

Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* Serta Implikasinya Pada Kinerja Karyawan Pada PT. Pinus Merah Abadi Cabang Prabumulih

Fikri Ariski¹, Amandin², Jumadi Walajro³

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Prabumulih

Email: fikriariski01@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk Menganalisis Dampak Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* pada Kinerja Karyawan dan untuk mengetahui pengelolaan konflik yang dilakukan oleh *business manager* di PT. Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, Teknik pengumpulan data yang di gunakan melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Metode Analisis yang digunakan ada tiga yaitu *Reduksi Data*, *Display Data* dan *Verification* atau Penarikan Kesimpulan. Sebagai *validasi* / keabsahan data penelitian yang telah dikumpulkan, maka dilakukan Teknik *triangulasi* data. *Triangulasi* data ini dilakukan dengan cara menggabungkan dan mendeskripsikan Hasil observasi, wawancara Informan, dan serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa Pengelolaan konflik yang efektif pada kinerja karyawan menjalankan SOP yang sudah disesuaikan intruksi perusahaan, dan Peran *business manager* sebagai pimpinan perusahaan memiliki kemampuan analitis, keterampilan berkomunikasi, memiliki keberanian, pengambilan keputusan dan mendengarkan keluhan terhadap karyawan dan Karyawan sudah menjalankan kinerjanya dinilai dari SOP hasil kerja, kerapihan kerja, kuantitas kerja yang di target kan perusahaan, menjalankan promo-promo dipasar, program-program tersampaikan dengan baik di toko-toko dan tim sales mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada costumers.

Kata kunci: Pengelolaan Konflik, Peran *Business Manager*, Kinerja

Abstract

This study aims to analyze the impact of conflict management and the role of business managers on employee performance and to find out the conflict management carried out by business managers at PT. Eternal Red Pine Prabumulih branch. This type of research is qualitative descriptive, data collection techniques used through Observation, Interviews, and Documentation. There are three analysis methods used, namely Data Reduction, Data Display and Verification. As a validation / validity of the research data that has been collected, a data triangulation technique is carried out. This data triangulation is carried out by combining and describing the results of observations, informant interviews, and documentation. The results of the study show that effective conflict management on employee performance implements SOPs that have been adjusted to the company's instructions, and the role of business managers as company leaders has analytical skills, communication skills, courage, decision-making and listening to complaints against employees and employees who have carried out their performance is assessed from the SOP of work results, neatness of work, quantity of work targeted by the company, Running promos in the market, programs are well delivered in stores and the sales team has the initiative to be able to provide the best service to customers.

Keywords: Conflict Management, Business Manager Roles, Performance

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan atau organisasi dalam menjalankan kegiatannya memerlukan sumber daya manusia yang memiliki kapasitas dalam suatu bidang secara umum, Prinsipnya manajemen dalam organisasi mengatur bagaimana kegiatan berjalan dengan baik dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Setiap organisasi yang berjalan pasti pernah menemui konflik maupun konflik internal maupun eksternal. Pada suatu Perusahaan konflik eksternal bisa terjadi kapan saja, Konflik tersebut bisa berupa sumber daya manusia. Kurangnya tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan konflik internal sering kali timbul karena masalah komunikasi, perbedaan nilai-nilai karyawan, dan struktur organisasi. Di mana terjadi pertentangan antar departemen. Apabila konflik dalam organisasi tidak dikelola dengan baik akan menimbulkan perpecahan dalam organisasi dalam mencapai tujuannya, oleh sebab itu di perlukan manajemen konflik agar konflik tersebut tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya sebaliknya dengan pengelolaan konflik yang baik diharapkan konflik tersebut dapat menjadi pemicu semakin baiknya kinerja suatu organisasi. Peran seorang *business manager* dalam suatu organisasi itu sangatlah penting karena keberadaan seorang manager akan menjadi motivator bagi karyawan karyawannya dan salah satu ujung tombak dari keberhasilan suatu organisasi. Menurut Dalam Darmansah (2024). Seorang manager tidak hanya melaksanakan bermacam-macam fungsi tetapi mereka juga memainkan peran, yang diantaranya: Peran hubungan antar pribadi (*interpersonal role*), Peran informasional (*informasional role*), Peran pengambilan keputusan (*decisional role*). Menurut Sunyoto Dalam (Subagja 2024). menjelaskan bahwa Konflik adalah ketidak sesuaian antara dua atau lebih anggota organisasi atau kelompok-kelompok dalam organisasi yang timbul karena mereka harus menggunakan sumber daya yang langka secara bersama-sama, atau menjalankan kegiatan bersama-sama atau karena mereka mempunyai status, tujuan, nilai-nilai dan persepsi yang berbeda. Menurut Sedarmayanti Dalam (Subagja 2024). Bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang, dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapaikan tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memberikan gambaran dan penjelasan yang tepat mengenai keadaan atau gejala yang dihadapi. metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara *triangulasi* (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Data yang terkumpul setelah dianalisis selanjutnya dideskripsikan sehingga mudah dipahami oleh orang lain. Dalam penelitian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran, menguraikan keadaan di perusahaan tersebut. Menurut Sugiyono (2022).

