

Analisis Peran Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Dealer Yamaha Intan Sari Motor

Analysis Of The Role Of Conflict Management In Improving Employee Performance At Yamaha Intan Sari Motor Dealer

Doddi Wiriadi Putra¹, Lilis Karnita Soleha²

^{1,2} Universitas Teknologi Digital, Bandung, Indonesia,

Narahubung: Doddi Wiriadi Putra¹, email: doddi11211013@digitechuniversity.ac.id

Info Artikel

Riwayat Artikel:

Diajukan: 24/29/2025

Diterima: 24/29/2025

Diterbitkan: 31/07/2025

Kata Kunci:

Manajemen Konflik, Kinerja Pegawai, Lingkungan Kerja, Strategi Organisasi.

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja pegawai di Dealer Yamaha Intan Sari Motor. Konflik dalam organisasi merupakan hal yang tidak dapat dihindari, namun apabila dikelola dengan baik, konflik justru dapat menjadi alat yang efektif untuk mendorong perbaikan kinerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh pegawai yang bekerja di dealer tersebut. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen konflik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan manajerial dalam mengidentifikasi, menangani, dan menyelesaikan konflik secara konstruktif dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif, meningkatkan kolaborasi, serta memperkuat motivasi kerja pegawai. Berdasarkan temuan ini, pihak manajemen disarankan untuk terus mengembangkan strategi manajemen konflik yang efektif sebagai bagian dari upaya peningkatan kinerja organisasi secara menyeluruh.

A B S T R A C T

This study aims to analyze the role of conflict management in improving employee performance at Yamaha Intan Sari Motor dealership. Conflict within organizations is inevitable; however, when managed effectively, it can serve as a powerful tool to enhance performance. This research uses a quantitative approach with a survey method by distributing questionnaires to all employees working at the dealership. The data analysis technique used is simple linear regression to determine the effect of conflict management on employee performance. The results indicate that conflict management has a positive and significant effect on improving employee performance. This suggests that managerial ability to identify, address, and resolve conflicts constructively can create a more conducive work environment, enhance collaboration, and strengthen employee motivation. Based on these findings, it is recommended that management continue to develop effective conflict management strategies as part of the overall effort to improve organizational performance.

©2025 Proceeding FRIMA, All rights reserved.

Keywords:

Conflict Management, Employee Performance, Work Environment, Organizational Strategy.

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

<https://doi.org/10.55916/frima.v1i7>

e – ISSN: 2656-6362

p – ISSN: 2614-6681

1. Pendahuluan

Sektor otomotif Indonesia berkembang pesat, menjadi pilar penting perekonomian nasional. Pertumbuhan PDB sektor ini mencapai 10,67% pada tahun 2022 (Data Indonesia Otomotif, 2023), merupakan pertumbuhan tertinggi ketiga di subsektor industri pengolahan.

Konflik di perusahaan adalah hal lumrah dan bagian alami dari interaksi antar individu, berpotensi menghasilkan dampak baik maupun buruk (Amir, 2019) dalam (Sampe et al., 2021), tergantung seorang pemimpin mengelolanya. Oleh karena itu, pengelolaan konflik dengan serius agar dapat menghindari dari konflik teramat lama dan keberlanjutan sebuah perusahaan. Dalam industri otomotif, khususnya di dealer Yamaha, potensi konflik sering kali terjadi di antara tim manajemen, penjualan, dan mekanik. Hal ini disebabkan oleh perbedaan tujuan masing-masing tim. Konflik dapat timbul saat mereka berupaya menetapkan prioritas kerja, mendistribusikan sumber daya, atau mengembangkan metode kerja yang lebih efektif.

Konflik terjadi ketika setidaknya dua pihak yang saling bergantung yang merasakan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan (Gary, 2021) dalam (Sampe et al., 2021). Karena prioritas kerja yang berbeda, tim penjualan dan tim mekanik di dealer Yamaha seringkali terlibat dalam konflik. Sementara tim penjualan berkonsentrasi pada pencapaian target penjualan yang tinggi, tim mekanik sering kali harus menangani perbaikan yang membutuhkan waktu yang lebih lama dan perhatian terhadap detail. Hal ini menyebabkan ketegangan, terutama ketika tim penjualan merasa mekanik lambat dalam menyelesaikan pekerjaan, yang berdampak pada kepuasan pelanggan. Di sisi lain, mekanik tertekan dengan target waktu yang ditetapkan oleh tim penjualan, yang seringkali tidak realistis.

