

## PERAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI SEBAGAI SOFT SKILLS DALAM PENYELESAIAN KONFLIK AKADEMIK: PERSEPSI MAHASISWA GENERASI Z

Oleh:

<sup>1</sup>Dhiya Aulia Hanifah, <sup>2</sup>Tety Muhithoh, <sup>3</sup>Muhammad Yusuf Akbar,  
<sup>4</sup>Dingot Hamonangan Ismail

<sup>1</sup>UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Indonesia

Jl. Ir H. Juanda No.95, Ciputat, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15412

<sup>2,3</sup>Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cireundeu, Kec. Ciputat Tim., Kota Tangerang Selatan, Banten 15419

<sup>4</sup>Politeknik LP3I Jakarta, Indonesia

Jalan Kramat Raya No.7-9 Jakarta Pusat, kode Pos.10450

e-mail: dhiya.aulia24@mhs.uinjkt.ac.id<sup>1</sup>, tety.muithoh@student.umj.ac.id<sup>2</sup>, akbarnw22@gmail.com<sup>3</sup>,  
visiaulia@gmail.com<sup>4</sup>

---

### ABSTRACT

*Academic conflict is a phenomenon that is inseparable from the dynamics of student life, especially in Generation Z who have strong digital communication characteristics. This study aims to analyze the characteristics of academic conflicts experienced by Generation Z students, their perception of the role of communication skills as soft skills in conflict resolution, and communication factors that affect the success and failure of academic conflict resolution. This study uses a descriptive quantitative approach by involving 100 active students as respondents. Data were collected through questionnaires and analyzed descriptively. The results of the study show that academic conflicts among Generation Z students are generally interpersonal and task conflicts, with low to moderate intensity and arise situationally. The dominant conflict resolution strategy is direct and collaborative communication, although some students still choose to avoid conflict. The majority of respondents view communication skills as a factor that greatly influences the success of conflict resolution, especially open and honest communication, focus on solutions, active listening, empathy, and emotional management. On the other hand, communication failures are most caused by uncontrolled emotions, ego and defensiveness, and an unwillingness to accept input. These findings affirm the importance of strengthening communication skills and conflict resolution as part of the development of students' soft skills in higher education.*

**Keywords:** *Academic conflicts, Communication Skills, Soft Skills, Generation Z Students, Conflict Resolution.*

---

### ABSTRAK

Konflik akademik merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari dinamika kehidupan mahasiswa, khususnya pada Generasi Z yang memiliki karakteristik komunikasi digital yang kuat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik konflik akademik yang dialami mahasiswa Generasi Z, persepsi mereka terhadap peran keterampilan komunikasi sebagai *soft skills* dalam penyelesaian konflik, serta faktor-faktor komunikasi yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan resolusi konflik akademik. Penelitian ini

menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan melibatkan 100 mahasiswa aktif sebagai responden. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik akademik mahasiswa Generasi Z umumnya bersifat interpersonal dan konflik tugas, dengan intensitas rendah hingga moderat serta muncul secara situasional. Strategi penyelesaian konflik yang dominan adalah komunikasi langsung dan kolaboratif, meskipun sebagian mahasiswa masih memilih menghindari konflik. Mayoritas responden memandang keterampilan komunikasi sebagai faktor yang sangat memengaruhi keberhasilan penyelesaian konflik, terutama komunikasi yang terbuka dan jujur, fokus pada solusi, mendengarkan secara aktif, empati, dan pengelolaan emosi. Sebaliknya, kegagalan komunikasi paling banyak disebabkan oleh emosi yang tidak terkendali, sikap ego dan defensif, serta ketidakmauan menerima masukan. Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan keterampilan komunikasi dan resolusi konflik sebagai bagian dari pengembangan *soft skills* mahasiswa di perguruan tinggi.

**Kata Kunci:** Konflik Akademik, Keterampilan Komunikasi, *Soft Skills*, Mahasiswa Generasi Z, Penyelesaian Konflik.

---

## PENDAHULUAN

Konflik merupakan fenomena yang tidak terpisahkan dari dinamika interaksi sosial mahasiswa di lingkungan perguruan tinggi. Tingginya intensitas aktivitas akademik, tuntutan kerja kolaboratif, keberagaman latar belakang, serta perbedaan cara berpikir menjadikan konflik akademik sebagai kondisi yang relatif sering terjadi, baik antar mahasiswa maupun dalam relasi akademik lainnya. Konflik tersebut kerap muncul bukan semata-mata akibat persoalan substansial, melainkan dipicu oleh kesalahpahaman komunikasi, perbedaan persepsi, serta ketidakseimbangan peran dan kontribusi dalam aktivitas akademik. Faktor usia juga berpengaruh terhadap kadar konflik di mahasiswa. Masa remaja merupakan masa penting dalam pembentukan jati diri, kepribadian, dan keterampilan sosial yang menentukan kualitas hidup di masa dewasa. Salah satu tantangan yang sering dialami oleh remaja adalah konflik, baik internal maupun eksternal, yang apabila tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan emosional dan hubungan sosial (Puji Yuswati, Maria., 2025).