Desain Penelitian

Manurut dukeshire dalam Sugiyono(2022) Penelitian kualitatif berkenaan dengan data yang bukan angka, mengumpulkan dan menganalisis data yang bersifat naratif, metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi yang mendalam tentang isu atau masalah yang akan dipecahkan, metode penelitian kualitatif menggunakan *focus group*, interview secara mendalam, dan observasi berperan serta, dalam mengumpulkan data. Alasan peneliti dari pemilihan desain penelitian ini karena penelitian kualitatif lebih sesuai untuk menjelaskan fenomena yang di bawa oleh peneliti masih remang-remang.

Lokasi dan waktu Penelitian

Lokasi penelitian di PT. Pinus Merah Abadi Cabang Prabumulih di Jalan. Jendral Sudirman Cambai, Kec. Cambai, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Waktu Penelitian Penelitian ini akan di rencanakan mulai dari bulan oktober 2024 dan sampai selesai bulan maret 2025.

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif (karena tidak melakukan pengukuran, tetapi eksplorasi untuk menentukan), maka yang menjadi instrument atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus “*divalidasi*” seberapa jauh peneliti kualitatif siap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan. *Validasi* terhadap peneliti sebagai *instrument* meliputi *validasi* terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang di teliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, cara melakukan validasi adalah peneliti sendiri melalui evaluasi diri. Menurut Sugiyono (2022).

Rencana Pengujian Keabsahan Data

Menurut (Sugiyono 2022) Dalam penelitian perlu di kemukakan rencana uji keabsahan data yang akan dilakukan. Uji keabsahan data meliputi uji *kredibilitas* data dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, triangulasi, diskusi, *memberchek*, dan analisis kasus negatif.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2022) menyatakan bahwa secara umum terdapat 4 (Empat) macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi dan triangulasi/gabungan.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2022) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit,

memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian yang dilaksanakan dalam penelitian ini mengacu pada tahap atau prosedur penelitian menurut Moleong Dalam Santy (2019). Tahap penelitian tersebut meliputi metode, Teknik dan instrumen pengumpulan data, subjek penelitian, triangulasi penellitian.

Informan Penelitian

1. Business Manager

Bertanggung jawab sebagai pimpinan cabang, mengawasi, mengelola, dan memimpin kegiatan operasional aktivitas dan karyawan yang ada diperusahaan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

2. Area operasional supervisor

Bertanggung jawab mengawasi seluruh aktivitas department atau area tertentu yang ada di perusahaan.

3. Sub Brand Head

Bertanggung jawab menjadi tim leader dari para sales, bertanggung jawab. Mengawasi, melaksanakan, prosedur, dan produk pencapaian target penjualan dilapangan.

4. Area supevisor sales

Bertanggung jawab menjadi tim leader dari para sales dan bertanggung jawab mengawasi dan mengevaluasi operasi penjualan.

Prosedur Wawancara

1. Memberikan salam dan mengucapkan terima kasih atas kesediaan informan memberikan informasi.
2. Memperkenalkan diri dengan menyebutkan nama dan latar belakang Pendidikan.
3. Menjelaskan secara singkat tentang tujuan wawancara.
4. Meminta izin untuk melakukan wawancara. Wawancara semi struktur(terbuka)
5. Menjelaskan bahwa wawancara akan direkam dengan menggunakan recorder.
6. Memberikan jaminan bahwa. hasil wawancara hanya digunakan untuk penelitian dan dijamin kerahasiannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum dan Objek Penelitian Profil PT Pinus Merah abadi

