

## ANALISIS STRATEGI EFEKTIF MENGATASI KONFLIK DAN STRES KERJA DRIVER MAXIM TANJUNGPINAN

**Aldiansyah<sup>1</sup>, Eka kurnia Saputra<sup>2</sup>, Rega Andira Pratama<sup>3</sup>, Rudi<sup>4</sup>, Sandy Kurniawan<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5)</sup> Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi,  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan TanjungPinan  
*e-mail:* aldiansyah28497@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini membahas analisis strategi efektif dalam mengatasi konflik dan stres kerja yang menghadapi oleh driver maxim. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi efektif dalam mengatasi konflik dan stres di dalam kerja. Penelitian melalui pendekatan kualitatif, data diperoleh melalui wawancara mendalam dan observasi terhadap sejumlah driver untuk memahami secara mendalam pengalaman dan persepsi anggota tim. Latar belakang penelitian mencerminkan kebutuhan akan pemahaman yang lebih baik terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kesejahteraan dan produktivitas dalam lingkungan kerja tim. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi efektif mencakup komunikasi terbuka, penyelesaian konflik proaktif, dukungan sosial, dan program manajemen stres. Tim yang menerapkan pendekatan ini mengalami peningkatan kolaborasi, kepuasan kerja, dan kesejahteraan anggota tim. Penemuan ini memberikan pandangan yang berharga bagi perusahaan transportasi dan industri terkait dalam meningkatkan kesejahteraan mental para pekerja lapangan. Kesimpulan penelitian menyoroti pentingnya implementasi strategi tersebut untuk meningkatkan dinamika tim dan mengurangi dampak negatif konflik serta stres.

**Kata Kunci:** Tim Kerja, Konflik, Stres, Strategi Efektif

### Abstract

This research discusses the analysis of effective strategies in overcoming conflict and work stress faced by maxim drivers. This research aims to explore effective strategies in overcoming conflict and stress at work. Research using a qualitative approach, data obtained through in-depth interviews and observations of a number of drivers to understand in depth the experiences and perceptions of team members. The research background reflects the need for a better understanding of the factors that influence well-being and productivity in team work environments. Research results show that effective strategies include open communication, proactive conflict resolution, social support, and stress management programs. Teams that implement this approach experience increased collaboration, job satisfaction, and team member well-being. These findings provide valuable insights for transportation companies and related industries in improving the mental well-being of mobile workers. The research conclusions highlight the importance of implementing these strategies to improve team dynamics and reduce the negative impact of conflict and stress.

**Keywords:** Work Team, Conflict, Stress, Effective Strategy

### PENDAHULUAN

Konflik dan stres dalam tim kerja merupakan dua tantangan utama yang dapat menghambat produktivitas dan kesejahteraan anggota tim. Strategi efektif dalam penanganan konflik dan pengelolaan stres agar tim dapat berfungsi secara optimal. Konflik adalah bagian tak terhindarkan dari dinamika kelompok, dan tim kerja tidak terkecuali. Konflik dapat muncul dari perbedaan pendapat, nilai, atau tujuan di antara anggota tim. Tidak semua konflik bersifat negatif; dalam beberapa kasus, konflik dapat merangsang pemikiran kreatif dan inovasi. Namun, ketika tidak dikelola dengan baik, konflik dapat menyebabkan ketegangan, menghambat komunikasi, dan bahkan merusak hubungan antar anggota tim. Stres juga merupakan faktor yang dapat memberikan dampak signifikan pada kinerja tim.

Situasi stres dalam tim dapat muncul dari tekanan tugas, ketidakpastian, atau kurangnya dukungan. Stres yang tidak diatasi dapat mengakibatkan penurunan motivasi, kelelahan, dan bahkan peningkatan tingkat absensi. Perlu adanya strategi yang efektif untuk mengidentifikasi dan mengelola stres agar tim dapat tetap berfungsi secara optimal. Salah satu langkah dalam mengatasi konflik adalah meningkatkan keterbukaan dan komunikasi di antara anggota tim. Tim perlu merasa nyaman untuk mengungkapkan pendapat dan kekhawatiran mereka tanpa takut dihakimi. Selain itu, perlu juga untuk

memiliki mekanisme resolusi konflik yang efektif, seperti mediasi atau pendekatan kolaboratif yang melibatkan semua pihak terkait.

