



## **LAPORAN PENELITIAN**

**JUDUL:**

**Membentuk Sinergitas Tim : Manajemen Konflik Pada UMKM**

**Oleh:**

|                               |              |
|-------------------------------|--------------|
| Moh. Maryndo Titan            | (2112010121) |
| Restin Meilina, M.M.          | (0721058605) |
| Moch. Wahyu Widodo, S.E, M.M. | (0721088505) |

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI  
JUNI 2025**

## HALAMAN PENGESAHAN

- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. Judul Penelitian                | : Membentuk Sinergitas Tim:<br>Manajemen Konflik Pada UMKM                        |
| 2. Ketua                           |   |
| a. Nama Lengkap                    | : Moh. Maryndo Titan  |
| b. NPM                             | : 2112010121  |
| c. Fak/Prodi                       | : FEB/Manajemen   |
| d. Alamat Rumah                    | : Gang Abri, Dusun Purwoharjo, Desa<br>Purwokerto, Kec.Ngadiluwih, Kab.<br>Kediri |
| e. Telp./HP                        | : 085608159050  |
| f. Email                           | : <a href="mailto:maryndotitan@gmail.com">maryndotitan@gmail.com</a>              |
| 3. Jangka waktu Penelitian         | : 4 bulan   |
| 4. Pembiayaan                      | :   |
| a. Diajukan ke YPLP-PT PGRI Kediri | : -   |
| b. Dari sumber lain                | : Rp 10.000.000   |
| Jumlah Seluruhnya                  | : Rp 10.000.000   |

Mengetahui,  
Keprosi Manajemen

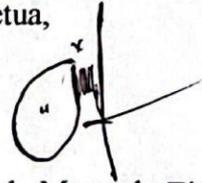


Restin Meilina, M.M.  
NIDN. 0721058605



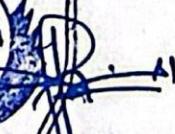
Kediri, 26 Juni 2025

Ketua,



Moh. Maryndo Titan  
NPM. 2112010121

Menyetujui,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Amir Tohari, M.Si.  
NIDN. 0715078102



## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur Kami panjatkan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan laporan penelitian ini dapat diselesaikan. Penyusunan laporan penelitian ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M) pada Program Studi Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulustulusnya kepada:

1. **Keluarga penulis** yang selalu memberikan dukungan moril maupun material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan.
2. **Dr. Zainal Affandi, M.Pd.**, selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
3. **Amin Tohari, M.Si.**, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan kesempatan untuk menyelesaikan laporan penelitian ini.
4. **Restin Meilina, M.M.**, selaku Ketua Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah rela meluangkan waktu dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan laporan penelitian.
5. **Moch. Wahyu Widodo, S.E, M.M.**, selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah rela meluangkan waktu dan bimbingan kepada penulis dalam proses penyusunan laporan penelitian.
6. **Grosir Bantal Kediri**, yang telah memberikan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini.
7. **Rekan-rekan mahasiswa Universitas Nusantara PGRI Kediri**, yang telah memberikan banyak dukungan kepada penulis.
8. Ucapan terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah banyak membantu menyelesaikan penelitian ini.

Disadari bahwa laporan penelitian ini masih banyak kekurangan, maka diharapkan kritik dan saran-saran yang membangun, dari berbagai pihak sangat diharapkan.

Kediri, 10 April 2025

A handwritten signature in black ink, consisting of a circle with an equals sign inside, followed by several vertical and horizontal strokes.

Moh. Maryndo Titan

NPM:2112010121

## **RINGKASAN**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi penerapan manajemen konflik dalam membangun sinergitas tim di lingkungan UMKM, dengan fokus khusus pada Grosir Bantal Kediri. Melalui pendekatan kualitatif, data dikumpulkan menggunakan wawancara mendalam dan observasi partisipatif terhadap karyawan dan pemilik usaha. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik yang diterapkan secara efektif, seperti melalui komunikasi terbuka dan proses mediasi internal, berdampak positif terhadap peningkatan kerja sama dan kekompakan tim.

Beberapa strategi utama yang berhasil diterapkan antara lain pelatihan pengembangan tim serta perumusan regulasi internal untuk menangani potensi konflik. Penelitian ini juga memberikan kontribusi teoritis dengan menambah literatur mengenai pengelolaan konflik dalam konteks bisnis lokal, terutama sektor UMKM yang masih jarang diteliti. Dari sisi praktis, penelitian ini merekomendasikan perlunya strategi manajemen konflik yang lebih terstruktur untuk diterapkan di perusahaan kecil dan menengah demi mendukung pencapaian tujuan bersama dan kinerja tim yang lebih optimal.