PT Pinus Merah Abadi atau PMA adalah sebuah perusahaan bagian dari Nabati Group, Pada tahun 2013 Nabati Group mendirikan PT Pinus Merah Abadi. Perusahaan PT Pinus Merah Abadi merupakan perusahaan yang bergerak di bisnis penjualan dan distribusi dengan jaringan distribusi menyebar keseluruh wilayah Indonesia yang berfokus pada bidang distribusi makanan ringan dan minuman secara grosir dan eceran. PT. Pinus Merah Abadi memiliki banyak cabang depo untuk melayani ratusan ribu outlet pelanggan secara langsung outlet yang terdaftar di seluruh Indonesia. Pinus Merah Abadi membangun kemitraan dengan beberapa distributor lokal untuk menyebarkan produk dari Sabang sampai Merauke. Perusahaan ini juga secara terus menerus mengembangkan pasar dengan membuka banyak cabang agar lebih dekat pada pelanggan. Termasuk pada tahun 2016 PT. Pinus Merah Abadi membuka cabang di kota prabumulih Sumatera Selatan. Transportasi menjadi ujung tombak utama bagi perusahaan distribusi, termasuk Pinus Merah Abadi. Kemampuan dalam menghantarkan setiap produk berkualitas dan bernutrisi sesuai permintaan ke setiap outlet di masing-masing area secara cepat dan merata merupakan komitmen yang selalu Pinus Merah Abadi pegang. Seluruh armada transportasi Pinus Merah Abadi memiliki kapasitas daya hantar dan daya jangkauan yang disesuaikan dengan karakteristik dan kondisi daerah tujuan masing-masing. Mulai dari angkutan dengan daya muat besar sampai daya muat kecil.

Visi dan Misi Perusahaan

Adapun visi dan misi PT Pinus Merah Abadi sebagai berikut :

Visi : Menjadi Perusahaan distribusi makanan dan minuman yang berkualitas melalui jaringan distribusi yang luas dan kokoh dipasar domestik, serta mendapatkan respek dari seluruh pelanggan.

Misi : Berinovasi secara konsisten dan berkesinambungan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan serta mewujudkan tata kelola perusahaan yang profesional.

Tugas Pokok dan Produk Perusahaan

1. Tugas Pokok

PT.Pinus Merah Abadi menjual dan mendistribusikan produk-produk Nabati Group ke berbagai daerah di seluruh indonesia dari Sabang sampai Merauke.

2. Produk Perusahaan

Produk Nabati Group yang di Distribusikan PT.Pinus Merah Abadi ialah produk-produk makanan ringan dan minuman seperti: *Simba, Snack, Biscuit, Confectionery, Beverage*.

Data Informan

Sumber data di pilih secara *purposive*. *Sampling purposive* adalah Teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu sampel yang sudah di pertimbangan berdasarkan tujuan penelitian. Menurut (Sugiyono 2022).

NO	NAMA	JABATAN	JENIS KELAMIN	UMUR
1	Budi Antony	<i>Business Manager</i>	Laki-Laki	46 Tahun
2	Zikri Sugiwa	<i>Area Operasional Supervisor</i>	Laki-Laki	37 Tahun
3	Trysna Julian	<i>Sub Brand Head</i>	Laki-Laki	35 Tahun
4	Guntur Sihombing	<i>Area Supervisor Sales</i>	Laki-Laki	38 Tahun

Paparan Data Hasil Penelitian

Mengenai pembahasan pada bab ini akan dipaparkan mengenai hasil yang berhubungan dengan penelitian di lapangan, yaitu temuan-temuan yang berupa hasil wawancara, observasi serta dilakukan dengan dokumentasi.

Berkenaan Paparan data diperoleh dari sumber informasi yang dilakukan melalui observasi atau pengamatan, wawancara serta dokumentasi, maka peneliti akan mendeskripsikan berdasarkan catatan lapangan yang diperoleh dari hasil wawancara langsung dengan para narasumber atau pihak informan penelitian, *manager* dan *supervisor* PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Pembahasan Penelitian

