

MENGURANGI KONFLIK KARYAWAN MELALUI SPIRITUALITAS ISLAM DI TEMPAT KERJA "MENGANALISIS KINERJA KARYAWAN DI BANK SYARIAH"

Eka Pariyanti⁽¹⁾, Najmudin⁽²⁾ *

⁽¹⁾ Mahasiswa Doktor Ilmu Manajemen, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

⁽¹⁾ Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Lampung Timur

⁽²⁾ Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Jenderal Soedirman, Indonesia

*email korespondensi: najmudin_najmudin@yahoo.com

Abstrak.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris Pengaruh Konflik Pegawai terhadap kinerja karyawan melalui Spiritualitas Islam ditempat kerja pada Bank Syariah. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner. Jumlah sampel 78 karyawan pada Bank Syariah di Lampung Timur. Metode analisis yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian adalah regresi dengan analisis jalur phat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Spiritual Workplace berpengaruh terhadap konflik karyawan Bank Syariah di Lampung Timur. Konflik mempengaruhi kinerja pegawai Bank Syariah di Lampung Timur. Spiritualitas Islam ditempat kerja mampu mengurangi konflik karyawan dan meningkatkan kinerja pegawai Bank Syariah di Lampung Timur. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi masukan bagi manajer untuk mengurangi konflik di karyawan yaitu dengan menanamkan Spiritualitas Islam ditempat kerja.

Kata kunci: Konflik karyawan, Spiritualitas Islami di tempat kerja, Kinerja karyawan.

Abstract.

This study aims to test empirically the effect of employee conflict on employee performance through Islamic spirituality in the workplace at Islamic banking. The method of using data using a questionnaire. The number of samples is 78 employees at Islamic Bank in East Lampung. The analytical method used to test the research hypothesis is regression with phat path analysis. The results showed that the spiritual workplace has an effect on the conflict between Islamic Bank employees in East Lampung. The conflict affects the performance of Islamic Bank employees in East Lampung. Islamic spirituality in the workplace affects the performance of Islamic Bank employees in East Lampung. Islamic spirituality in the workplace can reduce employee conflict and improve the performance of Islamic Bank employees in East Lampung. The research results are expected to be input for managers to reduce conflict in employees, namely by instilling Islamic Spirituality in the workplace.

Keyword: Employee Conflict, Islam Spirituality In Workplace, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Konflik menjadi fenomena perusahaan yang dialami dan tidak terhindarkan (Neill dan McLarnon, 2017). Oleh karena itu konflik merupakan hal yang perlu diperhatikan dalam sebuah perusahaan; Tjosvold (2008).

Hotepo, (2010), dalam penelitiannya mengungkapkan bahwa sumber daya yang terbatas adalah penyebab utama konflik. Penyebab lain munculnya konflik adalah karena adanya perbedaan kepentingan, antara individu atau kelompok sosial (Soekanto, 2006: 91). Konflik dapat berkisar dari argumen sederhana antara rekan kerja hingga konfrontasi dengan atasan. Jika tidak

diselesaikan, perbedaan pendapat dapat menimbulkan konflik, konflik dapat meningkat, dan situasi dapat menjadi lebih serius (Schnurman, 2011).

Konflik yang tidak terselesaikan dapat berpengaruh negatif. Salah satu efek negatifnya yaitu menyebabkan rekan kerja bertengkar dan tidak menyapa atau berbicara satu sama lain, hubungan di tempat kerja bisa menjadi tegang dan mempengaruhi sikap karyawan terhadap pekerjaan, mengakibatkan penurunan kinerja karyawan, Kammerhoff dkk, (2019). Frone (2000) mengemukakan bahwa konflik adalah penyebab stres kerja; Ia juga memberikan bukti empiris bahwa konflik menyebabkan berkurangnya tingkat komitmen organisasi yang dapat merusak sikap karyawan terhadap suatu organisasi.