Dalam konteks tersebut, keterampilan komunikasi memegang peran penting sebagai bagian dari *soft skills* yang dibutuhkan mahasiswa untuk mengelola perbedaan secara konstruktif. Komunikasi yang efektif—meliputi kemampuan menyampaikan pendapat secara jelas, mendengarkan secara empatik, serta bersikap asertif—dapat membantu mereduksi eskalasi konflik dan mendorong terciptanya iklim akademik yang kondusif. Sebaliknya, keterbatasan keterampilan komunikasi, seperti kecenderungan komunikasi pasif, agresif, atau tidak terstruktur, berpotensi memperburuk konflik dan berdampak negatif terhadap kerja sama akademik, kenyamanan belajar, serta kesejahteraan psikologis mahasiswa (Ismail et al., 2023). Pandangan senada disampaikan (Kumar et al., 2022) yang mengatakan Keterampilan interpersonal, keterampilan mendengarkan, keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan empati adalah contoh *soft skills*. Selain komunikasi intra dan interpersonal, mahasiswa Generasi Z juga memiliki karakteristik komunikasi yang khas dan unik, ditandai dengan intensitas penggunaan teknologi digital, preferensi komunikasi cepat, serta kecenderungan mengekspresikan pendapat melalui media tidak langsung. Karakteristik ini berimplikasi pada cara mereka memahami, merespons, dan menyelesaikan konflik akademik. Oleh karena itu, mengkaji persepsi mahasiswa Generasi Z terhadap peran keterampilan komunikasi sebagai *soft skills* dalam penyelesaian konflik akademik menjadi penting untuk memperoleh gambaran empiris mengenai efektivitas

komunikasi dalam konteks kehidupan kampus saat ini (Ismail & Nugroho, 2022). Pentingnya pengembangan *soft skills* tidak saja berguna bagi manajemen konflik tetapi juga untuk pengembangan karir Gen Z di dunia Industri. Kesimpulan dari kegiatan ini adalah bahwa pengembangan *soft skills* memainkan peran penting dalam kesuksesan organisasi dan karier mahasiswa (Ramadhania et al., 2024) dan (Kadevie et al., 2025). Berdasarkan pemikiran di atas maka tujuan dan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana karakteristik konflik akademik yang dialami mahasiswa Generasi Z dalam aktivitas perkuliahan dan organisasi kampus?
2. Bagaimana persepsi mahasiswa Generasi Z terhadap peran keterampilan komunikasi sebagai *soft skills* dalam penyelesaian konflik akademik?
3. Faktor-faktor keterampilan komunikasi apa saja yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan penyelesaian konflik akademik berdasarkan persepsi mahasiswa Generasi Z?

## TINJAUAN PUSTAKA

### Konflik Akademik pada Mahasiswa Generasi Z

Konflik akademik pada mahasiswa merupakan bentuk dinamika interaksi sosial yang muncul akibat perbedaan kepentingan, persepsi, nilai, maupun tujuan dalam aktivitas pembelajaran di perguruan tinggi. Dalam konteks mahasiswa Generasi Z, konflik akademik sering terjadi dalam situasi kerja kelompok, diskusi kelas, pembagian tugas, penilaian akademik, serta pengambilan keputusan dalam organisasi kemahasiswaan. Berdasarkan bentuknya, konflik akademik pada mahasiswa dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa jenis, antara lain konflik interpersonal, konflik tugas, dan konflik relasional. Konflik interpersonal berkaitan dengan perbedaan karakter, gaya komunikasi, dan kepribadian antar mahasiswa. Konflik tugas muncul akibat perbedaan pandangan mengenai substansi, metode, atau pembagian peran dalam penyelesaian tugas akademik. Sementara itu, konflik relasional berkaitan dengan aspek emosional, seperti perasaan tidak dihargai, kurangnya kepercayaan, atau ketegangan dalam hubungan sosial.