Berdasarkan data yang di peroleh dari hasil observasi, dokumentasi dan wawancara dapat di peroleh beberapa pembahasan. Hasil pembahasan yang di dapatkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Pengelolaan Konflik pada Kinerja Karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Menurut penjelasan Informan dua sebagai *Area Operasional Supervisor* menjelaskan bahwa beliau hanya sebagai pengawasan seluruh aktivitas operasional dan karyawan keluar masuk barang distribusi. Beliau mempunyai pimpinan disebut BM *Business Manager* semua keputusan dan kebijakan perusahaan semua di manager, peran *Business Manager* sangat besar dalam keseluruhan karyawan untuk kemajuan perusahaan PT.Pinus Merah Abadi cabang prabumulih. Hal sama yang di sampaikan Informan tiga sebagai SBH menjelaskan bahwa beliau Hanya bertugas tanggung jawab mengawasi *sales* untuk menjalankan prosedur penjualan, dan pencapaian target penjualan di lapangan, semua mempunyai tanggung jawab dan peran masing-masing, jadi menurut beliau selaku SBH semua keputusan dan kebijakan

tidak bisa tanpa persetujuan pimpinan yaitu BM kepala cabang. Seperti Hal lain juga sama di sampaikan Informan empat sebagai SPV (*Supervisor*) menjelaskan bahwa beliau bertugas sebagai area *supervisor sales* menjadi tim *leader* dari *sales* dan bertanggung jawab untuk mengawasi sales, dan mengevaluasi operasi penjualan di lapangan. Tugas *supervisor* hampir sama dengan SBH untuk pencapaian target penjualan *sales*, Mereka di pimpinan oleh AOS sebagai *supervisor operasional* perusahaan, beliau juga menjelaskan di atas AOS ada BM sebagai manager perusahaan cabang PMA prabumulih dan memiliki peran besar dan tanggungannya keseluruhan kebijakan perusahaan.

Menurut penjelasan wawancara bersama Informan satu sebagai *Business Manager* beliau menjelaskan bahwa dalam pengelolaan konflik kesalahan komunikasi dengan menimalisir kesalahan tim sales mereka mempunyai wa group saling berkordinasi agar bisa di kontrol supervisor di sesuaikan intruksi dari atasan agar menimalisir kesalahan-kesalahan tim. Hal sama penjelasan beliau mengenai pengelolaan konflik perbedaan tujuan karyawan beliau menjelaskan bahwa pendapat perbedaan kalo dalam pekerjaan tidak ada perbedaanya, karena semua tim tujuan nya satu untuk mencapai target yang diberikan perusahaan dan sudah melakukan SOP proses kerja yang sudah di tentukan perusahaan, jadi menurut beliau juga perbedaan-perbedaan di area kerja kecil sekali. Di lanjutkan penjelasan beliau mengenai *persepsi* tanggapan berbeda karyawan tentang kebijakan Perusahaan. beliau memaparkan bahwa hampir sama dengan penjelasan perbedaan pendapat, karena karyawan sudah melakukan SOP proses kerja yang sudah di tentukan perusahaan, jadi kalau ada perbedaan di area kerja kecil sekali, karena sudah sesuai intruksi tuntutan perusahaan. Beliau juga menjelaskan tentang pengelolaan konflik mengenai saling ketergantungan sesama karyawan di PT.Pinus Merah Abadi ini tidak ada saling ketergantungan, mereka memiliki di siplin sendiri-sendiri, sanksi sendiri-sendiri ketika mereka tidak di siplin mereka menanggung resiko sendiri. Dilanjutkan beliau menjelaskan bahwa di Pinus Merah Abadi cabang prabumulih ini menurut data ini belum pernah terjadi perlakuan *afeksi* atau perlakuan tidak nyaman tidak dihargai sesama karyawan, semua karyawan saling menghargai saling menghormati.

Hasil Pembahasan, menyimpulkan bahwa apa yang di sampaikan oleh informan AOS,SBH,ASS beliau semua memaparkan tidak mempunyai wewenang dalam memberikan wawancara dalam pengelolaan konflik dan kinerja karyawan, informan menjelaskan Peran *Business Manager* di PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih sangat besar. karena memiliki peran penting dan tanggung jawabnya mengelola seluruh operasional kebijakan aktivitas perusahaan dan karyawan yang ada di perusahaan.

Selanjutnya dari pembahasan penjelasan informan *supervisor*, peneliti pokus terhadap wawancara pada *Business Manager* terhadap peran beliau selaku pimpinan perusahaan. Jadi Hasil pembahasan menyimpulkan yang di sampaikan Informan *Business Manager* sangat menunjukan pengelolaan konflik yang efektif pada kinerja karyawan dengan menimalisir kesalahan komunikasi antar karyawan sales mereka saling berkordinasi di lapangan menggunakan wa group yang di sesuaikan intruksi atasan, perbedaan tujuan karyawan semua

nya sama satu tujuan yang sudah di instruksikan dari perusahaan, dan tidak ada perbedaan pendapat tentang kebijakan karena tim menjalankan SOP yang sudah disesuaikan intruksi perusahaan, tidak ada saling ketergantungan sesama karyawan mereka punya di siplin sendiri-sendiri mereka tidak siplin tanggung jawab sendiri, dan tim sales dan seluruh tim karyawan mereka saling menghargai sesama karyawan.

