



INTERVENSI LEVEL KELOMPOK: MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI PERBANKAN LITERATUR REVIEW

Alfi Ari Ardyansah ^a, Heaven Alicya Hidayah Putri ^b, Yongky Pratama ^c, Raja Karomallahu Wajha ^d

^a Fakultas Psikologi; 25120664583@mhs.unesa.ac.id, Universitas Negeri Surabaya; Jl. Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Kota Surabaya, Jawa Timur 60213, Indonesia

^b Fakultas Psikologi; 25120664590@mhs.unesa.ac.id, Universitas Negeri Surabaya; Jl. Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Kota Surabaya, Jawa Timur 60213, Indonesia

^c Fakultas Psikologi; 25120664600@mhs.unesa.ac.id, Universitas Negeri Surabaya; Jl. Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Kota Surabaya, Jawa Timur 60213, Indonesia

^d Fakultas Psikologi; 251206646001@mhs.unesa.ac.id, Universitas Negeri Surabaya; Jl. Lidah Wetan, Kec. Lakarsantri, Kota Surabaya, Jawa Timur 60213, Indonesia

* Penulis Korespondensi: Alfi Ari Ardyansah

ABSTRACT

Digital transformation in the banking sector increases work complexity, leading to role conflict and employee work stress. This study aims to map conflict management strategies in banking organizations through a systematic literature review (SLR) approach of 34 relevant references, including classic textbooks and scientific articles from 2019–2025. The study results indicate that organizational conflict is influenced by various factors, such as ineffective leadership, role ambiguity, and high work demands, which contribute to declining employee performance. Furthermore, aspects of organizational behavior such as suboptimal communication, differing interests, and work stress contribute to increasing conflict intensity in the banking environment. On the other hand, the implementation of good corporate governance (GCG), human resource management strategies, and the use of the Objectives, Goals, Strategies, and Measures (OGSM) framework have been shown to be effective in managing conflict constructively. Group-based interventions such as team building also play a role in increasing interpersonal trust and teamwork coordination. These findings confirm that integrated and adaptive conflict management is key to maintaining organizational stability and improving employee performance amidst digital transformation. This research is expected to provide conceptual and practical contributions to the development of conflict management policies in the banking sector.

Keywords: *Conflict Management; Banking; Employee Performance; Corporate Governance.*

Abstrak

Transformasi digital di sektor perbankan meningkatkan kompleksitas pekerjaan yang berdampak pada munculnya konflik peran dan tekanan kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk memetakan strategi manajemen konflik dalam organisasi perbankan melalui pendekatan *systematic literature review* (SLR) terhadap 34 referensi yang relevan, yang mencakup buku teks klasik dan artikel ilmiah periode 2019–2025. Hasil kajian menunjukkan bahwa konflik organisasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kepemimpinan yang tidak efektif, ambiguitas peran, serta tingginya tuntutan kerja yang berkontribusi pada penurunan kinerja karyawan. Selain itu, aspek perilaku organisasi seperti komunikasi yang kurang optimal, perbedaan kepentingan, serta tekanan kerja turut memperkuat intensitas konflik dalam lingkungan perbankan. Di sisi lain, penerapan *good corporate governance* (GCG), strategi manajemen sumber daya manusia, serta penggunaan kerangka *Objectives, Goals, Strategies, and Measures* (OGSM) terbukti mampu mengelola konflik secara konstruktif. Intervensi berbasis kelompok seperti *team building* juga berperan dalam meningkatkan kepercayaan interpersonal dan koordinasi kerja tim. Temuan ini menegaskan bahwa manajemen konflik yang terintegrasi dan adaptif menjadi kunci dalam menjaga stabilitas organisasi serta meningkatkan kinerja karyawan di tengah transformasi digital. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi konseptual dan praktis bagi pengembangan kebijakan manajemen konflik di sektor perbankan.

Kata Kunci: Manajemen Konflik; Perbankan; Kinerja Karyawan; Tata Kelola Perusahaan.