Semenjak kehadiran aplikasi transportasi online salah satunya adalah Gojek, driver ojek atau yang sering disebut driver Gojek meningkat drastis. Bagi masyarakat yang mampu memanfaatkan peluang pekerjaan, driver Gojek menjadi salah satu peluang yang menggiurkan karena mampu membuka lapangan pekerjaan yang cukup besar (Darma et al., 2019). Menurut peraturan Menteri KP 384 tahun 2019 tentang perhitungan biaya jasa penggunaan sepeda motor yang digunakan untuk kepentingan masyarakat yang dilakukan dengan aplikasi, besaran biaya jasa minimal ditetapkan berdasarkan sistem zonasi dimana zona I yang merupakan wilayah sumatera dan sekitarnya Jawa dan sekitarnya kecuali Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi dan Bali. Zona II meliputi wilayah Jakarta, Bogor, Depok, Tangerang dan Bekasi dan Zona III meliputi Kalimantan dan sekitarnya, Sulawesi dan sekitarnya, Kepulauan Nusa Tenggara dan sekitarnya, Kepulauan Maluku dan sekitarnya dan Papua dan sekitarnya. Besaran biaya jasa zona I batas bawah sebesar Rp.1850/km, batas atas sebesar Rp 2.300/km jasa minimal dengan rentang biaya 7000 s.d Rp 10.000. Selanjutnya besarnya biaya jasa pada Zona II batas bawah sebesar Rp.2.000/km, batas atas sebesar Rp2.500/km jasa minimal dengan rentang biaya 8.000 s.d Rp 10.000. Selanjutnya besarnya biaya jasa pada zona III sebesar batas bawah sebesar Rp.2.100/km, batas atas sebesar Rp2.600/km jasa minimal dengan rentang biaya 7000 s.d Rp10.000. Berdasarkan tariff tersebut karyawan tidak mendapatkan gaji tetap namun berpeluang mendapatkan gaji lebih besar sesuai kemampuan driver.

Konflik biasanya timbul dalam kerja sebagai hasil adanya masalah komunikasi, hubungan pribadi atau struktur organisasi. Ketidaksesuaian antara dua atau lebih anggota kelompok organisasi yang menyebabkan mereka memiliki perbedaan status, tujuan, nilai dan persepsi. Konflik kerja terjadi karena adanya pertentangan antara individu, antara kelompok dan antar organisasi yang disebabkan oleh perbedaan komunikasi, tujuan dan sikap (Widiyana, 2021).

Stress merupakan situasi dimana adanya ketegangan yang mempengaruhi emosi, proses berpikir dan kondisi seseorang. Stress yang besar akan mengganggu seseorang dalam menghadapi lingkungan sekitar. Selain itu, stress juga akan mempengaruhi kesehatan fisik maupun mental (Roeseno & Sobirin, 2023). Stress kerja juga merupakan tantangan bagi perusahaan. Hal tersebut dikarenakan stress kerja akan menimbulkan hal positif maupun hal negatif bagi perusahaan, tergantung dari respon karyawan itu sendiri. Hal positif bagi perusahaan adalah karyawan akan terus meningkatkan kinerja mereka, sedangkan hal negatif tersebut terjadi apabila karyawan tidak dapat menerima kondisi tersebut.

Perencanaan tim kerja didefinisikan sebagai aktivitas bekerja sama yang mengharuskan tim untuk menyusun tindakan yang dapat digunakan untuk mencapai tujuan yang telah dipilih (Silitonga et al., 2021).

Dengan menciptakan lingkungan yang mendukung dialog terbuka, tim dapat mengurangi potensi konflik dan mempromosikan pemahaman bersama. Ketidakjelasan dalam tugas dan tanggung jawab dapat menjadi pemicu konflik. Dengan merinci peran, setiap anggota tim dapat fokus pada kontribusi mereka sendiri, mengurangi persaingan internal, dan memperkuat kolaborasi. Pengelolaan stres memerlukan pendekatan yang holistik. Pemimpin tim perlu mengidentifikasi sumber-sumber stres potensial dalam lingkungan kerja dan mencari solusi yang sesuai. Ini dapat melibatkan pengaturan ulang tugas atau alokasi sumber daya yang lebih baik. Selanjutnya, promosi keseimbangan kerja-hidup juga penting untuk mencegah stres berlebihan di antara anggota tim.