Melihat banyaknya dampak negatif yang ditimbulkan oleh konflik, maka konflik perlu direduksi. Untuk menyelesaikan konflik, manajer harus membingkai masalah dengan hati-hati dan mempertimbangkan efek jangka panjang dari keputusan mereka. Selain itu Manajer dapat menerapkan dan menggunakan intervensi pelatihan resolusi konflik di tempat kerja mereka, ini dapat membantu mencegah konflik sebelum muncul Patterson, (2010). Pelatihan karyawan dan manajer dalam penyelesaian konflik dapat berdampak pada kesejahteraan karyawan, meningkatkan retensi karyawan, dan membantu mengembangkan keterampilan manajerial, serta meningkatkan kinerja karyawan.

Meskipun banyak cara untuk meminimalisir konflik, akan tetapi hanya sedikit yang menggunakan sarana spiritual. Spiritualitas di tempat kerja merupakan fenomena multidimensi, dimana beberapa peneliti memiliki pandangan berbeda tentang dimensi ini. Ashmos (2000) menawarkan tujuh dimensi spiritualitas di tempat kerja, yaitu dimensi; kondisi komunitas, kebermaknaan di tempat kerja, kehidupan pribadi individu, spiritualitas kelompok, tanggung jawab individu,

hubungan positif dengan orang lain dan refleksi diri. Kemudian Milliman et al. (2003) meminimalkan dimensi Ashmos menjadi tiga dimensi, yaitu fokus pada pekerjaan yang bermakna, rasa kebersamaan, dan keselarasan dengan nilai-nilai organisasi. Cader 2017, mengeksplorasi dan menganalisis prinsip-prinsip Islam yang mengatur manajemen konflik dalam konteks manajemen sumber daya manusia (HRM) Islam dan memberikan wawasan baru ke dalam pengembangan teori manajemen konflik dari perspektif HRM Islam.

Berbeda dengan penelitian Cader 2017, kami mengusulkan Tempat kerja spiritualitas Islam atau Spiritualitas Islam di tempat kerja (Adawiyah & Pramuka, 2017) untuk mengurangi konflik kerja yang ada Bank Syariah di Lampung Timur. Tempat kerja spiritualitas Islam atau Spiritualitas Islam di tempat kerja (Adawiyah & Pramuka, 2017). Konsep ini merupakan sistem spiritual dalam ajaran Islam yang meliputi tiga bidang utama: taqarrub, muraqabah, dan istiqamah. Hasil penelitian dapat digunakan dalam merancang, mengembangkan, dan melaksanakan pembelajaran yang tepat dan intervensi peningkatan kinerja, sehingga spiritualitas Islam dapat terus meningkat di kalangan karyawan Muslim.

Hasil penelitian Sarmad et al (2018) mengungkapkan bahwa dua determinan spiritualitas di tempat kerja (kerja bermakna dan rasa kebersamaan) memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Pengaruh moderat dari etika kerja Islami ditemukan dalam hubungan antara pekerjaan bermakna dan kinerja karyawan serta rasa kebersamaan dan kinerja karyawan. Dengan demikian, implikasinya bagi bank syariah telah dibahas secara khusus dan organisasi lain pada umumnya untuk menjunjung tinggi spiritualitas di tempat kerja dan etos kerja Islami guna menjaga standar kinerja ke segala arah.

Dari penelitian ini diharapkan *Spiritualitas Islam di tempat kerja* dapat mengurangi konflik dan dapat meningkatkan kinerja karyawan Bank Syariah di Lampung Timur.

TINJAUAN PUSTAKA

Spiritualitas Islam di tempat kerja dan konflik karyawan

Menurut Duchon dan Ploughman (2005), definisi Spiritualitas tempat kerja diartikan sebagai tempat kerja yang mengakui bahwa karyawan memiliki kehidupan spiritual ketika berada pada komunitas kerjanya. Sedangkan menurut Giacalone (2003) memaparkan spiritualitas dalam bekerja merupakan nilai organisasi yang diterapkan pada budaya organisasi melalui proses kerja dan juga memberikan fasilitas kepada karyawan terkait dengan integrasi antar karyawan dengan memberikan kepuasan batin. Sedangkan menurut spiritualitas di tempat kerja (Adawiyah & Pramuka, 2017). Konsep ini merupakan sistem spiritual dalam ajaran Islam yang meliputi tiga bidang utama: taqarrub, muraqabah, dan istiqamah. Hasil penelitian dapat digunakan dalam merancang, mengembangkan, dan melaksanakan pembelajaran yang tepat dan intervensi peningkatan kinerja, sehingga spiritualitas Islam dapat terus meningkat di kalangan karyawan Muslim.