1. PENDAHULUAN

Manajemen konflik dalam industri perbankan menjadi isu strategis seiring meningkatnya kompleksitas organisasi akibat transformasi digital, tekanan regulasi, serta penguatan tata kelola perusahaan. Perubahan tersebut memengaruhi struktur kerja, pola komunikasi, dan koordinasi lintas fungsi yang berpotensi memunculkan konflik peran, perbedaan kepentingan, serta tekanan kerja. Kondisi ini menempatkan manajemen konflik sebagai faktor penting yang berpengaruh terhadap efektivitas kerja dan kinerja karyawan [22], [23]. Selain itu, tekanan kerja dalam sektor perbankan juga menjadi tantangan yang perlu dikelola secara sistematis guna menjaga stabilitas organisasi [14], [33].

Konflik organisasi memiliki karakter dualistik yang dapat bersifat fungsional maupun disfungsional. Konflik fungsional dapat mendorong inovasi, meningkatkan kualitas pengambilan keputusan, serta memperjelas perbedaan perspektif. Sebaliknya, konflik disfungsional berpotensi menurunkan produktivitas dan memperburuk hubungan kerja antarindividu maupun kelompok [23], [28]. Oleh karena itu, pengelolaan konflik yang efektif menjadi kunci dalam menjaga keseimbangan dinamika organisasi. Pengelolaan tersebut dipengaruhi oleh integrasi kebijakan organisasi, sistem pengawasan, serta kompetensi individu dalam lingkungan kerja [4], [7], [12], [15], [17].

Dalam konteks perbankan, tekanan kerja, kompleksitas peran, dan dinamika hubungan kerja meningkatkan potensi konflik yang berdampak langsung pada kinerja karyawan. Kualitas komunikasi interpersonal menjadi faktor kunci dalam mencegah eskalasi konflik serta membangun hubungan kerja yang konstruktif [18], [11]. Selain itu, kejelasan deskripsi pekerjaan dan pembagian tanggung jawab berperan penting dalam meminimalkan konflik peran dan stres kerja [9], [13], [19]. Penelitian menunjukkan bahwa konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan motivasi dan kinerja karyawan, sedangkan pengelolaan konflik yang efektif mampu meningkatkan produktivitas organisasi [21], [26], [29].

Perspektif tata kelola dan manajemen risiko memperkuat pentingnya sistem pengendalian internal dalam mengelola konflik melalui mekanisme yang terstruktur. Sistem manajerial yang kuat mampu mendukung stabilitas organisasi serta meminimalkan konflik disfungsional [4], [34]. Penerapan *good corporate governance* (GCG) juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas organisasi, sehingga konflik dapat diidentifikasi dan dikelola secara lebih efektif [1], [3], [20], [25].

Selain itu, intervensi berbasis kelompok seperti *team building* terbukti efektif dalam meningkatkan koordinasi, kepercayaan interpersonal, serta komunikasi dalam tim kerja [5], [6], [8]. Pendekatan strategis seperti kerangka *Objectives, Goals, Strategies, and Measures* (OGSM) juga dapat digunakan untuk menyelaraskan tujuan organisasi dan meminimalkan konflik akibat perbedaan kepentingan [10].

Meskipun berbagai penelitian telah membahas hubungan antara manajemen konflik dan kinerja organisasi, sebagian besar masih bersifat parsial dan belum terintegrasi dalam satu kerangka komprehensif. Studi *systematic literature review* menunjukkan bahwa konflik sering hanya diposisikan sebagai variabel pendukung tanpa pemetaan yang sistematis [30], [31], [32]. Selain itu, kajian spesifik dalam konteks sektor perbankan masih relatif terbatas dibandingkan sektor lainnya [2], [16], [27].

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan pemetaan dan sintesis literatur terkait manajemen konflik dalam organisasi perbankan melalui pendekatan *systematic literature review* (SLR). Fokus penelitian mencakup identifikasi faktor-faktor penyebab konflik, strategi pengelolaan konflik, serta implikasinya terhadap kinerja karyawan dan organisasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual dan praktis dalam pengembangan manajemen konflik yang adaptif dan berkelanjutan di sektor perbankan [4], [12], [17].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Manajemen Konflik

Manajemen konflik merupakan proses sistematis dalam mengidentifikasi, mengelola, dan menyelesaikan konflik yang terjadi dalam organisasi agar tidak berdampak negatif terhadap kinerja. Dalam organisasi modern, konflik tidak dapat dihindari karena adanya perbedaan kepentingan, persepsi, serta keterbatasan sumber daya. Konflik dipandang sebagai hasil interaksi dalam organisasi yang dinamis dan kompleks sehingga memerlukan pengelolaan yang profesional [22], [23].