Pemberdayaan tim melalui pelatihan kepemimpinan dan pengembangan keterampilan interpersonal juga dapat membantu anggota tim mengatasi stres. Dengan meningkatkan keterampilan ini, anggota tim dapat lebih efektif dalam menanggapi tekanan dan menjaga suasana kerja yang positif. Melibatkan anggota tim dalam pengambilan keputusan dapat menjadi strategi efektif dalam mengatasi konflik dan stres. Dengan memberikan mereka rasa memiliki terhadap tujuan dan keputusan tim, anggota tim cenderung lebih berkomitmen dan lebih termotivasi untuk mengatasi tantangan yang muncul. Pemimpin tim dapat menyelenggarakan pertemuan reguler untuk mendiskusikan tujuan, evaluasi kinerja, dan memberikan kesempatan bagi anggota tim untuk berbagi pemikiran dan ide mereka.

Alamat kantor Maxim Tanjung Pinang saat ini yang buka di Jl. Bakar Batu no 108, Kemboja, Tanjungpinang Barat., Kota Tanjung Pinang, Kepulauan Riau. Perusahaan transportasi Maxim melayani jasa antar dengan armada motor dan mobil yang dapat dipesan melalui Aplikasi. Pada Maxim mempunyai layanan lainnya bagi pemilik bisnis dan talenta, salah satunya Maxim Food untuk

pemilik bisnis kuliner. Pertumbuhan transportasi online sangat menggiurkan bagi mitra driver dan mitra bisnis, penghasilan bulanan menjadi daya tariknya. Pendaftaran Maxim di kota Tanjung Pinang bisa dengan datang langsung ke kantornya dan online melalui Hp dan laptop.

## METODE

Metode yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dengan mewawancara para sejumlah driver maxim Tanjungpinang. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pengumpulan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Proses pemilihan responden akan memastikan keberagaman dalam pengalaman dan tanggapan terhadap konflik serta stres dalam lingkungan kerja tim. Langkah pertama dalam metode penelitian ini adalah melakukan wawancara mendalam dengan setiap responden. Wawancara akan difokuskan pada pengalaman individu terkait konflik dan stres dalam tim kerja, serta strategi yang telah diterapkan atau dianggap efektif. Selanjutnya, data kualitatif yang terkumpul akan dianalisis menggunakan pendekatan analisis tematik. Proses analisis akan melibatkan pengkodean data untuk mengidentifikasi pola, tren, dan tema yang muncul dari wawancara. Dengan melibatkan sejumlah responden, penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang kaya dan komprehensif mengenai strategi yang dapat efektif mengatasi konflik dan stres dalam dinamika tim kerja driver maxim Tanjungpinang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Konflik Memengaruhi Dinamika Tim Kerja

Konflik dalam tim kerja memiliki dampak signifikan terhadap dinamika dan efektivitas kelompok. Konflik dapat berasal dari berbagai sumber, seperti perbedaan nilai, tujuan, atau peran dalam tim kerja driver maxim . Dampak konflik terhadap dinamika tim seringkali menciptakan ketegangan, menghambat komunikasi, dan merusak kerjasama antar anggota tim driver. Konflik dapat mengubah atmosfer tim menjadi tidak nyaman, menghancurkan rasa saling percaya, dan menciptakan perpecahan di antara anggota tim. Perbedaan pendapat yang tidak diatasi dengan baik dapat merusak hubungan interpersonal dan menciptakan ketidakharmonisan di dalam tim kerja driver.