### Keterampilan Komunikasi sebagai Soft Skills Mahasiswa

Keterampilan komunikasi merupakan salah satu komponen utama *soft skills* yang berperan penting dalam menunjang keberhasilan mahasiswa, baik dalam konteks akademik maupun sosial. Keterampilan ini mencakup kemampuan menyampaikan ide dan perasaan secara jelas, mendengarkan secara aktif, memberikan umpan balik yang konstruktif, serta menyesuaikan gaya komunikasi dengan situasi dan lawan bicara. Sebagai *soft skills*, keterampilan komunikasi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan aspek sikap, empati, dan kesadaran sosial. Dalam praktiknya, keterampilan komunikasi mahasiswa dapat diwujudkan melalui komunikasi interpersonal yang berlangsung secara langsung maupun tidak langsung. Komunikasi langsung, seperti diskusi tatap muka atau kerja kelompok, memungkinkan terjadinya umpan balik segera serta pemahaman yang lebih utuh melalui unsur *verbal* dan *nonverbal*. Sementara itu, komunikasi tidak langsung yang memanfaatkan media digital—seperti pesan instan, surat elektronik, dan media sosial—menjadi ciri khas komunikasi mahasiswa Generasi Z. Meskipun menawarkan kecepatan dan fleksibilitas, komunikasi tidak langsung memiliki keterbatasan dalam menyampaikan nuansa emosional, sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman apabila tidak didukung keterampilan komunikasi yang memadai.

## Peran Keterampilan Komunikasi dalam Penyelesaian Konflik Akademik

Keterampilan komunikasi memiliki peran sentral dalam proses penyelesaian konflik akademik karena menjadi sarana utama untuk mengungkapkan perbedaan pandangan, menjelaskan persepsi, serta membangun kesepahaman antara pihak-pihak yang terlibat konflik. Penyelesaian konflik yang efektif ditandai oleh adanya komunikasi yang terbuka, kemampuan mendengarkan secara empatik, serta penyampaian pendapat secara asertif tanpa merugikan pihak lain. Dalam konteks ini, keterampilan komunikasi berfungsi sebagai *soft skills* yang memungkinkan mahasiswa mengelola konflik secara konstruktif dan kolaboratif. Hubungan antara keterampilan komunikasi dan penyelesaian konflik bersifat saling memengaruhi. Keterampilan komunikasi yang rendah—ditandai dengan komunikasi pasif, agresif, atau defensif—cenderung memperbesar konflik dan meningkatkan ketegangan emosional. Sebaliknya, keterampilan komunikasi yang baik dapat menurunkan intensitas konflik, mendorong dialog yang sehat, serta menghasilkan solusi yang dapat diterima bersama. Bagi mahasiswa Generasi Z, kemampuan mengintegrasikan komunikasi langsung dan digital secara efektif menjadi faktor penting dalam keberhasilan penyelesaian konflik akademik yang berkelanjutan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei untuk memperoleh gambaran empiris mengenai konflik akademik dan peran keterampilan komunikasi pada mahasiswa Generasi Z. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring (online) yang disebarakan kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif yang berada pada rentang usia 18–23 tahun, yang merepresentasikan fase dewasa awal. Pada fase ini, mahasiswa umumnya memiliki intensitas interaksi sosial dan akademik yang tinggi, sedang membangun kemandirian, identitas sosial, serta kemampuan kerja sama, sehingga potensi terjadinya konflik interpersonal dan konflik tugas menjadi bagian dari dinamika kehidupan kampus.

Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan jumlah responden sebanyak 100 mahasiswa. Karakteristik responden menunjukkan bahwa mayoritas adalah perempuan (68%), sementara laki-laki sebesar (32%). Dari sisi usia, sebagian besar responden berada pada rentang 18–23 tahun (91%), dan sisanya berusia di atas 23 tahun (9%). Seluruh responden berstatus mahasiswa aktif (100%), sehingga data yang diperoleh merefleksikan pengalaman aktual dalam konteks akademik dan organisasi kampus.

Instrumen penelitian berupa kuesioner terstruktur yang dirancang untuk mengukur karakteristik konflik akademik, strategi penyelesaian konflik, persepsi mahasiswa terhadap peran keterampilan komunikasi sebagai *soft skills*, serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan komunikasi dalam penyelesaian konflik. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan penyajian dalam bentuk persentase dan tabel, guna menggambarkan kecenderungan persepsi dan pengalaman responden secara sistematis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Bagaimana karakteristik konflik akademik yang dialami mahasiswa Generasi Z dalam aktivitas perkuliahan dan organisasi kampus?

Karakteristik konflik akademik yang dialami mahasiswa Generasi Z umumnya bersifat **interpersonal dan konflik tugas**, yang muncul dalam aktivitas perkuliahan maupun organisasi kampus. Konflik sering dipicu oleh perbedaan persepsi, gaya belajar, pembagian peran dalam kerja kelompok, serta ketidakseimbangan kontribusi antar anggota. Selain itu, perbedaan cara menyampaikan pendapat dan sensitivitas terhadap penilaian akademik juga menjadi faktor yang memperbesar potensi konflik. Faktor perbedaan nilai juga bisa menjadi pemicu konflik. “Konflik dalam konteks pendidikan sering muncul dari perbedaan pandangan, nilai, dan tujuan antar individu atau kelompok” (Fadillah, 2024). Ciri lain konflik akademik pada mahasiswa Generasi Z adalah kuatnya pengaruh **pola komunikasi digital**. Interaksi melalui pesan singkat atau media sosial kerap menimbulkan kesalahpahaman akibat keterbatasan ekspresi *nonverbal*, sehingga konflik berkembang secara laten dan emosional. Konflik tersebut cenderung bersifat situasional dan berulang, namun dapat dikelola secara konstruktif apabila didukung oleh keterampilan komunikasi yang efektif sebagai *soft skills* dalam lingkungan akademik.