Konflik di perusahaan bukan hal yang perlu ditakuti, melainkan bahan pertimbangan bagi manajemen untuk mengelola konflik secara efektif (Prasetyo, 2017) dalam (Sampe et al., 2021).

Miskomunikasi yang terjadi karena ketidakjelasan tentang bagaimana kedua tim ini membagi tugas dapat memperburuk hubungan tim. Tidak dapat menyelesaikan konflik ini dapat menyebabkan semangat kerja yang menurun, kolaborasi yang kurang, dan akhirnya kinerja tim yang buruk. Penanganan konflik yang buruk berdampak negatif pada individu, organisasi, komunitas, dan negara (Luthans et al., 2021) dalam (Sampe et al., 2021). Oleh karena itu, penting untuk mempelajari lebih lanjut tentang dampak Peran manajemen konflik yang digunakan pada kinerja tim di dealer Yamaha.

Dealer Intan Sari Motor adalah sebuah perusahaan yang bergerak pada industri otomotif roda dua yang tentunya memerlukan peran manajemen konflik yang lebih baik agar dapat mengurangi konflik dan dapat meningkatkan kinerja tim. Dealer Intan Sari Motor adalah sebuah dealer resmi motor Yamaha di Kab Bandung Barat Kecamatan Batujajar yang memegang lisensi sebagai dealer resmi 3S yakni meliputi penjualan (*sell*), perbaikan/perawatan (*service*) dan suku cadang (*sparepart*).

Dealer Intan Sari Motor, sebagai perusahaan yang berfokus pada keuntungan, tidak terlepas dari tantangan terkait konflik antar pegawai. Masalah ini sering terjadi akibat perbedaan pendapat, komunikasi yang kurang efektif, serta distribusi beban kerja yang tidak merata di antara anggota tim. Konflik semacam ini dapat menghambat kelancaran penyelesaian tugas, menurunkan efisiensi kerja, dan menciptakan suasana kerja yang kurang harmonis. Jika tidak dikelola dengan baik, konflik antar tim dapat berdampak negatif pada Mekanik 1 dan 2 produktivitas, mengganggu alur kerja, serta mengurangi kemampuan tim untuk mencapai target perusahaan dengan optimal.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan di atas dan mengingat pentingnya peran manajemen konflik agar dapat menghindari konflik antar pegawai dan untuk meningkatkan kinerja tim, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Peran Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dealer Yamaha Intan Sari Motor."

2. Kajian Teori

Manajemen Konflik

Manajemen adalah proses mengatur dan mengawasi pekerjaan individu dalam sebuah organisasi. Manajemen merupakan proses vital yang mendorong operasional organisasi. Tanpa manajemen yang efektif, keberhasilan usaha jangka panjang menjadi sulit dicapai (Sembiring, 2020).

Konflik adalah interaksi antara dua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang memiliki perbedaan pendapat dan tujuan. Menurut (Wirawan, 2010) dalam (Sembiring, 2020) Konflik merupakan proses pertentangan antara dua pihak atau lebih yang saling bergantung, berpusat pada suatu objek, dan melibatkan pola pikir serta interaksi yang menghasilkan dampak tertentu.

Manajemen konflik adalah upaya, baik oleh pihak yang berkonflik maupun pihak ketiga, untuk menyelesaikan perselisihan antar individu atau kelompok dan menemukan solusi atas permasalahan tersebut. Sedangkan menurut (Wirawan, 2010) dalam (Sembiring, 2020) Manajemen konflik adalah proses perencanaan dan penerapan strategi oleh pihak yang terlibat atau pihak ketiga untuk mengendalikan konflik dan mencapai penyelesaian yang diinginkan. (Ade Florent 2010) dalam (Sembiring, 2020) Manajemen konflik adalah pendekatan kepemimpinan untuk merangsang, mengurangi, dan menyelesaikan konflik guna meningkatkan kinerja individu dan produktivitas organisasi.