Akibatnya, tim mengalami kesulitan dalam mencapai tujuan bersama dan mempertahankan tingkat produktivitas yang optimal. Selain itu, pola konflik dalam tim dapat muncul sebagai respons terhadap ketidakjelasan peran atau tanggung jawab masing-masing anggota tim. Jika anggota tim tidak sepenuhnya memahami kontribusi dan tugas mereka, ini dapat menciptakan ketidaksetaraan dan ketidakpuasan, yang pada gilirannya memicu konflik. Perlu untuk menerapkan struktur yang jelas dan mendefinisikan peran secara tegas agar anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai harapan dan tanggung jawab masing-masing. Selanjutnya, konflik sering kali berkembang dari kurangnya komunikasi efektif. Misinterpretasi pesan atau ketidakmampuan untuk menyampaikan ide dengan jelas dapat menciptakan kebingungan dan konflik di dalam tim.

Perlu adanya penekanan pada komunikasi terbuka dan transparan dalam tim. Fasilitasi dialog yang konstruktif dan memberikan ruang bagi anggota tim untuk menyampaikan pandangan mereka dapat membantu mengurangi risiko konflik yang disebabkan oleh ketidakpahaman atau persepsi yang salah. Di sisi lain, terdapat pula konflik yang muncul akibat perbedaan nilai atau tujuan di dalam tim. Kondisi ini dapat menciptakan gesekan yang berkepanjangan jika tidak diatasi dengan bijaksana. Perlu untuk memahami dan menghargai diversitas nilai dan tujuan di dalam tim.

### Faktor-faktor Penyebab Stres Yang Paling Dominan

Faktor-faktor penyebab stres dalam lingkungan kerja tim driver maxim Tanjungpinang dapat mencakup sejumlah elemen yang berkontribusi terhadap tekanan psikologis dan fisik pada anggota tim. Pertama-tama, beban kerja yang berlebihan seringkali menjadi penyebab stres utama di dalam tim. Anggota tim yang dihadapkan pada tugas-tugas yang kompleks dan memiliki batas waktu yang ketat cenderung merasakan tekanan yang signifikan untuk memberikan hasil yang memuaskan. Kondisi ini dapat berdampak negatif pada kesejahteraan mental dan fisik, serta mengganggu keseimbangan antara kehidupan kerja dan kehidupan pribadi.

Selain itu, kurangnya kontrol atau otonomi dalam menjalankan tugas-tugas tertentu dapat menciptakan tingkat stres yang tinggi. Ketika anggota tim merasa kurang memiliki kendali terhadap pekerjaan mereka atau tidak memiliki kemampuan untuk membuat keputusan penting, hal ini dapat menyebabkan rasa ketidakpastian dan kecemasan yang berkontribusi terhadap stres. Meningkatnya

tingkat otonomi dan memberikan ruang bagi anggota tim untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan dapat membantu mengurangi beban stres yang terkait dengan kurangnya kontrol. Perilaku kepemimpinan yang tidak mendukung juga dapat menjadi faktor penyebab stres yang signifikan dalam tim kerja. Gaya kepemimpinan yang otoriter, kurangnya dukungan, atau kurangnya komunikasi efektif dapat menciptakan lingkungan kerja yang tidak sehat.

Ketidakpastian terkait arahan dan ekspektasi dari pimpinan dapat merugikan kesejahteraan anggota tim dan memicu stres yang tidak perlu. Sebaliknya, kepemimpinan yang mendukung, memberikan umpan balik konstruktif, dan memfasilitasi komunikasi terbuka dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif. Ambiguitas peran dan tanggung jawab di dalam tim juga dapat menyebabkan stres. Anggota tim yang tidak jelas mengenai apa yang diharapkan dari mereka atau tidak memiliki pemahaman yang jelas tentang peran dan tanggung jawab mereka mungkin mengalami kebingungan dan kecemasan yang berlebihan.

Pemahaman yang buruk terhadap peran masing-masing anggota tim dapat mengakibatkan ketidakjelasan dalam pelaksanaan tugas dan bertanggung jawab, yang pada akhirnya dapat merugikan produktivitas tim secara keseluruhan. Ketidaksetaraan dalam distribusi beban kerja atau perasaan ketidakadilan di dalam tim dapat menjadi faktor penyebab stres yang signifikan. Anggota tim yang merasa bahwa beban kerja tidak terdistribusi dengan adil atau bahwa kontribusi mereka tidak diakui mungkin mengalami tingkat stres yang lebih tinggi.