Milliman, dkk. (1999) pendekatan spiritual tempat kerja yang berfokus pada organisasi, yang meliputi: mengadopsi nilai-nilai spiritual yang ditumbuhkan dalam organisasi, menghubungkan nilai-nilai spiritual pribadi dan bisnis, menciptakan kerangka kerja bagi manajer SDM untuk mendukung, mendorong, dan menghasilkan output spiritual.

Agama dan religiusitas di tempat kerja tidak dapat diabaikan saat mengembangkan strategi manajemen dalam penyelesaian konflik. Menumbuhkan religiusitas di kalangan umat Islam di tempat

kerja (Sangari dan Mirzaian, 2012), dapat mengurangi tingkat konflik pada karyawan Clercq, (2017). Senada dengan Clercq, (Ali dan Al-Owaidan 2008) spiritual ditempat kerja berhubungan dengan konflik keluarga-ke-pekerjaan dan membantu perilaku.

Dari beberapa ulasan di atas, kita dapat mengetahui bahwa spiritualitas Islam di tempat kerja memiliki kecenderungan yang sama dengan konflik karyawan. Oleh karena itu, dalam penelitian ini kami berhipotesis "

H1 "Spiritualitas Islam di tempat kerja berpengaruh negative terhadap konflik karyawan"

Konflik Karyawan dan Kinerja Karyawan

Konflik dapat terjadi jika terdapat perbedaan antara dua orang atau lebih, misalnya perbedaan persepsi, persaingan, pengetahuan, tujuan, dan perbedaan lain yang terjadi antar individu, kelompok atau organisasi. Konflik dapat berdampak baik tidaknya tergantung bagaimana pengelola mengendalikan konflik yang terjadi (Fathikin et al. 2017). Konflik dalam organisasi disebut dengan konflik paradoks, yaitu pandangan bahwa di sisi konflik dianggap dapat meningkatkan kinerja kelompok, namun disisi lain sebagian besar kelompok dan organisasi berusaha untuk meminimalkan konflik (Robbins, 2002: 91).

Pada tingkat konflik yang sangat tinggi, konflik disfungsi akan menyebabkan penurunan kinerja karena pada tingkat konflik yang tinggi akan membutuhkan banyak waktu dan sumber daya untuk digunakan untuk menyelesaikan konflik yang terjadi, kondisi ini ditandai dengan adanya gangguan pada organisasi, seperti aktivitas, kesulitan dalam komunikasi dan kebingungan yang tinggi pada karyawan (Anatan & Elitan, 2009: 63-65). Riset Currie et al., (2017) menyimpulkan bahwa konflik berdampak

negatif terhadap kinerja kerja karyawan. Jadi kami berhipotesis:

H2 "Konflik karyawan berpengaruh negatif kinerja karyawan"

Spiritualitas Islam di Tempat Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Spiritualitas di tempat kerja memberikan nilai-nilai yang dapat dipahami dan dipegang bersama dan keyakinan memberikan jalan untuk diterapkan pada setiap individu sesuai dengan ajarannya masing-masing. (Amaliaa & Yunizar, 2010)

Dalam penelitian Altaf dan Awan (2011), memberikan gambaran bahwa spiritualitas di tempat kerja membantu mereka mengembangkan kasih sayang untuk organisasi dan akan tetap bertahan didalamnya untuk memberi keunggulan kompetitif. Hasil penelitian Sarmad at all (2018) mengungkapkan bahwa dua determinan spiritualitas di tempat kerja (kerja bermakna dan rasa kebersamaan) memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lain menyebutkan bahwa spiritualitas tempat kerja kemungkinan besar menyebabkan karyawan berkinerja lebih baik (Elm, 2003). Untuk kami berhipotesa: H3 "Spiritualitas Islam di tempat kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan"