Manajemen dan konflik merupakan dua sisi mata uang yang berbeda namun saling melengkapi dan sama pentingnya dalam mencapai tujuan organisasi. Manajemen berperan sebagai alat untuk mengelola dan mengarahkan sumber daya, sementara konflik menjadi salah satu faktor yang perlu dikelola dan diatasi untuk mencapai kinerja optimal. Konsep manajemen sumber daya manusia yang strategis menekankan pentingnya kerja tim yang efektif dalam jaringan organisasi. Kerja tim yang efektif mendorong anggota organisasi untuk terlibat dalam aktivitas yang selaras dengan tujuan strategis organisasi. strategis.(Drs. Edi Santoso, S.U. & Dr. Lilin Budiati, S.H.,M.M., 2022) dalam (Muhammad Shohibul Aqli et al., 2022).

Manajemen Konflik

Manajemen adalah proses mengatur dan mengawasi pekerjaan individu dalam sebuah organisasi. Manajemen merupakan proses vital yang mendorong operasional organisasi. Tanpa manajemen yang efektif, keberhasilan usaha jangka panjang menjadi sulit dicapai (Sembiring, 2020).

Konflik merupakan pertentangan antara tujuan atau metode pencapaian tujuan. Konflik juga terjadi jika seseorang atau kelompok memiliki beberapa kebutuhan atau keinginan yang tak dapat dipenuhi sekaligus (Siti Haniah & Siska Fajar Kusuma, 2024). Sedangkan menurut (Wirawan, 2010) dalam (Sembiring, 2020) Konflik merupakan pertentangan yang nyata antara dua pihak atau lebih yang saling bergantung, berpusat pada suatu objek, dan menghasilkan konsekuensi tertentu melalui interaksi dan cara berpikir mereka.

Manajemen konflik merupakan upaya penyelesaian perselisihan antara dua pihak atau lebih (individu atau kelompok) yang dilakukan oleh pihak yang terlibat atau pihak ketiga, dengan tujuan menemukan solusi atas permasalahan tersebut. Sedangkan (Wirawan, 2010) dalam (Sembiring, 2020) Manajemen konflik adalah proses perencanaan dan pelaksanaan strategi, baik oleh pihak yang berkonflik maupun pihak ketiga, untuk mengendalikan konflik dan mencapai penyelesaian yang diinginkan. (Ade Florent 2010) dalam (Sembiring, 2020) Kepemimpinan yang efektif dalam manajemen konflik melibatkan stimulasi, reduksi, dan resolusi konflik untuk meningkatkan kinerja individu dan produktivitas organisasi.

Aspek-Aspek Manajemen Konflik

Menurut (Sembiring, 2020) menguraikan aspek-aspek dalam manajemen konflik sebagai berikut:

1. Manajemen Konflik Destruktif:
 - *Conflict engagement*: Menyerang dan kehilangan kendali, merupakan reaksi agresif terhadap konflik.
 - *Withdrawal*: Menarik diri dari situasi konflik, seringkali karena rasa takut dan penggunaan mekanisme pertahanan diri.
 - *Compliance*: Menyerah dan tidak membela diri, menunjukkan sikap pasif dalam menghadapi konflik.
2. Manajemen Konflik Konstruktif:

Positive problem solving memfokuskan pada solusi yang menguntungkan semua pihak, terdiri dari:

 - *Kompromi*: Mencari titik temu dengan mengurangi tuntutan masing-masing pihak untuk mencapai penyelesaian.
 - *Negosiasi*: Membangun kesepakatan bersama melalui dialog dan diskusi, menentukan langkah selanjutnya.

Indikator Manajemen Konflik

Di bawah ini merupakan beberapa indikator dari manajemen konflik adalah:

1. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
2. Struktur Organisasi
3. Komunikasi
4. Perbandingan Individu

Kinerja Pegawai

Rendahnya kualitas sumber daya manusia menghambat pembangunan ekonomi nasional dan daya saing di era globalisasi yang kompetitif. (Putri & Hadithya, 2024). Kinerja mengacu pada hasil atau pencapaian suatu

tugas atau aktivitas oleh individu, tim, organisasi, atau sistem, yang dapat diukur dengan berbagai metode. (Nur Apriyani & Aldy Santo Hegiarto, 2024).