Peran *Business Manager* pada Kinerja Karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Penjelasan Informan satu mengenai perannya selaku pimpinan perusahaan, pemimpin harus bisa mengarahkan, menganalisis mengambil keputusan dengan tepat, kalau sudah di level *manager* dan *supervisor* harus bisa memiliki keterampilan berkomunikasi agar bisa menyampaikan informasi yang tepat ke karyawan agar tidak ada kesalahan-kesalahan, penjelasan beliau *manager* juga harus memiliki keberanian kalau di *manager sales* itu harus mengambil keputusan dengan tepat dan harus bisa mengambil resiko dan termasuk harus mendengarkan kemauan dan keluhan karyawan karena seorang *manager* harus bisa menerapkan perannya. dan beliau juga menjelaskan sebagai BM di Pinus Merah Abadi cabang prabumulih beliau baru kurang dari satu tahun selama saya bekerja di sini belum ada pelanggaran disiplin, dari berupa teguran sampai surat peringatan(SP) satu sampai tiga sampai pemutusan kontrak beliau menjelaskan kalau sebelum saya kemungkin ada pelanggaran disiplin sampai pemutusan kontrak.

Hasil pembahasan, menyimpulkan bahwa apa yang di sampaikan oleh informan satu, *Business Manager* memiliki peran penting menunjukan peran sebagai pimpinan perusahaan harus memiliki kemampuan analitis, keterampilan berkomunikasi, memiliki keberanian dalam pengambilan keputusan dan *manager* harus bisa mengambil resiko dan harus bisa mendengarkan keluhan terhadap karyawan dan harus siap mengambil tindakan ketegasan dalam memberi sanksi terhadap karyawan yang tidak disiplin dari teguran sampai surat peringatan(SP) satu sama tiga sampai pemutusan kontrak kerja.

Dampak Pengelolaan Konflik dan Peran *Business Manager* pada Kinerja Karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih.

Penjelasan Informan satu sebagai BM beliau menjelaskan kalau SOP hasil kerja, kerapihan kerja karyawan mereka sudah memahami sendiri karena perusahaan sudah memberitahukan saat masa rekrutmen karyawan sudah tahu tugas apa yang seharusnya mereka lakukan, jadi pimpinan harus mengingatkan, mengontrol memperbaiki, mengawasi, supaya karyawan menjalankan tugas dengan baik dengan hasil terbaik sesuai dengan tuntutan perusahaan dan beliau juga menjelaskan karyawan menjalankan tugasnya disesuaikan tuntutan target perusahaan dan menjalankan target apa yang sudah di targetkan perusahaan, dan selanjutnya beliau menjelaskan karyawan sales rata-rata mempunyai inisiatif dalam menjalankan promo-promo dipasar, program-program tersampaikan dengan baik di toko-toko tim mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada *costumer* dan beliau juga menjelaskan tim sales Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih kompak dalam

artian kompak yang positif, mereka saling membantu dan bisa saling *sharing* apa yang terjadi di lapangan, mereka saling ngobrol saling bantu jika memang ada masalah yang berat di toko, masalah target mereka juga bisa minta bantuan sama supervisor mereka masing-masing.