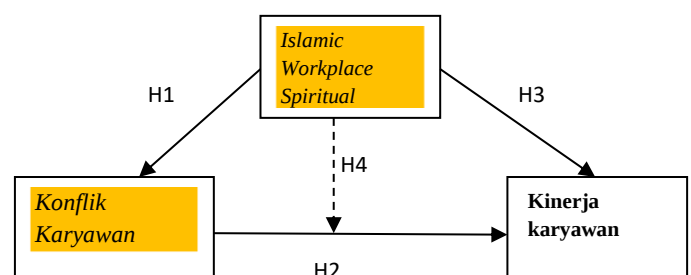
Konflik Karyawan , Spiritualitas Islam di Tempat Kerja dan Kinerja Karyawan.

Pada ulasan sebelumnya kami berhipotesis bahwa konflik memberikan efek negating terhadap kinerja karyawan, dengan dukungan penelitian terdahulu. Untuk selanjutnya berkaitan dengan konflik, kemudian Spiritual islam ditempat kerja dan kinerja karyawan, (Bhatti et al., 2015), mendukung keyakinan bahwa spiritualitas tempat kerja dapat menghasilkan hasil positif bermanfaat bagi karyawan dan organisasi, selain itu spiritualitas di tempat kerja

dapat mempengaruhi sikap dan perilaku karyawan dan kinerja karyawan (Geh & Tan, 2009). Spiritualitas tempat kerja dapat bertindak sebagai variable mediasi (Hari Adi & Adawiyah, 2018). Sehingga kami berpendapat bahwa Spiritualitas islam ditempat kerja mampu mengurangi konflik, sehingga meningkatkan kinerja.

H4: Spiritualitas islam ditempat kerja mediasi hubungan konflik, terhadap kinerja karyawan.

Model dari Reseachr



METODE PENELITIAN

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah yang berada di Lampung Timur yang berjumlah 78 orang. Sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan metode simple random sampling.

Teknik Pengumpulan data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Kuesioner diberikan pada karyawan Bank Syariah di Lampung Timur.

Teknik Analisis

Reliabilitas alfa untuk skala digunakan untuk menentukan pembebanan faktor untuk setiap variabel indikator satu item. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linier sederhana dan Path path. Teknik analisis data menggunakan metode regresi linier dengan bantuan SPSS 20.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis kuisioner dengan menggunakan rumus Korelasi Produk Momen diketahui bahwa Variabel Konflik Karyawan, Spiritualitas Islam di Tempat Kerja (ISW) dan Kinerja Karyawan dianggap sah dan dapat diandalkan.

Tabel 1. Hasil analisis regresi

Langkah	B	t	Sig
IWS & Konflik	-0,054	-2,021	0,042
Konflik & Kinerja Karyawan	-0,058	-2,323	0,037
IWS & Kinerja	0,683	4,268	0,001
Konflik Karyawan, ISW & Kinerja	0,594	2,125	0,039

Sumber : Hasil SPSS diolah

Nilai signifikansi Spiritual Tempat Kerja Islami adalah 0,042, nilai ini lebih kecil dari 0,005, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Spiritual Tempat Kerja Islami berpengaruh negative terhadap konflik karyawan didukung. Artinya *Spiritual Islamic Workplace* secara langsung mengurangi konflik, karena hasil penelitiannya negatif. Beberapa prinsip Islam dapat diterapkan secara luas dan tidak terbatas pada angkatan kerja Muslim. Misalnya, Rehman (2011) mempelajari keterlibatan Islam dalam resolusi konflik dan menemukan bahwa teologi Islam dapat meletakkan kerangka kerja untuk mengimplementasikan resolusi dalam kasus-kasus di luar komunitas Muslim.

Selanjutnya signifikansi konflik karyawan adalah 0,000, nilai ini kurang dari 0,005, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa konflik berpengaruh negative terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Konflik yang terjadi di suatu perusahaan secara umum akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu perlu dilakukan pengurangan konflik yang dapat meminimalkan konflik sehingga dapat meningkatkan kinerja pegawai.