Meskipun memberikan wawasan penting, penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan di satu lokasi usaha, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi secara luas. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan lokasi dan melibatkan berbagai jenis industri guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang dinamika manajemen konflik dalam organisasi.

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| DAFTAR ISI .....                        | vi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                      | vii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                   | viii |
| BAB I.....                              | 1    |
| PENDAHULUAN.....                        | 1    |
| A. Latar Belakang.....                  | 1    |
| B. Tujuan Penelitian .....              | 4    |
| BAB II.....                             | 5    |
| KAJIAN TEORI .....                      | 5    |
| A. Sinergitas Tim.....                  | 5    |
| B. Manajemen Konflik.....               | 7    |
| C. Komunikasi dalam Organisasi .....    | 9    |
| D. Perilaku Organisasi dalam UMKM.....  | 11   |
| BAB III.....                            | 16   |
| METODE PENELITIAN .....                 | 16   |
| A. Deskripsi Metode Penelitian.....     | 16   |
| B. Rincian Proses Pengumpulan Data..... | 16   |
| C. Sasaran Penelitian .....             | 17   |
| D. Instrumen Penelitian .....           | 17   |
| E. Prosedur Analisis Data .....         | 17   |
| BAB IV .....                            | 19   |
| HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....   | 19   |
| A. Hasil Penelitian.....                | 19   |
| B. Pembahasan .....                     | 21   |
| BAB V.....                              | 28   |
| KESIMPULAN DAN SARAN .....              | 28   |
| A. Kesimpulan .....                     | 28   |
| B. Saran.....                           | 28   |
| DAFTAR PUSTAKA.....                     | 29   |
| LAMPIRAN .....                          | 34   |

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Dokumentasi.....                           | 43 |
| Gambar 1. 1 UMKM Grosir Banta Kediri ..... | 43 |
| Gambar 2. 1 Kegiatan Produksi.....         | 43 |
| Gambar 3. 1 Pengemasan Produk .....        | 44 |
| Gambar 4. 1 Foto Bersama Pemilik .....     | 44 |
| Gambar 5. 1 Foto Bersama Karyawan.....     | 45 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| LAMPIRAN .....   | 34 |
| Lampiran 1: Surat Ijin Penelitian .....  | 35 |
| Lampiran 2: Surat Balasan/Keterangan Telah Melakukan<br>Penelitian Dari Perusahaan. .... | 36 |
| Lampiran 3: Informant Consent .....  | 37 |
| Lampiran 4: Instrumen Penelitian.....  | 39 |
| Lampiran 5: Transkripsi Wawancara.....   | 39 |
| Lampiran 6 : Dokumentasi.....  | 43 |
| Lampiran 7: Artikel yang di Publikasikan .....   | 45 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manajemen konflik dalam konteks Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) memegang peranan penting untuk menciptakan tim yang solid dan produktif. UMKM merupakan usaha komersial yang berpotensi menyerap tenaga kerja, memberikan berbagai pelayanan kepada daerah, meningkatkan pendapatan masyarakat, dan berkontribusi terhadap stabilitas keuangan nasional (Nopriyantoro *et al.*, 2023). Terutama UMKM yang bergerak di sektor grosir seperti usaha grosir bantal Kediri, yang beralamat di Gang Abri Rt/2 Rw/6 ,Desa Purwokerto, Kecamatan Ngadiluwih, Kabupaten Kediri, Provinsi Jawa Timur. Seringkali dihadapkan pada berbagai temuan yang berpotensi memicu konflik, baik di dalam tim maupun dengan pihak eksternal.

Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat berdampak negatif, seperti menurunnya kinerja, kerugian finansial, bahkan ancaman terhadap kelangsungan usaha. Perusahaan harus terus meningkatkan kinerja karyawannya, yang dipengaruhi oleh faktor konflik kerja dan stres kerja, karena keduanya berdampak signifikan terhadap pelaksanaan tugas dan pencapaian tujuan organisasi (Arfiansyah *et al.*, 2021). Oleh karena itu, penerapan manajemen konflik yang efektif menjadi sangat penting dalam membangun lingkungan kerja yang harmonis, di mana komunikasi dan kolaborasi dapat berkembang dengan baik. Mengingat pentingnya peran manajemen konflik dalam menjaga dan meningkatkan produktivitas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen konflik dapat membantu meningkatkan produktivitas di grosir bantal Kediri. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen sumber daya manusia di organisasi, khususnya dalam hal pengelolaan konflik untuk mencapai kinerja yang optimal. Beberapa penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif dapat meningkatkan kerja sama dan komunikasi dalam tim (Ramdhan,