Manajemen konflik tidak hanya berfokus pada penyelesaian masalah, tetapi juga mencakup upaya pencegahan serta penguatan hubungan kerja antarindividu dan kelompok [28], [31]. Dalam perspektif manajemen sumber daya manusia, pengelolaan konflik menjadi bagian integral dalam menjaga stabilitas organisasi serta meningkatkan efektivitas kerja [4], [7]. Kebijakan organisasi yang jelas, sistem pengawasan yang efektif, serta kompetensi individu dalam berkomunikasi menjadi faktor penting dalam meminimalkan konflik di lingkungan kerja [12], [17].

2.2. Jenis Konflik Organisasi

Konflik organisasi dibedakan menjadi konflik fungsional dan disfungsional. Konflik fungsional memberikan dampak positif seperti peningkatan kualitas pengambilan keputusan, inovasi, serta klarifikasi perbedaan pandangan. Sebaliknya, konflik disfungsional berpotensi menurunkan produktivitas, meningkatkan ketegangan kerja, serta merusak hubungan antarindividu maupun kelompok [23], [28].

Konflik disfungsional umumnya dipicu oleh ketidakjelasan peran, perbedaan kepentingan, serta lemahnya komunikasi dalam organisasi [11], [12]. Selain itu, tekanan kerja yang tinggi dan gaya kepemimpinan yang kurang efektif juga dapat memperburuk konflik yang terjadi [19], [24]. Oleh karena itu, organisasi perlu memiliki strategi yang tepat dalam mengelola konflik agar tetap berada pada tingkat yang konstruktif.

2.3. Konflik dalam Industri Perbankan

Lingkungan kerja perbankan yang kompleks, dinamis, dan penuh tekanan meningkatkan potensi terjadinya konflik organisasi. Tekanan kerja, perubahan sistem kerja akibat digitalisasi, serta tuntutan kinerja yang tinggi menjadi faktor utama pemicu konflik [14], [33]. Selain itu, konflik peran dan perbedaan kepentingan antarunit kerja juga sering terjadi dalam organisasi perbankan [9], [13].

Kualitas komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam mencegah eskalasi konflik dan menjaga hubungan kerja yang harmonis [18]. Penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan serta stabilitas organisasi [21], [26], [29]. Intervensi seperti *team building* juga terbukti mampu meningkatkan koordinasi dan kepercayaan antar anggota tim sehingga konflik dapat dikelola secara lebih konstruktif [5], [6], [8].

2.4. Peran Tata Kelola dan Kinerja Karyawan

Penerapan tata kelola perusahaan yang baik (*good corporate governance*) membantu organisasi dalam mengelola konflik secara lebih terstruktur, transparan, dan akuntabel [1], [3]. Sistem pengendalian internal yang kuat mampu mengurangi konflik disfungsional serta meningkatkan stabilitas organisasi [20], [34].

Selain itu, pendekatan strategis seperti kerangka *Objectives, Goals, Strategies, and Measures* (OGSM) dapat digunakan untuk menyelaraskan tujuan organisasi dan meminimalkan konflik akibat perbedaan kepentingan [10]. Manajemen konflik yang efektif terbukti memiliki hubungan positif dengan peningkatan kinerja karyawan, motivasi kerja, serta produktivitas organisasi [2], [25].

Namun demikian, penelitian sebelumnya masih cenderung parsial dan belum mengkaji hubungan antara manajemen konflik dan kinerja organisasi secara komprehensif, khususnya dalam sektor perbankan [30], [32]. Oleh karena itu, diperlukan kajian literatur yang lebih sistematis untuk memahami keterkaitan antara manajemen konflik, tata kelola, dan kinerja organisasi secara integratif [27].

3. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengkaji secara komprehensif terkait manajemen konflik dalam organisasi perbankan. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan sintesis yang sistematis terhadap berbagai temuan penelitian sebelumnya serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang masih terbuka.

Tahapan penelitian dilakukan secara terstruktur mengacu pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA), yang meliputi empat tahap utama, yaitu identifikasi, seleksi, kelayakan, dan inklusi. Pada tahap identifikasi, peneliti menentukan kata kunci pencarian yang relevan, antara lain “conflict management”, “organizational conflict”, “banking sector”, “employee performance”, dan “work stress”. Pencarian literatur dilakukan melalui beberapa database ilmiah seperti Google Scholar, ScienceDirect, serta jurnal nasional terakreditasi.

Tahap seleksi dilakukan dengan menyaring artikel berdasarkan kesesuaian judul dan abstrak terhadap topik penelitian. Selanjutnya, pada tahap kelayakan (*eligibility*), artikel yang telah terseleksi dianalisis secara lebih mendalam melalui pembacaan teks lengkap (*full text*) untuk memastikan relevansi substansi dengan fokus penelitian.

Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel yang dipublikasikan dalam rentang tahun 2019–2025, (2) menggunakan bahasa Indonesia atau Inggris, (3) memiliki keterkaitan dengan manajemen konflik, kinerja karyawan, atau perilaku organisasi, serta (4) relevan dengan konteks sektor perbankan atau organisasi sejenis. Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup: (1) artikel yang tidak tersedia secara penuh (*full text*), (2) tidak melalui proses *peer review*, serta (3) tidak berkaitan langsung dengan variabel penelitian.

Setelah melalui proses penyaringan, artikel yang memenuhi kriteria inklusi kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik. Teknik ini digunakan untuk mengidentifikasi pola, mengelompokkan tema-tema utama, serta menemukan hubungan antar variabel yang berkaitan dengan manajemen konflik dalam organisasi perbankan. Analisis dilakukan secara sistematis dengan mengkategorikan temuan penelitian ke dalam beberapa aspek, seperti faktor penyebab konflik, strategi pengelolaan konflik, serta dampaknya terhadap kinerja karyawan.

Hasil analisis kemudian disintesis secara deskriptif untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai perkembangan penelitian, faktor dominan, serta implikasi manajemen konflik terhadap kinerja karyawan dalam organisasi perbankan. Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan mampu menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif, terstruktur, dan relevan dengan dinamika organisasi modern.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Hasil penelusuran literatur melalui pendekatan *systematic literature review* (SLR) menunjukkan beberapa temuan utama terkait faktor-faktor yang memengaruhi konflik dalam organisasi perbankan. Penelusuran sistematis terhadap 34 referensi menunjukkan bahwa konflik dalam organisasi perbankan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu kepemimpinan, kinerja karyawan, konflik peran dan tekanan kerja, tata kelola organisasi, serta komunikasi interpersonal. Temuan ini memperkuat bahwa konflik organisasi merupakan fenomena multidimensional yang muncul dari interaksi berbagai aspek organisasi [30], [31].

Distribusi fokus kajian dalam literatur menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan merupakan variabel yang paling dominan, dengan frekuensi sebanyak 9 studi atau sekitar 26,5%. Kepemimpinan, khususnya yang berkaitan dengan *abusive leadership* maupun kepemimpinan adaptif, memiliki keterkaitan langsung dengan perilaku kerja, stres kerja, serta kepuasan karyawan [19], [24]. Selanjutnya, kinerja dan produktivitas karyawan menempati urutan kedua dengan 8 studi atau 23,5%, yang berhubungan langsung dengan efisiensi operasional organisasi. Dalam konteks ini, konflik yang tidak terkelola dengan baik dapat menurunkan efisiensi kerja, sedangkan konflik yang dikelola secara efektif justru dapat meningkatkan produktivitas organisasi [2], [21], [29].