#### a. Intensitas Konflik Mahasiswa

Kemudian hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik antar mahasiswa umumnya terjadi pada intensitas jarang hingga kadang-kadang. Temuan ini mengindikasikan bahwa konflik bukan merupakan kondisi kronis, melainkan muncul secara situasional, terutama dalam konteks kerja kelompok dan aktivitas kolaboratif. Pola ini memperkuat pandangan bahwa konflik mahasiswa lebih bersifat *task conflict* dibandingkan konflik personal. Dengan demikian, konflik memiliki potensi untuk dikelola secara konstruktif apabila ditangani melalui mekanisme komunikasi yang tepat. Apabila tidak dikelola secara tepat, konflik akademik berpotensi mengganggu efektivitas kerja sama, menurunkan kualitas pembelajaran, serta memengaruhi kesejahteraan psikologis mahasiswa. Pandangan senada disampaikan pakar. Dampak negatif dari organisasi yang tidak terampil mengelola konflik adalah terjadinya penurunan produktivitas, suburnya budaya gosip, pilih kasih, pengelompokan, berkurangnya kolaborasi dan kerja tim, memburuknya iklim sekolah dan otoritarianisme administrasi sekolah (Ramazan, 2022). Pandangan senada mengatakan bahwa saat ini Lembaga Pendidikan tinggi belum kondusif untuk mengajak keterampilan komunikasi bagi Gen Z. Sebuah studi di Tanzania juga merekomendasikan reformasi praktik pengajaran saat ini, untuk fokus pada pengembangan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi konteks kehidupan nyata siswa seperti *soft skills* Keterampilan Komunikasi dan 3 keterampilan lainnya yang lebih dikenal dengan 4 C yaitu: *Communication, Collaboration, Critical thinking, and Creativity* sebagai keterampilan yang diperlukan untuk abad ke-21 (Saimon et al., 2023). Pernyataan di atas didukung oleh data hasil penelitian. Dimana dari 100 responden penelitian ini mengatakan bahwa hanya 10 % yang sering berkonflik, 44% kadang-kadang dan bahkan 46% jarang berkonflik. Secara ilmiah, data tersebut menunjukkan bahwa tingkat konflik akademik pada responden relatif rendah hingga moderat. Mayoritas responden (46%) menyatakan jarang mengalami konflik, diikuti oleh (44%) yang kadang-kadang berkonflik, sementara hanya sebagian kecil (10%) yang sering mengalami konflik. Pola ini mengindikasikan bahwa konflik bukanlah kondisi dominan dalam kehidupan akademik responden, melainkan muncul secara situasional. Dari perspektif sains sosial, temuan ini dapat diinterpretasikan bahwa mahasiswa cenderung memiliki mekanisme adaptasi dan regulasi sosial yang cukup baik, baik melalui

penyesuaian perilaku maupun penggunaan strategi komunikasi tertentu untuk menghindari eskalasi konflik. Rendahnya intensitas konflik yang sering juga mengisyaratkan bahwa konflik akademik lebih bersifat laten dan episodik, bukan kronis, sehingga berpotensi dikelola secara konstruktif melalui penguatan keterampilan komunikasi sebagai *soft skills*.

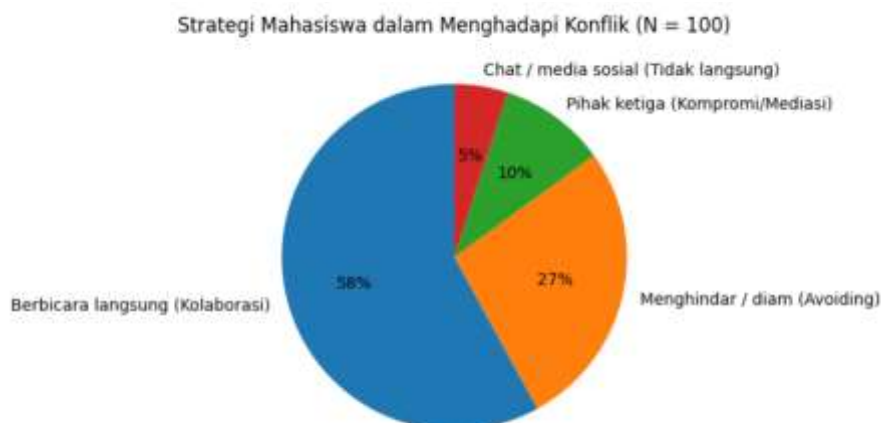


Gambar 1  
Sumber: olah data oleh penulis

Diagram menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa jarang sekali mengalami konflik (46%), diikuti oleh kadang-kadang berkonflik (44%), dan hanya sebagian kecil yang sering berkonflik (10%). Distribusi ini menegaskan bahwa konflik akademik pada mahasiswa cenderung rendah hingga moderat, bersifat situasional, dan tidak mendominasi dinamika kehidupan kampus.