Hipotesis ketiga adalah Tempat Kerja Islami Spiritual terhadap kinerja karyawan Diketahui bahwa nilai signifikansi Spiritual Tempat Kerja Islami sebesar 0,001, nilai tersebut kurang dari 0,005, sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa Spiritual Tempat Kerja Islami berpengaruh terhadap kinerja karyawan dapat diterima. Mirip dengan Spiritual Tempat Kerja Islami, nilai spiritualitas di tempat kerja dengan mempertimbangkan faktor-faktornya (kehidupan batin, pekerjaan yang bermakna dan rasa kebersamaan) dalam konteks etika kerja Islami untuk meneliti kinerja karyawan, hasilnya signifikan.

Hasil analisis jalur menunjukkan pengaruh tidak langsung sebesar 0,594. Hasil ini menunjukkan bahwa secara tidak langsung Spiritual Tempat Kerja Islami berpengaruh berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan, yaitu dengan mengurangi konflik.

BATASAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu pengukuran self-report yang digunakan, yang dapat menimbulkan bias kesalahan umum (Khan at all, 2014). Juga, karena sifat pengumpulan data cross-sectional dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan kausal antara konstruksi yang diteliti kurang tepat. Studi selanjutnya memungkinkan untuk melakukan studi longitudinal. Penelitian dilakukan di Lampung dan terbatas pada institusi berbasis agama, yang mungkin membatasi generalisasi beberapa temuan di tempat lain. Disarankan penelitian lebih lanjut untuk meneliti dalam lingkup yang lebih luas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya Spiritual ditempat kerja berdampak pada konflik karyawan. Konflik mempengaruhi kinerja karyawan. Tempat Kerja Islami Spiritual

berpengaruh terhadap kinerja karyawan Secara tidak langsung konflik karyawan melalui Employee Islamic Workplace berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiyah, W. R., & Pramuka, B. A. (2017). Scaling the notion of Islamic spirituality in the workplace. *Journal of Management Development*, 36(7), 877-898.
- Adi, Pramono & Adawiyah, 2018. The impact of religiosity, environmental marketing orientation and practices on performance: A case of Muslim entrepreneurs in Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*. VL - 9. DO - 10.1108/JIMA-09-2016-0067
- Ali, A., & Al-Owailan, A. (2008). Islamic work ethic: A critical review. *Cross Cultural Management: An International Journal*, 15(1), 5-19.
- Amal Altaf dan Mohammad Atif Awan. 2011. Moderating Affect of Workplace Spirituality on the Relationship of Job Overload and Job Satisfaction. *Journal of Business Ethics* :Springer. Vol. 104, No. 1, hal 93-99.
- Amalia, Filhaq dan Yunizar. 2010. Perilaku dan Spiritualitas di Tempat Kerja. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Fakultas Ekonomi, Universitas Padjadjaran dalam <http://www.askep.net/Perilaku-dan-Spiritualitas-di-Tempat-Kerja.html#> (15 September 2013)
- Anatan, Lina dan Ellitan, Lena (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Modern*. Alfabeta, Bandung.
- Arnold, J., Randall, R., & Patterson, F. 2010. *Work psychology: understanding human behaviour in the workplace*. Harlow: Pearson.
- Azwar, S.
- Ashmos, D.P., & Dunchon. D. (2000). "Spirituality at work a conceptualization and measure". *Journal of Management Inquiry* Vol.9 No.2 pp. 133-45.
- Bhatti, O. K., Alkahtani, A., Hassan, A., & Sulaiman, M. (2015). The Relationship between Islamic Piety (Taqwa) and Workplace Deviance with Organizational Justice as a Moderator. *International Journal of Business and Management*, 10(4). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v10n4p136>
- Cader 2017
- Currie, D., Gormley, T. and Teague, B.R.A.P. (2017), "The management of workplace conflict: contrasting pathways in the HRM literature", *International Journal of Management Reviews* , Vol. 49, pp. 492-509.
- De Clercq, D. and Belausteguigoitia, I. (2017), "Overcoming the dark side of task conflict: buffering roles of transformational leadership, tenacity, and passion for work", *European Management Journal*, Vol. 35 No. 1, pp. 78-90
- Duchon, D., & Plowman, D.A. (2005). "Nurturing the spirit at work: impact on work unit performance". *The Leadership Quarterly*. Vol.16 [o.5. pp.807-33
- , J3 • D. R. Elm, Honesty, spirituality, and performance at work. In: R. A. Giacalone and C. L. Jurkiewics, Editors, *The handbook of workplace spirituality and organizational*