2023). Meski begitu, banyak penelitian yang berfokus pada organisasi besar dan tidak memperhatikan konteks lokal, seperti di UMKM Grosir Bantal Kediri, yang merupakan usaha kecil dengan tantangan unik. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut mengenai manajemen konflik dalam konteks organisasi kecil, serta dampaknya terhadap sinergitas tim.

Sinergi adalah kombinasi atau kepemimpinan unsur atau bagian yang dapat mencapai kinerja yang lebih baik, dapat dilihat bahwa sinergi pada dasarnya adalah interaksi antara dua pihak atau lebih yang berinteraksi dan membangun hubungan yang dinamis untuk mencapai tujuan bersama (Laksono *et al.*, 2022). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa organisasi tidak akan berfungsi dengan baik tanpa peran kepemimpinan yang bertanggung jawab terhadap organisasi. Pemimpin tidak dapat menjalankan tugasnya secara optimal kecuali memiliki bawahan (karyawan) yang selalu terlibat dan mendukung mereka. Keberadaan atasan dan bawahan (karyawan) merupakan bukti bahwa organisasi dan struktur saling berhubungan (Junita, 2021). Oleh karena itu, istilah "struktur" digunakan untuk mencakup ukuran organisasi, tingkat keahlian anggota organisasi, kejelasan tanggung jawab (wilayah kerja). Adapun penelitian mengatakan bahwa ukuran organisasi dan tingkat spesialisasi merupakan variabel yang mendorong konflik struktural. Semakin besar suatu organisasi dan semakin terspesialisasi kegiatannya, semakin besar pula potensi konflik (Supendi & Zuhri, 2022).

Ketidaksesuaian selalu terjadi dalam interaksi antara individu dengan individu, termasuk diantara pimpinan dan karyawan atau antara individu dengan kelompok, ketidaksesuaian ini terjadi terutama karena sifat individu yang berbeda atau perbedaan lainnya, yang sering menyebabkan konflik, Hal ini dipicu karena ketidakpercayaan antara individu, kurangnya komunikasi yang efektif, dan potensi timbulnya amarah dari pihak yang terlibat. Sebuah penelitian menyatakan bahwa konflik diartikan sebagai pertentangan antara dua pendapat (perspektif), seperti ukuran (organisasi), derajat profesionalisme anggota organisasi, atau kejelasan tanggung jawab (tugas) (Wartini, 2016). Tujuan organisasi, gaya kepemimpinan, sistem penghargaan dan kesesuaian

antar anggota sasaran, yang berdampak positif dan negatif terhadap pemangku kepentingan. Sedangkan menurut sebuah penelitian, konflik adalah suatu keadaan yang terjadi ketika terjadi perselisihan atau perbedaan cara pandang antara dua orang, kelompok, atau organisasi, postur saling bertahan antara dua kelompok yang berbeda tujuan dan pandangan dalam mencapai suatu tujuan membuat keduanya berada pada posisi konflik (Supendi & Zuhri, 2022). Bukan kerja sama, jika suatu organisasi dengan keras menolak perubahan, situasi konflik yang diakibatkannya tidak akan terselesaikan. Ketika “suhu” ketegangan meningkat dan konflik baru muncul, sub-unit organisasi tersebut menjadi semakin tersebar (Wartini, 2016).

Tidak ada jaminan bahwa akan selalu ada kesesuaian atau kecocokan antar individu pelaksana dalam proses interaksi antar subsistem dengan subsistem lainnya. Ketegangan bisa muncul kapan saja, baik antar individu maupun antar kelompok dalam suatu organisasi. Strategi manajemen konflik diperlukan bagi individu dan kelompok untuk meningkatkan hubungan pribadi terkait prestasi kerja. Dalam manajemen konflik menyerukan lima strategi yaitu : mematuhi, mengintegrasikan, menghindari, mendominasi, dan mengorbankan, serta mempengaruhi kinerja individu dan kelompok (Wartini, 2020).