#### b. Cara Mahasiswa Menghadapi Konflik

Pertanyaan berikutnya adalah bagaimana mahasiswa gen Z mengatasi konflik yang dihadapi? Hasil pada Diagram 3 memperlihatkan bahwa strategi berbicara langsung dengan pihak terkait menjadi pilihan dominan mahasiswa dalam menghadapi konflik. Dalam perspektif Thomas–Kilmann, pola ini menunjukkan kecenderungan pada gaya penyelesaian konflik kolaboratif, yang menekankan keterbukaan dan pencarian solusi bersama. Namun demikian, proporsi mahasiswa yang memilih strategi menghindar juga cukup signifikan, mengindikasikan adanya keterbatasan dalam kesiapan emosional atau kepercayaan terhadap efektivitas komunikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa gaya konflik mahasiswa bersifat dinamis dan sangat dipengaruhi oleh situasi serta hubungan interpersonal.



Gambar 2  
Sumber: olah data oleh penulis

Diagram menunjukkan bahwa strategi kolaborasi melalui komunikasi langsung menjadi pilihan dominan mahasiswa (58%), yang mengindikasikan kecenderungan menyelesaikan konflik secara terbuka dan kooperatif. Namun, masih terdapat proporsi signifikan mahasiswa yang memilih menghindar atau diam (27%), mencerminkan strategi avoiding yang berpotensi menunda penyelesaian konflik. Sementara itu, pelibatan pihak ketiga (10%) menunjukkan penggunaan pendekatan kompromi atau mediasi dalam situasi tertentu, dan komunikasi tidak langsung melalui media digital (5%) relatif rendah. Temuan ini menegaskan bahwa keterampilan komunikasi langsung sebagai *soft skills* memiliki peran penting dalam penyelesaian konflik akademik mahasiswa Generasi Z. Mahasiswa juga cenderung kolaboratif, namun penghindaran masih menjadi strategi alternatif saat konflik emosional. Pandangan senada disampaikan “*Communication is a fundamental tool for school administration, as it contributes to effective organization, conflict management and the formation of a positive school climate* (Bakas, 2014)” dalam (Tzilou & Xafakos, 2025) yang menjelaskan bahwa *soft skills* komunikasi sebagai *soft skills* terpenting bagi Gen Z di zaman ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan *soft skills* komunikasi interpersonal berlangsung secara bertahap dan sangat dipengaruhi oleh waktu yang cukup untuk beradaptasi, dukungan dari dosen pembimbing, guru sekolah, serta interaksi dengan sesama mahasiswa dan komunitas sekitar. Proses ini tidak hanya melibatkan aspek teknis komunikasi, tetapi juga pembentukan hubungan yang hangat, saling percaya, dan empatik. Mahasiswa belajar menyesuaikan gaya komunikasi mereka dengan karakter dan kebutuhan siswa serta budaya lingkungan sekitar. Interaksi yang intensif dan bimbingan yang berkelanjutan menjadi faktor penting dalam memperkuat kemampuan komunikasi interpersonal (Putri et al., 2025).

### **Bagaimana persepsi mahasiswa Generasi Z terhadap peran keterampilan komunikasi sebagai *soft skills* dalam penyelesaian konflik akademik?**

Secara sederhana pengertian dari Keterampilan komunikasi dapat didefinisikan sebagai berbagi pandangan, emosi, perasaan, dll. dengan orang lain. Kemampuan berkomunikasi adalah salah satu bakat umum yang dibutuhkan dari pelajar perguruan tinggi (Ansari et al., 2022). Kemampuan komunikasi ini sangat penting dan terbukti sangat bermanfaat dalam menyelesaikan konflik diantara mahasiswa. Pandangan serupa dijelaskan tokoh ini dengan lebih spesifik. Ia mengatakan kemampuan komunikasi yang efektif menjadi kunci keberhasilan dalam proses negosiasi karena dapat mengoptimalkan hasil sekaligus membuka peluang baru. Negosiasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana

penyelesaian konflik di dunia bisnis, tetapi juga berperan penting dalam menyelesaikan berbagai persoalan secara arif, adil, dan saling menguntungkan bagi semua pihak (Inayatullah et al., 2022) dan (Hajar et al., 2024). Jadi untuk menyelesaikan konflik yaitu dengan cara melakukan komunikasi secara efektif, melakukan strategi secara mediasi, melakukan musyawarah, dan melakukan strategi secara kompromi tegas (Melvia & Hakim, 2024). Artinya ada banyak jalan untuk menyelesaikan konflik. Pandangan di atas selaras dengan hasil penelitian berikut ini. Sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 4, komunikasi tatap muka langsung dipersepsikan sebagai bentuk komunikasi paling efektif dalam penyelesaian konflik. Hal ini dapat dijelaskan melalui teori komunikasi interpersonal yang menekankan pentingnya umpan balik langsung, ekspresi nonverbal, dan pengelolaan emosi dalam interaksi sosial. Rendahnya persepsi efektivitas komunikasi tertulis menunjukkan bahwa media digital berpotensi memperbesar kesalahpahaman, terutama ketika konflik melibatkan emosi dan kepentingan pribadi. Data penelitian menunjukkan bahwa komunikasi langsung dan jujur merupakan bentuk komunikasi yang paling banyak dipilih mahasiswa dalam penyelesaian konflik, dengan persentase sebesar 72%. Selanjutnya, diskusi kelompok digunakan oleh 18% responden sebagai alternatif penyelesaian bersama. Sementara itu, komunikasi tertulis melalui chat atau email hanya dipilih oleh 7% responden, dan komunikasi melalui perantara menjadi pilihan paling sedikit dengan persentase 3%. Temuan ini menegaskan dominannya preferensi mahasiswa terhadap komunikasi tatap muka dalam menyelesaikan konflik akademik.

Kemudian terkait dengan Persepsi Pengaruh Komunikasi terhadap Penyelesaian Konflik. Hasil penelitian menegaskan bahwa mayoritas responden menyadari peran krusial kemampuan komunikasi dalam keberhasilan penyelesaian konflik. Kesadaran ini mencerminkan tingkat literasi sosial yang cukup baik di kalangan mahasiswa. Namun, kesadaran tersebut belum tentu diiringi dengan keterampilan komunikasi yang memadai, sebagaimana tercermin dari masih adanya responden yang memilih menghindari konflik. Dengan demikian, temuan ini menegaskan perlunya penguatan keterampilan komunikasi, bukan sekadar pemahaman konseptual. Lalu faktor komunikasi apa saja yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan penyelesaian konflik menurut pengalaman mahasiswa? Jawabannya adalah komunikasi langsung dan jujur lalu diikuti dengan Komunikasi tertulis (chat/email) serta komunikasi melalui perantara. Dimana berdasarkan hasil riset dijelaskan bahwa keberhasilan komunikasi dalam penyelesaian konflik paling banyak ditentukan oleh komunikasi yang terbuka dan jujur, yang disebutkan oleh (41%) responden. Selain itu, fokus pada solusi juga menjadi faktor penting dengan persentase (25%), menunjukkan kecenderungan responden untuk mengutamakan penyelesaian masalah dibandingkan memperpanjang perdebatan. Faktor lain yang turut berkontribusi adalah mendengarkan secara aktif (13%), nada bicara yang tenang (11%), dan empati (10%). Secara keseluruhan, data ini menegaskan bahwa keberhasilan penyelesaian konflik sangat dipengaruhi oleh kualitas sikap komunikasi yang konstruktif, rasional, dan berorientasi pada solusi bersama.

### **Faktor-faktor keterampilan komunikasi apa saja yang memengaruhi keberhasilan dan kegagalan penyelesaian konflik akademik berdasarkan persepsi mahasiswa Generasi Z?**

Berdasarkan data yang didapat peneliti melalui pertanyaan terbuka, kegagalan komunikasi dalam penyelesaian konflik dipengaruhi oleh beberapa faktor dengan tingkat dominasi yang berbeda-beda. Faktor yang paling dominan adalah emosi yang tidak terkendali. Kondisi emosional yang memuncak sering kali membuat individu sulit berpikir jernih, menurunkan kemampuan mendengarkan secara empatik, serta mendorong respons impulsif yang justru memperkeruh konflik.