Konflik peran (*role conflict*) dan *job burnout* tercatat dalam 6 studi atau 17,6%, yang menunjukkan dampaknya terhadap kesejahteraan psikologis serta potensi penurunan kinerja karyawan [9], [13], [19]. Penerapan tata kelola organisasi melalui prinsip *good corporate governance* (GCG) ditemukan dalam 5 studi atau 14,7% dan berperan dalam meminimalkan konflik, khususnya konflik kepentingan, serta meningkatkan transparansi dan stabilitas organisasi [1], [3], [20], [25].

Komunikasi interpersonal muncul dalam 6 studi atau 17,6% dan berkontribusi dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta membangun iklim organisasi yang kondusif [11], [18]. Distribusi temuan ini menunjukkan bahwa konflik dalam organisasi perbankan tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga oleh dinamika struktural dan sistem organisasi yang saling berinteraksi [30], [31].

Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa pengelolaan konflik dalam organisasi perbankan memerlukan pendekatan yang komprehensif dan terintegrasi. Dominasi faktor kepemimpinan, kinerja karyawan, serta dinamika psikologis seperti konflik peran dan *burnout* menegaskan pentingnya intervensi yang tidak hanya berfokus pada individu, tetapi juga pada sistem organisasi secara keseluruhan [13], [19], [24]. Peran tata kelola dan komunikasi interpersonal memperkuat kebutuhan akan mekanisme koordinasi yang efektif dalam menjaga stabilitas organisasi [1], [18], [20]. Hasil ini menjadi dasar konseptual untuk

menganalisis lebih lanjut bagaimana strategi manajemen konflik dapat diimplementasikan secara adaptif dalam konteks transformasi digital perbankan [30], [31]. Berdasarkan temuan tersebut, pembahasan berikut akan menguraikan secara lebih mendalam faktor-faktor yang memengaruhi konflik organisasi serta implikasinya dalam konteks perbankan.

4.2 Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa konflik organisasi dalam sektor perbankan merupakan fenomena kompleks yang dipengaruhi oleh berbagai dimensi organisasi, meliputi kepemimpinan, struktur kerja, tata kelola, dan komunikasi interpersonal. Temuan ini sejalan dengan studi systematic literature review yang menyatakan bahwa konflik organisasi merupakan hasil interaksi multidimensional, bukan fenomena tunggal [30].

Faktor kepemimpinan menjadi aspek paling dominan dalam memengaruhi dinamika konflik organisasi. Pola yang bersifat menekan (*abusive leadership*) terbukti meningkatkan stres kerja serta mendorong munculnya perilaku menyimpang karyawan [19]. Sebaliknya, pendekatan yang adaptif dan transformasional mampu membentuk budaya kerja yang lebih sehat serta mengarahkan konflik ke arah yang lebih fungsional [23], [24]. Kondisi ini menunjukkan bahwa arah dan kualitas konflik dalam organisasi sangat ditentukan oleh bagaimana peran pimpinan dijalankan.

Dimensi struktural organisasi turut memperkuat kompleksitas konflik yang terjadi. Konflik peran (*role conflict*) dan ambiguitas tugas menjadi pemicu utama dalam lingkungan perbankan yang memiliki tekanan kerja tinggi. Situasi ini berdampak pada meningkatnya *job burnout* serta menurunnya kinerja karyawan [9], [13], [19]. Pendekatan manajerial seperti penerapan kerangka *Objectives, Goals, Strategies, and Measures* (OGSM) terbukti mampu meningkatkan kejelasan peran serta menyelaraskan tujuan organisasi dan individu [10].

Selanjutnya, tata kelola organisasi melalui penerapan prinsip *good corporate governance* (GCG) berperan dalam menekan konflik, khususnya konflik kepentingan. Sistem yang transparan dan akuntabel mampu meningkatkan stabilitas organisasi serta berfungsi sebagai mekanisme pencegahan konflik [1], [3], [20], [25]. Hal ini juga sejalan dengan pentingnya sistem pengendalian internal dalam mengelola risiko organisasi secara menyeluruh [34].

Komunikasi interpersonal juga menjadi faktor kunci dalam pengelolaan konflik. Komunikasi yang terbuka dan efektif mampu mengurangi kesalahpahaman, meningkatkan kepercayaan, serta memperbaiki hubungan kerja antarindividu [18]. Bahkan, komunikasi yang baik dapat mengubah konflik menjadi konflik fungsional yang mendukung inovasi organisasi [21], [29].