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil suatu pekerjaan dalam kurun waktu tertentu yang dibandingkan dengan berbagai kemungkinan pencapaian. sesuai tanggung jawab dan menghasilkan hasil yang diharapkan. Kinerja juga dapat diartikan sebagai prestasi kerja yang dicapai, baik secara kualitas maupun kuantitas, dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Penting untuk diingat bahwa kinerja yang baik haruslah legal, etis, dan moral sesuai dengan nilai-nilai perusahaan. Seperti yang dikatakan oleh (Syam, 2020) Kinerja adalah pencapaian hasil kerja individu di perusahaan sesuai tanggung jawab dan wewenangnya, selaras dengan tujuan perusahaan, hukum, dan etika.

Indikator Kinerja Pegawai

Bernardin & Russel dalam (Arifin & Nurcaya, 2018) mengidentifikasi beberapa indikator kunci untuk mengukur kinerja pegawai, yaitu :

1. Kualitas (Quality)

Sejauh mana suatu proses atau hasil dari pelaksanaan suatu tugas mencapai tingkat kesempurnaan yang optimal. Semakin tinggi tingkat kualitas, semakin kecil kemungkinan terjadinya kesalahan atau penyimpangan dari standar yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, kualitas mencerminkan sejauh mana suatu pekerjaan dilakukan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan ekspektasi yang diharapkan, baik dalam aspek ketepatan, ketelitian, maupun kepuasan pihak yang terlibat.

2. Kuantitas (Quantity)

Merujuk pada jumlah hasil yang diproduksi dalam suatu proses nilai tertentu, seperti output dalam nilai moneter, jumlah unit yang diproduksi, atau jumlah siklus kerja yang diselesaikan dalam periode waktu tertentu. Tingkat kuantitas yang dicapai adalah indikator produktivitas dan efektivitas suatu proses dalam mencapai target output yang telah ditentukan.

3. Ketepatan waktu (Timeliness)

Berkaitan dengan pencapaian penyelesaian sebuah kegiatan atau proses dalam batas waktu yang telah ditentukan. Dia juga mempengaruhi pencapaian target dalam waktu yang telah diatur sambil memastikan bahwa dia selaras dengan proses atau output lain dalam sistem yang lebih besar. Di samping itu, ketepatan waktu juga berkontribusi dalam efektivitas penggunaan waktu yang ada sehingga digunakan untuk kegiatan lainnya dengan efisiensi sehingga tidak terjadi keterlambatan yang nantinya akan mengganggu produktivitas secara menyeluruh.

4. Efektivitas biaya (Cost effectiveness)

Berkaitan dengan seberapa kemampuan suatu organisasi dalam memanfaatkan dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya seperti tenaga kerja, uang, teknologi, dan bahkan bahan mentah untuk mencapai hasil maksimum sambil mengeluarkan jumlah uang sesedikit mungkin. Tujuan dari prinsip ini adalah untuk memaksimalkan keuntungan atau meminimalkan kerugian di setiap level operasional dengan meningkatkan efisiensi dalam penggunaan sumber daya. Pada intinya, efektivitas biaya menjamin bahwa setiap investasi yang dilakukan dapat dibenarkan dengan peningkatan produktivitas, pengurangan pengeluaran, atau bahkan peningkatan keunggulan kompetitif perusahaan.

5. Hubungan antar perseorangan (interpersonal impact)

Mengacu pada sejauh mana seorang pegawai mampu membangun dan memelihara interaksi yang harmonis, dilandasi rasa saling menghargai, niat baik, serta kerja sama yang solid dengan rekan kerja maupun bawahan. Kemampuan ini mencerminkan kecerdasan emosional dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan kolaborasi tim, serta memperkuat ikatan profesional yang dapat berdampak positif terhadap produktivitas dan kepuasan kerja. Semakin baik hubungan interpersonal yang terjalin, semakin tinggi pula tingkat keterpaduan dan efektivitas dalam mencapai tujuan organisasi secara kolektif.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif guna memperoleh pemahaman mendalam terkait fenomena sosial, khususnya dalam konteks manajemen konflik di lingkungan tim kerja. Pendekatan ini memberikan ruang bagi peneliti untuk mengeksplorasi makna, pengalaman, dan sudut pandang partisipan terhadap konflik yang terjadi. Penalaran yang digunakan bersifat induktif, yaitu membangun