Faktor lain yang juga berada pada kategori tinggi adalah lawan bicara yang tidak mau menerima masukan serta sikap defensif dan ego. Ketidakterbukaan terhadap pandangan orang lain dan kecenderungan mempertahankan ego masing-masing pihak menghambat terjadinya dialog yang konstruktif. Alih-alih mencari solusi bersama, komunikasi justru berubah menjadi ajang pembenaran diri. Selanjutnya, salah paham akibat komunikasi tertulis berada pada tingkat moderat. Penggunaan pesan tertulis—seperti chat atau media sosial—sering menimbulkan interpretasi yang keliru karena minimnya ekspresi nonverbal, intonasi, dan konteks emosional. Hal ini berpotensi memicu konflik lanjutan apabila tidak segera diklarifikasi melalui komunikasi langsung. Sementara itu, faktor membawa konflik ke ruang publik tergolong rendah hingga moderat. Meskipun tidak menjadi penyebab utama, eskalasi konflik ke ruang publik tetap berkontribusi memperburuk situasi karena dapat memunculkan tekanan sosial, rasa malu, dan memperbesar konflik yang seharusnya dapat diselesaikan secara personal. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa aspek emosional dan sikap individu dalam berkomunikasi memegang peranan lebih besar dibandingkan media atau ruang komunikasi dalam menentukan keberhasilan penyelesaian konflik. Karenan itu penting diajarkan kemampuan komunikasi resolusi konflik bagi mahasiswa dan stakeholders perguruan tinggi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik dapat menguntungkan bagi bisnis selain penting untuk mencegah kerugian. Pemecahan masalah yang efektif merupakan tanda keberhasilan manajemen konflik, di mana kemampuan individu untuk berkomunikasi secara efektif di bawah arahan pemimpin yang cakap sangat penting untuk mencapai tujuan bersama. Kesadaran akan masalah dan keterampilan resolusi konflik dapat meningkatkan hasil dan memperkuat perusahaan dalam menghadapi kesulitan. Penelitian ini menegaskan bahwa penerapan manajemen konflik yang efektif sangat penting untuk pengembangan organisasi perguruan tinggi (Urgency et al., 2025) dan pengembangan kurikulum juga diperlukan untuk mengajarkan *soft skills* ini terhadap mahasiswa (Wynda & Hufad, 2025).

## PENUTUP

### Kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik akademik pada mahasiswa Generasi Z umumnya bersifat interpersonal dan konflik tugas, muncul secara situasional dengan intensitas rendah hingga moderat, serta tidak mendominasi dinamika kehidupan kampus. Konflik banyak dipicu oleh perbedaan persepsi, gaya komunikasi, pembagian peran, dan pengaruh komunikasi digital yang rentan menimbulkan salah paham. Dalam menghadapi konflik, mahasiswa cenderung memilih komunikasi langsung dan kolaboratif, meskipun sebagian masih menggunakan strategi menghindar. Mahasiswa juga memiliki persepsi yang kuat bahwa keterampilan komunikasi merupakan *soft skills* kunci dalam penyelesaian konflik, terutama komunikasi yang terbuka, jujur, empatik, dan berorientasi pada solusi. Sebaliknya, kegagalan penyelesaian konflik terutama disebabkan oleh emosi yang tidak terkendali, sikap ego/defensif, serta ketertutupan terhadap masukan. Temuan ini menegaskan urgensi penguatan keterampilan komunikasi dan resolusi konflik secara sistematis dalam lingkungan perguruan tinggi bagi mahasiswa Generasi Z.

### Saran

Perguruan tinggi disarankan untuk mengintegrasikan pelatihan keterampilan komunikasi dan resolusi konflik ke dalam kurikulum maupun kegiatan kemahasiswaan, dengan penekanan pada pengelolaan emosi, komunikasi asertif, dan kolaboratif. Mahasiswa perlu didorong untuk membiasakan komunikasi tatap muka yang terbuka dan empatik dalam

menyelesaikan konflik. Selain itu, dosen dan pengelola kampus diharapkan berperan aktif sebagai fasilitator dan mediator guna menciptakan iklim akademik yang kondusif dan sehat.

### **Implikasi Teoritis**

Penelitian ini memperkuat teori komunikasi interpersonal dan manajemen konflik yang menekankan peran sentral keterampilan komunikasi sebagai soft skills dalam mereduksi konflik akademik. Temuan menunjukkan bahwa konflik mahasiswa Generasi Z bersifat situasional dan dapat dikelola secara konstruktif melalui pendekatan kolaboratif, sehingga memperkaya kajian tentang konflik pendidikan tinggi dalam konteks budaya komunikasi digital.