Implikasi dari temuan ini menunjukkan bahwa manajemen konflik yang efektif berkontribusi terhadap peningkatan kinerja dan loyalitas karyawan. Konflik yang tidak dikelola dengan baik dapat menurunkan produktivitas dan kualitas layanan, sedangkan konflik yang dikelola secara strategis justru dapat meningkatkan daya saing organisasi [2], [26], [29].

Secara keseluruhan, hasil kajian ini menegaskan bahwa konflik organisasi tidak dapat dihindari, tetapi dapat dikelola melalui pendekatan integratif yang mencakup kepemimpinan yang efektif, struktur kerja yang jelas, tata kelola yang kuat, serta komunikasi yang terbuka. Pendekatan ini sejalan dengan teori perilaku organisasi yang menekankan pentingnya integrasi berbagai aspek dalam mencapai kinerja organisasi yang optimal [7], [12], [15], [17].

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa manajemen konflik dalam organisasi perbankan merupakan determinan krusial yang menghubungkan kebijakan manajerial dengan stabilitas kinerja karyawan. Konflik tidak lagi dipandang sebagai hambatan operasional, melainkan sebagai bagian dari dinamika organisasi yang mencerminkan interaksi psikologis dan struktural. Temuan penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan yang bersifat menekan (*abusive leadership*) serta ketidakjelasan peran (*role conflict*) menjadi faktor utama yang memicu meningkatnya *job burnout* dan menurunnya komitmen karyawan. Di sisi lain, penerapan strategi manajemen yang sistematis melalui kerangka *Objectives, Goals, Strategies, and Measures* (OGSM)

serta penguatan prinsip *good corporate governance* (GCG) terbukti mampu mengelola konflik secara konstruktif dan mengarahkannya menjadi konflik fungsional yang mendukung pengambilan keputusan organisasi. Dengan demikian, efektivitas manajemen konflik dalam sektor perbankan ditentukan oleh sinergi antara kualitas kepemimpinan, kejelasan struktur kerja, sistem tata kelola, serta komunikasi organisasi yang efektif.