Membangun sistem yang transparan, adil, dan memastikan bahwa kontribusi setiap anggota tim dihargai dapat membantu mengurangi faktor-faktor yang menyebabkan stres ini. Dampak dari faktor-faktor penyebab stres dalam lingkungan kerja tim dapat sangat beragam. Secara kesejahteraan, stres dapat berkontribusi pada peningkatan tingkat kelelahan fisik dan mental, menyebabkan gangguan tidur, penurunan motivasi, dan bahkan berpotensi memicu masalah kesehatan fisik jangka panjang. Faktor-faktor stres yang tidak diatasi dengan baik dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan kerja, menciptakan lingkungan kerja yang tidak menyenangkan, dan meningkatkan risiko burnout di kalangan anggota tim.

Terlebih lagi, stres dapat mempengaruhi produktivitas tim secara langsung. Anggota tim yang mengalami stres mungkin mengalami penurunan konsentrasi, kesulitan mengambil keputusan, dan penurunan kinerja secara keseluruhan. Faktor-faktor ini dapat menghambat kemampuan tim untuk mencapai tujuan mereka, memperlambat proses pengambilan keputusan, dan mengurangi inovasi dan kreativitas yang dibawa oleh anggota tim. Faktor-faktor penyebab stres dalam lingkungan kerja tim dapat mencakup beban kerja yang berlebihan, kurangnya kontrol, perilaku kepemimpinan yang tidak mendukung, ambiguitas peran, ketidaksetaraan dalam distribusi beban kerja, dan perasaan ketidakadilan. Dampak dari stres tersebut melibatkan kesejahteraan fisik dan mental anggota tim, serta produktivitas tim secara keseluruhan.

### **Strategi Yang Efektif Untuk Mengatasi Konflik Di Dalam Tim Kerja**

Strategi yang efektif untuk mengatasi konflik dalam tim kerja memainkan peran krusial dalam membangun hubungan yang sehat dan meningkatkan kinerja keseluruhan tim. Pendekatan proaktif untuk mengelola konflik melibatkan pembentukan budaya terbuka dan komunikatif di dalam tim. Penciptaan lingkungan yang mendukung dialog terbuka memungkinkan anggota tim untuk dengan leluasa mengungkapkan perbedaan pendapat, kekhawatiran, dan harapan mereka. Komunikasi yang transparan dapat membantu mengidentifikasi potensi konflik sejak dini, memberikan kesempatan untuk intervensi cepat, dan mencegah eskalasi perbedaan menjadi konflik yang merugikan.

Selanjutnya, implementasi mekanisme resolusi konflik yang efektif dapat memperkuat upaya mengatasi konflik di dalam tim. Pilihan seperti mediasi, yang melibatkan pihak ketiga netral untuk membantu memfasilitasi diskusi dan mencapai kesepakatan, dapat membuktikan nilai besar dalam menyelesaikan konflik yang kompleks. Selain itu, pembentukan tim yang memiliki keterampilan manajemen konflik yang baik juga dapat menjadi langkah yang signifikan. Pelatihan secara reguler tentang cara mengelola konflik secara konstruktif dapat membekali anggota tim dengan alat yang diperlukan untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan meresolusi konflik secara positif.

Meningkatkan pemahaman dan empati antar anggota tim dapat mengurangi potensi konflik yang disebabkan oleh ketidakpahaman. Peluang untuk menyelenggarakan sesi pembelajaran bersama, memfasilitasi diskusi tentang nilai-nilai dan tujuan bersama, dan mendorong keberagaman pandangan dapat memperkaya perspektif dan menciptakan pemahaman yang lebih mendalam di antara anggota tim. Sejalan dengan itu, penting untuk membentuk aturan dan pedoman perilaku yang jelas di dalam

tim. Pembuatan pedoman ini dapat melibatkan partisipasi semua anggota tim, yang memberikan mereka rasa kepemilikan dan tanggung jawab terhadap norma-norma yang diikuti.