### **Implikasi Praktis**

Secara praktis, hasil penelitian ini menegaskan bahwa penguatan keterampilan komunikasi—seperti pengelolaan emosi, empati, mendengarkan aktif, dan fokus pada solusi—berdampak langsung pada efektivitas penyelesaian konflik mahasiswa. Komunikasi tatap muka yang terbuka dan jujur terbukti lebih efektif dibandingkan komunikasi digital dalam situasi konflik emosional.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ansari, S. N., Kumar, P., Jain, V., & Singh, G. N. (2022). Communication Skills among University Students. *World Journal of English Language*, 12(3), 103–109. <https://doi.org/10.5430/wjel.v12n3p103>
- Fadillah, Z. I. (2024). Manajemen Konflik Pada Lembaga Pendidikan. *JME Jurnal Management Education*, 2(2), 42–49.
- Hajar, D. D., Mawaddah, E. M., Fitriatuzzuhria, H., Sulusiyah, S., & Kunci, K. (2024). Peran Komunikasi Efektif dalam Penyelesaian Konflik. *Jurnal Pelita Nusantara: Kajian Ilmu Sosial Multidisiplin*, 2(3), 277–285. <https://doi.org/10.59996/jurnalpelitanusantara.v2i3.622>
- Inayaturrehman, R., Barkah, C. S., Jamil, N., & Novel, A. (2022). *JBTI : Jurnal Bisnis : Teori dan Implementasi*. *JBTI : Jurnal Bisnis : Teori Dan Implementasi*, 13(3), 217–227. <https://doi.org/https://doi.org/10.18196/jbti.v13i3.14888>
- Ismail, D. H., & Nugroho, J. (2022). Kompetensi Kerja Gen Z di Era Revolusi Industri 4.0 dan. *JIIIP-Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* (2614-8854), 5(April), 1300–1307.
- Ismail, D. H., Nugroho, J., & Rohayati, T. (2023). Literature Review: Soft Skill Needed by Gen Z in the Era RI 4.0 and Society 5.0. *Majalah Ilmiah Bijak*, 20(1), 119–131. <https://doi.org/10.31334/bijak.v20i1.3119>
- Kadevie, S. S., Waruwu, M., & Enawaty, E. (2025). Supervisi untuk Pengembangan Soft Skills Siswa Berbasis Kebutuhan Dunia Kerja. *AKADEMIK Jurnal Mahasiswa Humanis*, 5(1), 77–89.

- Kumar, A., Singh, P. N., Ansari, S. N., & Pandey, S. (2022). Importance of Soft Skills and Its Improving Factors. *World Journal of English Language*, 12(3), 220–227. <https://doi.org/10.5430/wjel.v12n3p220>
- Melvia, D. A., & Hakim, A. K. (2024). Strategi Manajemen Konflik Studi Analisis Pada Organisasi FORMAJ ( Forum Mahasiswa Jombang ). *JSP: JURNAL SOCIAL PEDAGOGY (Journal of Social Science Education)*, 5(1), 25–34. <https://doi.org/https://doi.org/10.32332/social-pedagogy.v5i1>
- Puji Yuswati, Maria., dkk. (2025). KETRAMPILAN MENGELOLA KONFLIK REMAJA. *Jurnal Consulenza : Jurnal Bimbingan Konseling Dan Psikologi*, 225–239. <http://ejurnal.ujj.ac.id/index.php/CONS>
- Putri, L. J., Salamah, U., & Husnusyifa, A. (2025). Pengembangan Soft Skills Komunikasi Interpersonal Mahasiswa dalam Program Kampus Mengajar : Analisis Teori Difusi Inovasi. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunika*s, 4(3), 718–733. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v4i3.4988>
- Ramadhania, S., Abid, M., Suryo, M., Suroso, P. A., & Sastra, N. (2024). PELATIHAN PENGEMBANGAN SOFT SKILLS MAHASISWA DALAM MENGHADAPI BERORGANISASI PENDAHULUAN Di tengah perkembangan globalisasi yang semakin cepat , lulusan perguruan tinggi tidak hanya diwajibkan memiliki pengetahuan akademis dan keterampilan teknis ( hard sk. *Jubaedah : Jurnal Pengabdian Dan Edukasi Sekolah (Indonesian Journal of Community Services and School Education)*, 4(2), 380–388. <https://doi.org/Doi Issue: 10.46306/jub.v4i2>
- Ramazan, E. (2022). Conflict in Schools : A Qualitative Study. Participatory Educational Research (PER), 9(January), 251–270. <http://www.perjournal.com>
- Saimon, M., Lavicza, Z., & Noah, T. (2023). Enhancing the 4Cs among college students of a communication skills course in Tanzania through a project- based learning model. *Education and Information Technologies* (2023) 28:6269–6285, 6269–6285. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s10639-022-11406-9>
- Tzilou, G., & Xafakos, E. (2025). European Journal of Education Studies COMMUNICATION SKILLS AND TECHNIQUES OF SCHOOL PRINCIPALS : CHALLENGES AND NEEDS IN DIFFERENT EDUCATIONAL ENVIRONMENTS. *European Journal of Education Studies*, 12(9), 115–134. <https://doi.org/10.46827/ejes.v12i9.6170>
- Urgency, T., Implementing, O., Management, C., Organizations, I., Hariyanti, M., Rengganis, G. D., Ilmalmaula, F., Rahman, F., Abidin, A., Islam, U., Kiai, N., Achmad, H., & Jember, S. (2025). Urgensi Penerapan Manajemen Konflik dalam Organisasi Perkuliahan. *Jurnal Manajemen Dan Pendidikan Agama Islam*, 3, 274–285. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/jmpai.v3i1.867>
- Wynda, H., & Hufad, A. (2025). Transformasi Pendidikan Tinggi : Mengasah Soft Skills untuk Menjawab Tantangan Kerja di Era Society 5 . 0. *JSSH (Jurnal Sains Sosio Humaniora)* Vol., 9(1), 91–102.