- performance, M. E. Sharpe, New York (2003), pp. 277–288.
- Fathikin 2017. Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Bank Rakyat Indonesia Cabang Malang. *Jurnal Manajemen*. Vol 47 No 1. Universitas Brawijaya Malang
- Frone, M. R., Russell, M., & Cooper, M. L. (1992). Antecedents and outcomes of work-family conflict: Testing a model of the workfamily interface. *Journal of Applied Psychology*, 77, 65–78.
- GEH, Eugene and TAN, Gilbert. Spirituality at Work in a Changing World: Managerial and Research Implications. (2009). *Journal of Management, Spirituality and Religion*. 6, (4), 287-300. Research Collection Lee Kong Chian School Of Business.
- Giacalone, R. A., Jurkiewicz, C. L., Giacalone, R. A., & Jurkiewicz, C. L. 2003. Toward a science of workplace spirituality. *Handbook of workplace spirituality and organizational performance* (pp. 3–28).
- Kammerhoff, J., Lauenstein, O. and Schütz, A. (2019), “Leading toward harmony – different types of conflict mediate how followers’ perceptions of transformational leadership are related to job satisfaction and performance”, *European Management Journal*, Vol. 37 No. 2, pp. 210-221
- Khan, A. K., Quratulain, S., & Crawshaw, J. R. (2014). The Mediating Role of Discrete Emotions in the Relationship Between Injustice and Counterproductive Work Behaviors: A Study in Pakistan. *Journal of Business and Psychology*, 28(1), 49–61. <https://doi.org/10.1007/s10869-012-9269-2>
- M. R. Frone, "Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: testing a model among young workers," *Journal of occupational health psychology*, vol. 5, p. 246, 2000.
- Milliman J, Czaplewski, Andrew J, Ferguson J. 2003. Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes: An Exploratory Empirical Assessment. *Journal of Organizational Management*. 16 (4):426-447.
- O. Hotepo, A. Asokere, I. Abdul-Azeez, and S. Ajemunigbohun, "Empirical study of the effect of conflict on organizational performance in Nigeria," *Business and Economics Journal*, 2010.
- O'Neill, T.A. and McLarnon, M.J.W. (2017), “Optimizing team conflict dynamics for high performance teamwork”, *Human Resource Management Review*, Vol. 28 No. 4, pp. 278-394.
- Qayyum, A., Kousar, S., Jamil, R. A., & Sarmad, M. (2018). Relationship between Work-Family and Interpersonal Conflicts: Mediating Role of Psychological Distress and the Moderating Effect of Islamic Work Ethics. *Journal of Islamic Business and Management*, 8(2), 501-519.
- Robbin, Stephen P. Dan Timothy A Judge. 2002. *Perilaku Organisasi Edisi ke-12*. Jakarta: Salemba Empat.
- S. Abbasi, K. Rehman, and A. Bibi, 2011. Islamic work ethic: How it affects business performance, *Actual Problems of Economics*, vol.12, pp.312-322

- Sangari N dan Mirzaian R (2012) Staf nilai-nilai moral Islam didasarkan pada analisis konten kualitatif teknik. *Jurnal Ilmu Kehidupan* 9 (4): 3544 – 3552
- Schnurman, M. (2011). How managers can resolve workplace conflicts effectively. Retrieved from: http://www.nj.com/business/index.ssf/2011/11/resolving_workplace_conflicts.html
- Soerjono Soekanto. 2006. *Sosiologi Suatu Pengantar* (Jakarta: Raja Grafindo Persada)
- Tjosvold D (2008) Organisasi positif konflik: itu tergantung pada kita. *Jurnal Organisasi Perilaku* 29 (1): 19 - 28