Berdasarkan temuan tersebut, organisasi perbankan disarankan untuk memperkuat sistem deteksi dini konflik melalui penyediaan saluran komunikasi yang transparan dan akuntabel, termasuk pengembangan *whistleblowing system*. Selain itu, organisasi perlu mengimplementasikan program pelatihan manajemen konflik, komunikasi interpersonal, dan mediasi secara berkelanjutan guna meningkatkan kapasitas karyawan dalam mengelola perbedaan secara konstruktif. Penguatan implementasi GCG juga menjadi langkah strategis untuk meminimalkan konflik kepentingan serta meningkatkan akuntabilitas organisasi. Di sisi lain, karyawan diharapkan mampu mengembangkan kompetensi dalam menyelesaikan konflik, komunikasi interpersonal, serta pengelolaan emosi dalam menghadapi dinamika kerja. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan studi empiris pada institusi perbankan serta mengkaji pengaruh perkembangan teknologi keuangan terhadap dinamika konflik organisasi dengan menggunakan pendekatan kuantitatif maupun metode campuran.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Muhsinin, "Manajemen Konflik Pada Lembaga Keuangan Syariah Dalam Perspektif Islam," *JIEI*, vol. 9, no. 3, pp. 4430–4439, Nov. 2023. <https://doi.org/10.29040/jiei.v9i3.9529>
- [2] W. A. Naibaho, A. I. L. Nasution, and M. I. Harahap, "Analisis Penerapan Manajemen Konflik untuk Mengidentifikasi Peningkatan Kinerja Karyawan Distribusi Gas," *INFEB*, vol. 5, no. 2, pp. 385–389, Jun. 2023. <https://doi.org/10.37034/infeb.v5i2.571>
- [3] Nadia Rahmati and Fauzan, "Pengaruh Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Keuangan Bank Umum Syaria'ah Di Indonesia Tahun 2019–2023," *EJKEBI*, vol. 6, no. 2, pp. 815–831, Feb. 2025.
- [4] M. Armstrong and S. Taylor, *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*, 13th ed. London, U.K.: Kogan Page, 2014.
- [5] C. P. Haumahu and Y. Wenno, "Intervensi Pelatihan Team Building untuk Meningkatkan Kualitas Koordinasi dalam Kerja Tim," *JPE*, vol. 1, no. 2, pp. 58–64, Nov. 2021. <https://doi.org/10.30598/jpe.v1.i2.p58-64>
- [6] I.Riamanda et al., "Intervensi team building virtual dalam meningkatkan kepercayaan interpersonal antar anggota kelompok," *Jurnal Psikologi Malahayati*, vol. 5, no. 1, pp. 153–167, 2023. <https://doi.org/10.33024/jpm.v5i1.8782>
- [7] G. Dessler, *Human Resource Management*, 16th ed. Pearson, 2020.
- [8] M. T. B. Hapsari, "Team Building Training To Improve Interpersonal Communication Among Operators At PT Komatsu Indonesia," *Academic Journal of Psychology and Counseling*, vol. 4, no. 1, pp. 73–96, Apr. 2023. <https://doi.org/10.22515/ajpc.v4i1.7371>
- [9] A.Wahida, "Pengaruh Konflik Peran dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Wanita pada PT. Bank BRI Cabang Palopo," *Equilibrium*, vol. 8, no. 1, pp. 1–5, 2019. <https://doi.org/10.35906/jc001.v8i1.327>
- [10] S. H. Munawwarah, A. A. Tarigan, and B. Dharma, "HR management strategy in overcoming conflicts due to differences of opinion between Bank Sumut employees using the OGSM method," *Jurnal Manajemen Bisnis (JMB)*, vol. 11, no. 2, pp. 1379–1389, Aug. 2024. <https://doi.org/10.33096/jmb.v11i2.913>
- [11] I.G. N. A. G. S. Bahu et al., "Riset Perilaku Organisasional Tingkat Kelompok (Konflik Kerja, Komunikasi, dan Kepemimpinan)," *RIGGS*, vol. 4, no. 2, pp. 2007–2011, Jun. 2025. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.706>
- [12] F. Luthans, *Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach*, 13th ed. McGraw-Hill Education, 2019.
- [13] N.D. Irmadiani, "Pengaruh konflik peran ganda (work family conflict) terhadap stres kerja: Studi kasus pada karyawan wanita PT Bank Mandiri (Persero) Tbk Area Yogyakarta," *Majalah Ilmiah FISIP Untag Semarang*, vol. 1, no. 22, pp. 87–103, Apr. 2022.
- [14] A.N. S. R. Gorda et al., "Menghadapi Tekanan Kerja di Sektor Perbankan: Tinjauan Hukum dan Strategi Komunikasi dalam Mengelola Stres Karyawan," *Open Journal Systems*, vol. 19, no. 3, Oct. 2024.
- [15] L. J. Mullins, *Management and Organisational Behaviour*, 11th ed. Pearson, 2016.