kesimpulan berdasarkan data empiris yang diperoleh secara langsung di lapangan. Unit analisis dalam studi ini mencakup individu-individu yang aktif dalam tim kerja di Dealer Yamaha Intan Sari Motor, baik sebagai pihak yang mengalami konflik maupun yang terlibat dalam penyelesaiannya. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara purposive, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu seperti status karyawan tetap dan keterlibatan dalam konflik. Sumber data terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dan observasi, serta data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen pendukung seperti foto kegiatan, arsip internal, dan rekaman wawancara.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode utama, yaitu: wawancara mendalam untuk menggali informasi langsung dari pengalaman para informan; observasi langsung terhadap aktivitas dan interaksi di tempat kerja untuk menangkap dinamika yang terjadi secara nyata; serta dokumentasi sebagai pelengkap dalam bentuk arsip dan bukti visual. Seluruh data yang diperoleh dianalisis dengan melalui tiga tahapan sistematis, yaitu: (1) reduksi data, yang bertujuan menyaring informasi penting agar lebih fokus; (2) penyajian data, yang disusun dalam bentuk narasi deskriptif dan kutipan pernyataan informan; dan (3) penarikan kesimpulan serta verifikasi, guna menemukan pola dan makna yang tersembunyi di balik data yang terkumpul. Ketiga tahapan ini dilakukan secara berkesinambungan untuk menghasilkan pemahaman utuh mengenai strategi penanganan konflik di lingkungan kerja tersebut.

4. Hasil Dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan di Dealer Yamaha Intan Sari Motor, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik memainkan peran penting dalam menjaga stabilitas operasional dan meningkatkan kinerja pegawai. Konflik yang muncul dalam lingkungan kerja dapat dikelola dengan baik melalui pendekatan komunikasi terbuka, kerja sama tim, serta pembagian tugas yang jelas. Faktor-faktor seperti keterbatasan sumber daya manusia, usia, struktur organisasi, komunikasi, dan perbedaan individu telah diantisipasi dengan strategi yang efektif, sehingga dealer dapat mempertahankan produktivitas dan kualitas layanan yang optimal. Dari segi manajemen konflik, keterbatasan sumber daya manusia bukan menjadi kendala utama karena dealer telah menerapkan komunikasi yang baik antarpegawai. Koordinasi yang solid antara service counter, part counter, mekanik, dan tim manajemen memungkinkan distribusi pekerjaan berjalan lancar. Struktur organisasi yang jelas juga membantu mengurangi potensi konflik, di mana setiap karyawan memahami peran dan tanggung jawabnya masing-masing. Selain itu, sikap saling menghargai perbedaan individu menciptakan lingkungan kerja yang lebih harmonis dan produktif.

Sementara itu, dari segi kinerja pegawai, aspek kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas biaya, dan hubungan antarindividu telah menunjukkan hasil yang positif. Komunikasi yang baik antarpegawai mendorong penyelesaian tugas secara efektif, sehingga standar pelayanan dapat tetap dijaga. Ketepatan waktu dalam penyelesaian servis menjadi prioritas utama, sementara efektivitas biaya juga diperhatikan dengan sistem kerja yang mengutamakan efisiensi tanpa mengorbankan kualitas. Hubungan yang harmonis antarpegawai serta keterbukaan dalam menyelesaikan permasalahan semakin memperkuat loyalitas dan keterikatan karyawan terhadap perusahaan.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa manajemen konflik yang efektif berkontribusi langsung terhadap peningkatan kinerja pegawai di Dealer Yamaha Intan Sari Motor. Komunikasi yang terbuka, koordinasi yang baik, serta lingkungan kerja yang mendukung menjadi faktor utama dalam menjaga stabilitas tim dan meningkatkan kualitas layanan. Jika strategi ini terus diterapkan dan disesuaikan dengan dinamika pasar, dealer akan mampu mempertahankan kinerja yang optimal dan menghadapi tantangan operasional di masa mendatang dengan lebih baik.

5. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan analisis data penelitian ini dapat disimpulkan bahwa:

1. Peran Manajemen Konflik di Dealer Yamaha Intan Sari Motor

Manajemen konflik di Dealer Yamaha Intan Sari Motor telah diterapkan dengan baik melalui pendekatan komunikasi yang terbuka, struktur organisasi yang jelas, serta koordinasi yang efektif antarpegawai. Meskipun terdapat keterbatasan sumber daya manusia dan perbedaan individu, dealer mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dengan menjunjung tinggi musyawarah, saling menghargai, dan profesionalisme. Pembagian peran yang sesuai, fleksibilitas dalam tugas, serta keterlibatan pemimpin dalam

menyikapi konflik secara bijak menjadi kunci dalam menjaga stabilitas operasional. Dengan manajemen konflik yang terstruktur dan berorientasi pada penyelesaian masalah, dealer tidak hanya mampu menghindari dampak negatif dari konflik, tetapi juga meningkatkan kualitas kerja tim dan pelayanan kepada pelanggan.

2. Kinerja Pegawai di Dealer Yamaha Intan Sari Motor

Kinerja pegawai di Dealer Yamaha Intan Sari Motor secara keseluruhan menunjukkan kualitas yang baik, dengan ditandai oleh komunikasi yang efektif, profesionalisme tinggi, serta komitmen dalam menjaga standar layanan. Pegawai mampu bekerja secara adaptif dan kolaboratif dalam menghadapi tantangan, menjaga kuantitas dan ketepatan waktu dalam penyelesaian pekerjaan, serta menerapkan kedisiplinan dan tanggung jawab dalam setiap tugas. Efektivitas biaya juga tercermin dari kebijakan internal yang tidak membebankan kesalahan teknis kepada individu, melainkan dikelola secara profesional oleh perusahaan. Selain itu, hubungan antarpegawai dan antara pimpinan dengan karyawan terjalin harmonis melalui budaya kekeluargaan, diskusi terbuka, dan penghargaan terhadap kontribusi masing-masing individu. Seluruh elemen ini berkontribusi pada terciptanya lingkungan kerja yang kondusif dan produktif, sehingga mendukung peningkatan kinerja pegawai dan keberhasilan operasional perusahaan secara berkelanjutan.

3. Peran Manajemen Konflik Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai di Dealer Yamaha Intan Sari Motor

Manajemen konflik memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan kinerja pegawai. Penerapan komunikasi terbuka, koordinasi yang solid, serta pembagian tugas yang jelas terbukti mampu meredam potensi konflik dan menjaga stabilitas kerja. Meskipun terdapat tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia dan perbedaan individu, strategi manajemen konflik yang diterapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan profesional. Dampaknya terlihat dari peningkatan kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efisiensi biaya, serta hubungan kerja yang semakin erat antarpegawai. Dengan manajemen konflik yang efektif, Dealer Yamaha Intan Sari Motor tidak hanya mampu mempertahankan standar layanan, tetapi juga meningkatkan loyalitas dan kinerja pegawainya secara berkelanjutan.

Saran

1. Saran Bagi Dealer Yamaha Intan Sari Motor

Diharapkan agar Dealer Yamaha Intan Sari motor lebih memperhatikan kebutuhan pegawai terkait program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Pelatihan tidak hanya difokuskan pada keterampilan teknis seperti perawatan dan perbaikan kendaraan, tetapi juga pada aspek soft skill seperti komunikasi efektif, penyelesaian konflik, dan manajemen stres. Hal ini bertujuan agar setiap pegawai mampu bekerja secara profesional dalam menghadapi tantangan kerja, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis antar rekan. Selain itu, dealer perlu terus meningkatkan efektivitas sistem komunikasi internal melalui forum diskusi, briefing harian, atau penggunaan media komunikasi digital yang dapat mempercepat penyampaian informasi dan pemecahan masalah secara terbuka dan transparan.

Untuk meningkatkan kinerja pegawai, diharapkan dealer juga memberikan bentuk pengakuan dan penghargaan atas kontribusi pegawai, baik melalui apresiasi verbal, insentif, atau program penghargaan karyawan teladan. Pengakuan ini akan memotivasi pegawai untuk terus bekerja secara maksimal dan merasa dihargai atas dedikasi mereka, sehingga iklim kerja tetap positif dan produktivitas dapat ditingkatkan secara signifikan.