Perusahaan yang ingin menerapkan strategi manajemen konflik harus saling menghormati perbedaan, bersedia menerima kontribusi untuk memajukan tujuan perusahaan, memperhatikan dan menghormati perasaan satu sama lain, dan menjalin komunikasi terbuka satu sama lain. Hal ini tampaknya membantu membangun hubungan kerja yang harmonis. Dengan itikad baik penuh inisiatif-inisiatif ini berdampak positif terhadap psikologi individu dan kelompok kerja dengan menciptakan rasa komitmen dan penghargaan terhadap keterampilan dan kompetensi yang ada yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan oleh perusahaan atau organisasi, dan hasilnya tercapai secara alami. Hal ini mempengaruhi peningkatan kinerja baik dalam kerja individu maupun kelompok. Kinerja adalah hasil kerja seorang individu atau sekelompok karyawan dan dapat didefinisikan sebagai kinerja dimana perilaku aktual mereka konsisten dengan perannya dalam organisasi (Sari, 2024).

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa konflik dalam organisasi dapat muncul dari berbagai faktor, seperti perbedaan tujuan, komunikasi yang buruk, atau tekanan eksternal (Reswari, 2023). Ada juga jurnal penelitian mengungkapkan bahwa gejala konflik di dunia usaha sering terlihat melalui ketegangan interpersonal dan penurunan kinerja tim (Sari, 2024). Di sisi lain, jurnal sebelumnya juga menekankan bahwa manajemen konflik yang baik justru dapat meningkatkan kolaborasi antar anggota tim dengan mendorong komunikasi yang lebih terbuka dan pemahaman yang lebih dalam antar individu (Dewi *et al.*, 2023). Walaupun banyak penelitian telah dilakukan mengenai manajemen konflik dalam organisasi besar, penerapan strategi manajemen konflik pada UMKM, khususnya yang beroperasi di tingkat lokal dan berskala lebih kecil, masih jarang ditemukan. Hal ini menimbulkan kesenjangan yang perlu diteliti lebih dalam untuk menemukan solusi yang lebih sesuai dengan konteks UMKM.

## **B. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini mengangkat fokus yang lebih spesifik, yaitu penerapan manajemen konflik pada UMKM grosir bantal Kediri. Berbeda dengan penelitian-penelitian yang lebih umum, penelitian ini berupaya menggali lebih dalam bagaimana manajemen konflik dapat diterapkan secara praktis untuk menciptakan sinergitas tim dalam UMKM, khususnya di sektor grosir. Pemahaman mengenai dinamika konflik di tingkat mikro ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap pengelolaan konflik yang lebih baik di kalangan pelaku UMKM dan meningkatkan kinerja serta keberlanjutan usaha. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis bagaimana manajemen konflik berperan dalam membentuk sinergitas tim di UMKM grosir bantal Kediri. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis kepada pelaku UMKM dalam mengelola konflik secara lebih efektif, dengan harapan dapat meningkatkan kolaborasi, produktivitas tim, dan keberhasilan usaha secara keseluruhan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adhireja, W., Mukhlis, A., & Permana, A. (2025). *Strategi Pengelolaan Konflik Dalam Meningkatkan Efektivitas Tim dan Kerjasama Antara Karyawan Dengan Mediasi Hubungan Interpersonal Di BUMD Provinsi Banten*. 6(4), 2273–2286.
- Aisyah. (2019). Manajemen konflik teor dan aplikasi. In *Sustainability (Switzerland)* (Vol. 11, Issue 1).  
[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-Sene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsci-rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MELESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-Sene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsci-rbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI)
- Aprilianti, R., Bhirawa, S. W., & Wahyu, M. W. (2021). Pengaruh Stress Kerja, Motivasi Kerja, Dan Budaya Organisasi Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. *Seminar Nasional ...*, 428–434.  
<https://doi.org/https://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/view/807%0Ahttps://proceeding.unpkediri.ac.id/index.php/senmea/article/download/807/800>
- Araújo, D., & Davids, K. (2016). Team synergies in sport: Theory and measures. *Frontiers in Psychology*, 7(SEP), 1–13.  
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2016.01449>
- Arfiansyah, E. R., Bhirawa, S. W., & Widodo, M. W. (2021). *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi dan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis UNP Kediri Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap karyawan PT.Jordan Food Kediri*. 547–551.
- Aziz, A., & Zakir, S. (2025). *Manajemen Konflik di Tempat Kerja dan Dampaknya terhadap Efektivitas Tim*. 2(3), 1030–1037.
- Badriyah, N., Sulaeman, M. M., Wibowo, S. N., & Anggapratama, R. (2024). The Role of Constructive Conflict Management in Fostering Team Collaboration and Innovation: A Perspective of Transformational Leadership. *Journal of Contemporary Administration and Management (ADMAN)*, 2(1), 402–408.  
<https://doi.org/10.61100/adman.v2i1.159>

