

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi konflik organisasional yang terjadi di Pengadilan Agama Demak, dengan fokus pada optimalisasi konflik fungsional melalui *Cross-Function Coordination Model*. Konflik dalam organisasi dapat muncul akibat perbedaan kepentingan, ketidakseimbangan beban kerja, komunikasi yang kurang efektif, serta struktur organisasi yang tidak mendukung koordinasi lintas fungsi.

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk menggali faktor penyebab, dinamika konflik, dampaknya terhadap kinerja organisasi, serta strategi yang dapat diterapkan dalam mengelola konflik tersebut secara optimal melalui koordinasi lintas fungsi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi peningkatan efektivitas organisasi melalui mekanisme koordinasi yang lebih optimal. Pengelolaan konflik selama ini lebih mengedepankan harmoni organisasi daripada intervensi langsung, dengan pimpinan memainkan peran sebagai mediator. Namun, praktik ini belum sepenuhnya efektif dalam mencegah konflik berulang. Oleh karena itu, partisipan dalam penelitian ini mengungkapkan harapan terhadap peningkatan komunikasi dan koordinasi antar unit, penguatan peran pimpinan dalam mediasi konflik, pelatihan manajemen konflik bagi pegawai, serta peninjauan ulang Standar Operasional Prosedur dan pembagian tugas yang lebih jelas.

Rekomendasi penelitian ini mencakup optimalisasi mekanisme koordinasi dengan *Cross-Function Coordination Model*, peningkatan efektivitas kepemimpinan dalam menangani konflik, serta penerapan sistem pengawasan kinerja yang lebih ketat. Dengan implementasi strategi ini, konflik fungsional dapat dikelola secara lebih konstruktif, sehingga meningkatkan efisiensi dan sinergi dalam organisasi.

**Kata Kunci:** *Konflik Organisasional, Konflik Fungsional, Manajemen Konflik, Peradilan Agama, Koordinasi Organisasional, Cross-Function Coordination Model*