2. Saran Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam memahami peran manajemen konflik dalam meningkatkan kinerja pegawai di dealer yamaha. Penulis mendorong penelitian lanjutan untuk mengeksplorasi lebih dalam dampak manajemen konflik, serta untuk membandingkan hasil dengan studi di dealer yamaha lainnya guna memperluas pemahaman dan mengidentifikasi praktik terbaik yang dapat diterapkan.

3. Saran Bagi Peneliti

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi peneliti berikutnya dalam mengeksplorasi dampak manajemen konflik terhadap aspek lain dari kinerja pegawai, serta dalam membandingkan temuan ini dengan studi di lokasi berbeda untuk memperluas wawasan dan pengetahuan di bidang ini.

6. Ucapan Terimakasih

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Penelitian Ini, khususnya Kepada:

1. Allah SWT yang selalu memberikan kesehatan, kesempatan dan memberikan kelancaran serta kemudahan dalam setiap proses hidup di dunia ini.
2. DR. Lilis Karnita S., S.PD.,M.SI. Selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam menyusun penelitian ilmiah ini.
3. Ibu Iwa Herawati selaku Kepala Dealer beserta narasumber yang telah memberikan izin penelitian kepada peneliti.
4. Panutanku, ayahanda Asep Sudrajat, terima kasih atas segala doa, kerja keras, semangat, dan pengorbanan yang tak ternilai. Ayah adalah sumber kekuatan dan inspirasi yang tiada habisnya dalam hidup penulis.
5. Pintu surgaku, Ibunda Yati Rohaeti, terima kasih atas kasih sayang yang tulus, kesabaran, dan doa yang selalu mengiringi. Ibunda adalah cahaya dan pelindung dalam setiap perjalanan hidup penulis.
6. Kedua kakakku, Asti Fristiwandini dan Tias Hanafi Sudrajat, S.T. Terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang kalian berikan. Kehadiran kalian menjadi kekuatan tersendiri dalam menyelesaikan penelitian ilmiah ini.
7. Rekan rekan mahasiswa utamanya dari kelas C18 Program Studi Manajemen 2021 atas dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta penyelesaian penyusunan tugas penelitian ilmiah ini.
8. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Amelia Nuraeni. Terima kasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun penelitian ilmiah. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan penelitian ilmiah ini terselesaikan

7. Referensi

- Arifin, A., & Nurcaya, N. (2018). Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Prosiding FRIMA (Festival Riset Ilmiah Manajemen Dan Akuntansi)*, 1, 728–738. <https://doi.org/10.55916/frima.v0i1.260>
- Muhammad Shohibul Aqli, Dian Runi Masrurroh, Faizatul Malihati, & Mu' Alimin. (2022). Pengelolaan Konflik Studi Kasus Kepala Madrasah Tsanawiyah Negeri 2 Jember. *Al Fuadiy : Jurnal Hukum Keluarga Islam*, 4(2), 01–10. <https://doi.org/10.55606/af.v4i2.43>
- Nur Apriyani, & Aldy Santo Hegiarto. (2024). Peran Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi dengan Kinerja Karyawan di CV. Zinnia Indonesia. *EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 12(1), 551–562. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i1.3620>
- Putri, I. R., & Hadithya, R. (2024). *Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Desa Cililin Kecamatan Cililin Kabupaten Bandung*. 6681(7), 1195–1200.
- Sampe, F., Elvira, Aziz, A. A., Takdir, S., Setiawan, R., Fathurrahman, Rosadi, I., Rehutomo, J., Wahyuningsih, R. S. H., Astuty, I., & Ridwan, M. S. (2021). *Strategi Pengelolaan Konflik dalam Organisasi* (C. Suwandi, S.E., M.Ak., C.GL., C.PI. & C. C. C.FTax., CPABC., C.FR., C.AFE., CBPA., C.AP.C.CSR., C.RM., CQMS., CBSP., CFAP. (eds.)). EUREKA MEDIA AKSARA.
- Sembiring, E. B. (2020). *Pengaruh manajemen konflik terhadap kinerja Karyawan pada balai prasarana permukiman Wilayah sumatera utara*.
- Siti Haniah, & Siska Fajar Kusuma. (2024). Pengaruh Beban Kerja, Komunikasi, dan Konflik Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan PT Multi Garmenjaya. *EKONOMIKA45 : Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 12(1), 354–361. <https://doi.org/10.30640/ekonomika45.v12i1.3569>
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 128–152.