- Bramanta, V. R., Sumantri, B. A., & Leksono, P. Y. (2022). Pengaruh Motivasi, Komunikasi, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Cv Polowijo Kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 7(1), 663–669.
- Dari, W. (2019). Sinergitas Stakeholder dalam Inovasi Daerah (Studi pada Program Seminggu di Kota Probolinggo (SEMIPRO)). *Jurnal Administrasi Publik*, 2(4), 641–647.
- Dewi, S. K., Rahmawati, R. D., Alfiana, Z., & Kediri, I. (2023). Resolving Business Disputes: The Crucial Role of Conflict Management in Holding Company Restructuring. *Jurnal febi.iainkediri.Ac.Id*, 2(2).  
<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings/article/view/1139>
- Fatimah, S. (2022). Pengaruh Kerjasama Tim, Komunikasi, Lingkungan Kerja, dan Kompensasi Karyawan terhadap Kinerja Karyawan Pasca Merger Bank Syariah Indonesia ( Studi Kasus PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Banyuwangi Kertosari). In *Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.  
<https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/951%0Ahttps://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/download/951/696>
- Fauzi, I., Wicakono, S., Lorensa, N., Anis, K., Alifah, S., Hanafi, H., Putri, O., & Istikhomaroh. (2020). Keberagaman UMKM Bangun Desa Mandiri. *Journal GEEJ*, 7(2).
- Fitriana, D., Djoko, E., & Widodo, M. W. (2023). Analisis Disiplin Kerja, Motivasi, Dan Loyalitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis UNP Kediri*, 1–10.  
<http://repository.unpkediri.ac.id/id/eprint/10577>
- Ghazinejad, M., Hussein, B. A., & Zidane, Y. J. T. (2018). Impact of trust, commitment, and openness on research project performance: Case study in a research institute. *Social Sciences*, 7(2).  
<https://doi.org/10.3390/socsci7020022>
- Hariyanto, D. H. (2021). Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi. In *Buku Ajar Pengantar Ilmu Komunikasi*. <https://doi.org/10.21070/2021/978-623-6081->

32-7

- Insan, J., Humaniora, S., Wardani, A. R., Hasanah, H., Hidayat, Q. I., Hidayatullah, S., Muallimin, M., No, J. M., Miuwo, K., Kaliwates, K., Jember, K., & Timur, J. (2024). *Peran Kepemimpinan Sekolah dalam Mengatasi Konflik Antar Guru dan Dampaknya terhadap Kinerja Institusi . Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember , Indonesia kemampuan kepemimpinan yang lebih mudah beradaptasi dan berfokus pada.*
- Junita, A. (2021). *Leadership di Era Digital-Kepemimpinan Agile 4.0* (H. Wijoyo & Sukatin (eds.)). Cendekia Mandiri.
- Kłusek-Wojciszke, B., & Grodzicki, J. (2018). Balancing of self-interests versus other-interests and five styles of conflict resolution. *SHS Web of Conferences*, 57, 01018. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20185701018>
- Laksono, B., Aliami, S., & Soeprajitno, E. D. (2022). Sinergi Strategi Customer Bonding Untuk Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Di Pizza Hut Delivery Kota Kediri. *Seminar Nasional Manajemen, Ekonomi Dan Akuntansi*, 495–503.
- Muslih, B., Meilina, R., Sardanto, R., & Soedjoko, D. K. H. (2019). Pentingnya Sebuah Kinerja Dipandang dari Segi Gaya Komunikasi, Pelatihan dan Disiplin Kerja. *Penataran*, 6(11), 951–952., 7, 156–165. <https://doi.org/http://repository.unpkediri.ac.id/id/eprint/2980>
- Nabila, A. P., & Sembada, W. Y. (2022). Pengaruh Keterbukaan Diri Relawan dan Siswa Terhadap Kepercayaan Interpersonal Motivasi di Yayasan Swara Peduli. *Jurnal Komunikasi Nusantara*, 4(2), 186–193. <https://doi.org/10.33366/jkn.v4i2.133>
- Ningsih, P. K. (2020). Strategi Islami Dalam Manajemen Konflik Bagi Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Syariah. *UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 193.
- Nopriyanto, D., Subagyo, & Widodo, M. W. (2023). Keunggulan Bersaing Memediasi Inovasi Produk dan Orientasi Pasar terhadap Kinerja Pemasaran UMKM. *Simposium Manajemen Dan Bisnis II*, 2(1), 814–825.