### **SIMPULAN**

Konflik dalam tim kerja dan faktor-faktor penyebab stres dalam lingkungan kerja merupakan aspek penting yang dapat memengaruhi dinamika, kesejahteraan, dan produktivitas tim. Konflik, baik yang berasal dari perbedaan nilai, peran, atau kurangnya komunikasi efektif, dapat menciptakan tantangan serius bagi hubungan antar anggota tim dan mencetuskan ketidaknyamanan serta penurunan produktivitas. Pentingnya pemahaman dan manajemen konflik secara efektif terbukti krusial dalam menciptakan lingkungan kerja yang sehat dan mendukung pertumbuhan tim. Di sisi lain, faktor-faktor penyebab stres, seperti beban kerja yang berlebihan, kurangnya kontrol, dan perilaku kepemimpinan yang tidak mendukung, juga memiliki dampak serius terhadap kesejahteraan anggota tim dan kinerja keseluruhan.

Stres yang tidak ditangani dengan baik dapat berujung pada kelelahan fisik dan mental, serta dapat merugikan hubungan di dalam tim. Penekanan pada pengelolaan stres dan pembentukan lingkungan kerja yang seimbang dan mendukung menjadi kunci untuk meningkatkan kesejahteraan anggota tim. Dalam menghadapi tantangan ini, strategi yang efektif dalam mengatasi konflik, seperti pendekatan proaktif, mekanisme resolusi konflik yang baik, dan pendekatan kolaboratif, dapat memberikan fondasi yang solid untuk merestorasi hubungan tim yang terganggu. Selain itu, kesadaran akan faktor-faktor penyebab stres dan implementasi langkah-langkah untuk mengurangi tekanan di lingkungan kerja dapat membantu menciptakan kondisi yang mendukung kesejahteraan dan produktivitas yang optimal.

### **SARAN**

Dalam penulisan penelitian ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa isi penelitian ini belum sempurna dan masih kurang baik mengenai isi penelitian maupun cara penulisan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sifat membangun dari pihak lain yang dapat menyempurnakan penelitian berikutnya. Dan alangkah baiknya juga apabila kita terus mengembangkan berbagai penelitian-penelitian tentang analisis strategi efektif mengatasi konflik dan stres kerja driver maxim tanjungpinang di tengah-tengah masyarakat luas secara khusus dalam mahasiswa agar lebih mengerti bagaimana langkah-langkah yang lebih mudah dalam memecahkan suatu masalah dalam sebuah penelitian.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Jika naskah kita diterima untuk diterbitkan, kami sebagai penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada penerbit yang telah menerbitkan jurnal ini. Dengan terbitnya naskah ini, saya merasa sangat senang dan bangga.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Darma, G. S., Wicaksono, K., Sanica, I. G., & Abiyasa, A. P. (2019). Faktor Kompensasi Dan Strategi Gojek Dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Para Driver. *JMBI UNSRAT (Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi)*, 6(3), 232–244. <https://doi.org/10.35794/jmbi.v6i3.27105>
- Roeseno, D. S., & Sobirin, A. (2023). Studi Fenomenologi Stres Kerja Driver Grab: Sebab, Respon dan Konsekuensi. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa* ..., 02(04), 31–50. <https://journal.uii.ac.id/selma/article/view/30184%0Ahttps://journal.uii.ac.id/selma/article/download/30184/15654>
- Silitonga, N., Johan, M., Asbari, M., Hutagalung, D., & Novitasari, D. (2021). Mengelola Kinerja Tim Engineering: Dari Iklim Kecerdasan Emosional hingga Team Efficacy. *Value : Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 16(1), 172–187. <https://doi.org/10.32534/jv.v16i1.1839>
- Widiyana, E. O. (2021). 4.+Eka+Olla,+33-42.pdf (pp. 33–42).
- Eisenhardt, K. M., Jean, L. K., & Bourgeois III, L. J. (1997). Conflict and strategic choice: How top management team disagree. *California Management Review*, 39(2).
- Irawati, D. (2007). Manajemen konflik sebagai upaya meningkatkan kinerja teamwork dalam organisasi. *Segmen Jurnal Manajemen Bisnis*, (2), 15-27.

- Kaushal, R., & Kwantes, C. T. (2006). The role of culture and personality in choice of conflict management strategy. *International Journal of Intercultural Relations*, 30(5), 579-603.
- Kwantes, C. T., Karam, C. M., Kuo, B. C. H., & Towson, S. (2008). Organizational citizenship behaviors: The influence of culture. *Journal of Intercultural Relations*, 32, 229-243.