi, memotivasi diri, serta memahami kondisi emosional orang lain atau orang sekitar kita. Perbedaan karakter yang ada terlihat sangat jelas apabila dilihat dari hasil wawancara masing-masing relasi, dimana Gen Z merupakan generasi yang tumbuh dengan diiringi perkembangan digital, sebaliknya Gen Milenial lebih relevan dengan komunikasi secara langsung serta kompromi. Adanya perbedaan ini mendukung pandangan dari *Mannheim* jika generasi dibentuk oleh pengalaman historis yang sama sehingga dapat memunculkan perbedaan pola pikir.

Temuan ini mendukung pencapaian Tujuan 3 (Kehidupan Sehat dan Sejahtera), khususnya target 3.4 tentang kesehatan mental, serta Tujuan 16 (Perdamaian, Keadilan, dan Kelembagaan yang Tangguh). Resolusi konflik yang tidak menggunakan kekerasan verbal atau fisik di tingkat keluarga, tempat kerja, dan komunitas berkontribusi pada perdamaian sosial. Keluarga yang menyelesaikan perbedaan melalui diskusi, pekerjaan yang mengutamakan komunikasi terbuka, dan pertemanan yang menyelesaikan masalah secara langsung, semuanya merupakan fondasi dari masyarakat yang damai dan sehat mental.

Penelitian ini memperkuat proporsi bahwa generasi adalah konstruksi sosial yang berbentuk dari pengalaman historis bersama, yang kemudian mempengaruhi strategi individu dalam mengelola konflik dan emosi. Konflik antar generasi ketika dikelola secara reflektif, justru menjadi mekanisme penguatan diri bagi kedua belah pihak. Selain itu, perbedaan nilai kerja dan motivasi terbukti menjadi dasar perbedaan pendekatan resolusi konflik antara Generasi Z dan Milenial.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa Generasi Z dan Generasi Milenial memiliki cara yang berbeda dalam mengelola konflik dan emosi, dimana Gen Z cenderung menggunakan jeda emosional, selektif dalam berkonflik, serta sangat melindungi kesehatan mental mereka dengan cara mengabaikan atau memblokir sumber gangguan, sementara Milenial lebih mengutamakan musyawarah, diskusi terbuka, dan pendekatan kolaboratif yang seringkali diwarnai sikap mengalah demi menjaga keharmonisan hubungan. Perbedaan ini bukanlah bentuk kesalahan atau kelemahan, melainkan cerminan dari pengalaman hidup dan zaman yang membentuk masing-masing generasi. Yang menarik, ketika konflik antargenerasi dikelola secara reflektif, ia justru berubah menjadi ruang belajar bersama yang memperkuat diri kedua belah pihak: para orang tua Milenial mulai meninggalkan pola asuh otoriter dan belajar lebih banyak mendengar, sementara Generasi Z yang awalnya cenderung menghindari mulai berani menyampaikan pendapat secara asertif. Kemampuan mengelola konflik dan emosi ini terbukti menjadi indikator yang efektif bagi penguatan diri sekaligus berkontribusi nyata terhadap pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (SDGs), terutama kesehatan mental (Tujuan 3) dan perdamaian sosial (Tujuan 16), karena keluarga yang damai, tempat kerja yang komunikatif, dan pertemanan yang menyelesaikan masalah secara langsung adalah fondasi paling dasar dari masyarakat yang sehat dan berkelanjutan.

Referensi

1. Bencsik, A., & Machova, R. (2016). Knowledge Sharing Problems from the Viewpoint of
2. Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
3. Fauziyyah, S.N. & Rina, N. (2020). Literasi Media Digital: Efektivitas Akun Instagram @infobandungraya terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Followers. *Medialog: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 13-24, <https://doi.org/https://doi.org/10.35326/medialog.v3i1.479>
4. https://www.researchgate.net/publication/265565339_Thomas
5. Intergeneration Management. In *ICMLG2016 - 4th International Conference on Management, Leadership and Governance* (pp. 42-50). Academic Conferences and Publishing Limited
6. *Kilmann conflict MODE instrument* DOI : <https://doi.org/10.1037/t0>
7. Kvale, S., & Brinkmann, S. (2015). *InterViews: Learning the craft of qualitative research interviewing* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
8. Mannheim, K. (1928). The problem of generations. *Essays on the Sociology of Knowledge*.
9. Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
10. Salovey, P., & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.8268>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

11. Shapiro, L. E. (2003). *Mengajarkan Emotional Intelligence pada Anak*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
12. Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2009). *Interpretative phenomenological analysis: Theory, method and research*. London: Sage Publications.
13. Thomas, K. W., & Kilmann, R. H. (1976).
14. *Thomas-Kilmann Conflict Mode Instrument (Profile and Interpretive Report)*.
15. United Nations. (2015). *Transforming Our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*.