- Numanovich, A. I., & Abbosxonovich, M. A. (2020). Understanding The Domain Of Culturallyinfluenced Counterproductive Organizational Behaviours And Their Effects On Organizational Performance. *EPRA International Journal of Multidisciplinary Research (IJMR)-Peer Reviewed Journal*, 2, 198–210. <https://doi.org/10.36713/epra2013>
- Piryani, R. M., & Piryani, S. (2019). Conflict Management in Healthcare. *Journal of Nepal Health Research Council*, 16(41), 481–482. <https://doi.org/10.33314/jnhrc.v16i41.1703>
- Poluan, Nisa, Wijayanti, T. (2024). *Cerminan Ketangguhan Usaha Mikro Kecil Menengah: Sebuah Studi Kasus Bisnis Keluarga Di Indonesia*. 17(2), 164–174.
- Ramdhan, M. (2023). perencanaan dan pengembangan SDM. In *Science Signaling* (Vol. 11, Issue 551). <http://webs.ucm.es/info/biomol2/Tema01.pdf%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.addr.2009.04.004>
- Rao, M. S. (2016). Collaborate to build effective teams to achieve organizational excellence and effectiveness. *Industrial and Commercial Training*, 48(1), 24–28. <https://doi.org/10.1108/ICT-01-2015-0010>
- Reswari, T. R. W. (2023). Collaborative Governance in Integrated Msme Management. *Journal Of Social Sciences And Humanites*, 2, 1–13. <https://doi.org/10.56943/jssh.v2i1.254>
- Sari, Y. (2024). *Implementasi Manajemen Konflik untuk Meningkatkan Kolaborasi di Lingkungan Organisasi Bisnis*. 2(10), 573–583.
- Scholl, W. (2019). Effective Teamwork— A Theoretical Model and a Test in the Field. *Understanding Group Behavior, January 1996*, 127–146. <https://doi.org/10.4324/9781315789293-6>
- Supendi, C., & Zuhri, S. (2022). Manajemen Konflik Dalam Peningkatan Kinerja Guru Perspektif Al-Qur'an. *Thawalib: Jurnal Kependidikan Islam*, 3(2), 85–102. <https://doi.org/10.54150/thawalib.v3i2.74>
- Sutrisno, E., & Desanti, N. (2018). Identifikasi Pendekatan Dalam Penanganan Konflik Dan Pengaruhnya Terhadap Kinerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sanggau Provinsi Kalimantan Barat.

*TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 143–154.

<https://doi.org/10.33701/jt.v10i2.526>

Ummah, M. S. (2019). Perilaku Organisasi. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. <http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017->

Eng-

8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484

\_SISTEM\_PEMBETUNGAN\_TERPUSAT\_STRATEGI\_MELESTARI

Valette d’Osia, A., & Meier, L. L. (2024). Empathy in the Workplace:

Disentangling Affective from Cognitive Empathy. *Occupational Health Science*, 8(4), 883–904. <https://doi.org/10.1007/s41542-024-00197-9>

Wartini, S. (2016). Strategi Manajemen Konflik Sebagai Upaya Meningkatkan

Kinerja Teamwork Tenaga Kependidikan. *Jurnal Manajemen Dan*

*Organisasi*, 6(1), 64. <https://doi.org/10.29244/jmo.v6i1.12194>

Wartini, S. (2020). Teamwork Tenaga Kependidikan Sri Wartini. *Jurnal*

*Manajemen Dan Organisasi*, VI(1), 64–73.

Werfel, P. B., & Trettin, L. (2020). Working With Clients With Multiple

Sclerosis. *Journal of Health Service Psychology*, 46(1), 5–12.

<https://doi.org/10.1007/s42843-019-00001-1>

Whetten, D. A., & Cameron, K. S. (2024). *Developing Productive Teams*.

Prentice Hall.

Yanuar, chika callista fatin &. (2025). *KEPUASAN KERJA Latar belakang*

*dengan membutuhkan kinerja yang baik dari karyawan di suatu perusahaan*

*. Menurut Shmailan kepemimpinan dan motivasi kerja . Logikanya adalah*

*dengan gaya kepemimpinan yang baik , Sumber : Data PT XYZ pemahaman*

*karyawan diperus. 07(01), 53–63.*