- [16] Elmira Siska et al., “SOSIALISASI MANAJEMEN KONFLIK KEPADA KARYAWAN MNC BANK KANTOR CABANG BOGOR,” *Sewagati*, vol. 1, no. 3, pp. 1–10, Sep. 2022. <https://doi.org/10.56910/sewagati.v1i3.121>
- [17] R. A. Noe et al., *Fundamentals of Human Resource Management*, 8th ed. McGraw-Hill Education, 2021.
- [18] P. O. Oluwafemi and A. A. Kifordu, “Ensuring organizational conflict resolution through human relations in the banking sector,” *Journal of Global Economics and Business*, vol. 4, no. 15, pp. 163–184, 2023. <https://doi.org/10.58934/jgeb.v4i15.210>
- [19] H. Irfan and D. Rizana, “Pengaruh Job Burnout, Role Conflict, dan Abusive Leadership Terhadap Perilaku Karyawan di Bank Swasta,” *JIBMA*, vol. 2, no. 2, pp. 142–149, May 2024. <https://doi.org/10.65255/jibma.v2i2.37>
- [20] D. V. Lestari S., “Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Pada Bank Syariah Mandiri Pekanbaru Cabang Tuanku Tambusai,” *JIEI*, vol. 6, no. 2, pp. 359–366, Aug. 2020. <https://doi.org/10.29040/jiei.v6i2.1119>
- [21] S. Intiaz, S. A. H. Rizvi, and N. Hassan, “Impact of Conflict Management Styles on Employee Motivation and Organization Performance of Banking Industry of Bahawalpur in Digital Era,” *BRDR*, vol. 2, no. 2, pp. 28–35, Dec. 2022. <https://doi.org/10.70890/BRDR.2022.2204>
- [22] N. Lusiana and D. Utarindasari, “Conflict Management in Organizations: Historical, Theoretical, and Strategic Approaches,” *International Journal of Sharia Business Management (IJSBM)*, vol. 4, no. 1, pp. 11–16, Mar. 2025.
- [23] S. P. Robbins and T. A. Judge, *Organizational Behavior*, 19th ed. Pearson, 2022.
- [24] S. A. Fahmi, B. M. Nilasari, dan D. O. Berliyanti, “Pengaruh Work Stress, Job Satisfaction dan Peran Mediasi Social Support dan Work-Life Conflict Terhadap Job Performance Pegawai Bank di Jakarta,” *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia*, vol. 10, no. 4, 2025. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i4.58187>
- [25] A. Apriyani, A. Salam, and A. S. Haerisma, “The Effectiveness of Conflict Management in Overcoming Problems at Bank BJB Syariah Cirebon Branch,” *JESKaPe*, vol. 8, no. 1, pp. 137–159, Jun. 2024.
- [26] S. K. Ghosh and V. Jaiswal, “Organizational Conflict and Employee Performance: Evidence from the Banking Industry in Madhya Pradesh,” *Zenodo*, Oct. 2025. <https://doi.org/10.5281/zenodo.17325085>
- [27] Kuswanti et al., “Manajemen Konflik Pada Layanan PT. Pegadaian,” *IKRAITH-EKONOMIKA*, vol. 8, no. 2, pp. 203–207, Jul. 2025.
- [28] D. Vientianty, F. Rasiqah, and N. Mawaddah, “Manajemen Konflik dalam Organisasi,” *JUBPI*, vol. 2, no. 3, pp. 264–275, Jun. 2024. <https://doi.org/10.55606/jubpi.v2i3.3115>
- [29] F. Maarof and M. Yunus, “Conflict Management and Job Performance in The Banking Industry: A Malaysian Experience,” *International Journal of Management and Data Analytics*, vol. 1, no. 2, Aug. 2021. <https://doi.org/10.5281/zenodo.11527432>
- [30] S. Haidarravy and M. I. Anshori, “Conflict Management: A Systematic Literature Review (SLR),” *MODERN*, vol. 2, no. 4, pp. 577–592, Jul. 2023.
- [31] M. Alfian Madani et al., “Manajemen Konflik dalam Organisasi: Identifikasi Sumber dan Strategi Penyelesaian Efektif Melalui Tinjauan Literatur Terkini,” *J. Ihsan*, vol. 3, no. 4, pp. 1197–1203, Oct. 2025.
- [32] Intan Purnamasari et al., “Konflik dan Manajemen Konflik dalam Organisasi: Literature Review tentang Strategi Penyelesaian di Konteks Pendidikan,” *JPPi*, vol. 3, no. 1, pp. 224–232, Oct. 2025. <https://doi.org/10.62017/jppi.v3i1.6040>
- [33] N. Nurfadillah et al., “Sengketa Perbankan Syariah: Inovasi dan Tantangan,” *Abdurrauf J. Educ. Islam. Stud.*, vol. 1, no. 2, pp. 93–103, Mar. 2025.
- [34] S. Supriyanto et al., “MANAJEMEN RISIKO KECURANGAN PADA PERUSAHAAN PERBANKAN DI INDONESIA,” *SIBATIK*, vol. 2, no. 1, pp. 223–232, Dec. 2022.