Hasil pembahasan wawancara menyimpulkan bahwa apa yang di sampaikan oleh informan satu karyawan sudah menjalankan kinerjanya dinilai dari SOP hasil kerja, kerapian kerja, kuantitas kerja yang di target kan perusahaan, karyawan menjalankan promo-promo dipasar, program-program tersampaikan dengan baik di toko-toko, tim sales mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada customer dan tim sales memiliki kekompakan yang positif, mereka saling membantu dan bisa saling *sharing* apa yang terjadi di lapangan. Saling berkoordinasi antara supervisor karyawan sales.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengelolaan konflik dan peran *business manager* pada karyawan PT.Pinus Merah Abadi cabang Prabumulih, maka dapat di ambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pengelolaan konflik yang efektif pada kinerja karyawan dengan meminimalisir kesalahan komunikasi antar karyawan sales mereka saling berkoordinasi di lapangan menggunakan wa group yang di sesuaikan intruksi atasan, perbedaan tujuan karyawan semua nya sama satu tujuan yang sudah di instruksikan dari perusahaan, dan tidak ada perbedaan pendapat tentang kebijakan karena tim menjalankan SOP yang sudah disesuaikan intruksi perusahaan, tidak ada saling ketergantungan sesama karyawan mereka punya di siplin sendiri-sendiri mereka tidak siplin tanggung jawab sendiri, dan tim sales dan seluruh tim karyawan mereka saling menghargai sesama karyawan.
2. Peran *business manager* sebagai pimpinan perusahaan harus memiliki kemampuan analitis, keterampilan berkomunikasi, memiliki keberanian dalam pengambilan keputusan dan *manager* harus bisa mengambil resiko dan harus bisa mendengarkan keluhan terhadap karyawan dan harus siap mengambil tindakan ketegasan dalam memberi sanksi terhadap karyawan yang tidak disiplin dari teguran sampai surat peringatan (SP) satu sama tiga sampai pemutusan kontrak kerja.
3. Karyawan sudah menjalankan kinerjanya dinilai dari SOP hasil kerja, kerapian kerja, kuantitas kerja yang di target kan perusahaan, karyawan menjalankan promo-promo dipasar, program-program tersampaikan dengan baik di toko-toko, tim sales mempunyai inisiatif untuk bisa memberikan pelayanan terbaik pada customer dan tim sales memiliki kekompakan yang positif, mereka saling membantu dan bisa saling *sharing* apa yang terjadi di lapangan. Saling berkoordinasi antara supervisor karyawan sales.



DAFTAR PUSTAKA

Referensi dari Jurnal

- Bazarah, J. P. M. D. M. K. O. P. (2019). *Peran Manajer Dalam Mengelola Konflik Jamil Bazarah*. 90–103.
- Evila Yolanda, dkk, p-ISSN (2088-219X) e-ISSN (2716-3830), PENERAPAN PRAKTEK MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DAN HUBUNGANNYA DENGAN KINERJA KARYAWAN. JURNAL EKOBIS: EKONOMI, BISNIS & MANAJEMEN Vol 12 Nomor 2 (2022).
- Kasmawati. (2020). *Pengaruh Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt. Datama Pekanbaru*. 1–95.
- Kim, Y. C., Seol, I., & Kang, Y. S. (2018). A study on the earnings response coefficient (ERC) of socially responsible firms: Legal environment and stages of corporate social responsibility. *Management Research Review*, 41(9), 1010–1032. <https://doi.org/10.1108/MRR-01-2017-0024>
- Lerebulan, L. A. N., & Rahadi, D. R. (2021). Kompetensi Manajer Dalam Mengatasi Konflik Perilaku Organisasi. *Jurnal Kewirausahaan, Akuntansi Dan Manajemen Tri Bisnis*, 3(1), 17–25. <https://doi.org/10.59806/tribisnis.v3i1.28>
- Loudia, L. P. G., Pieter, L. K. K. D. K. K. P. P. I. D. K. A., & Gwenn. (2022). Konflik Kerja Dan Kinerja Karyawan Pada Pt. Pos Indonesia Di Kota Ambon. *Universitas Kristen Indonesia Maluku, XVI*(2007), 20–28.
- Tiara Lubis, PERAN MANAJER DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN. e-ISSN: 3046-9058, dan p-ISSN: 3047-0234, Hal. 192-198. DOI: <https://doi.org/10.61132/jubikin.v1i2.152>. JUBIKIN : Jurnal Bisnis Kreatif dan Inovatif Volume. 1 No. 2 Juni 2024.
- Ummah, M. S. (2019). Nengah Wahyu Diana Santy. *Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI

Referensi dari Buku

- Prof. Dr. Sugiyono. METODE PENELITIAN. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. (2022). Penerbit ALBETA, BANDUNG 2022. www.cvalbeta.com. ISBN.979-8433-64-0.

Referensi dari Skripsi

- Arief Kurniawan, KONFLIK KERJA DAN KINERJA KARYAWAN PADA PT. INDOMARCO ADI PRIMA STOCK POINT RUMBAI CABANG PEKANBARU Diajukan. (2021). *Pharmacognosy Magazine*, 75(17), 399–405.
- Diajukan, S., Memenuhi, U., Gelar, M., Strata, S., Studi, P., Publik, A., Npm, N., & Fahrudin, S. (2022). *Nama NPM : Sokheh Fahrudin*.
- Muhammad Rafli subgja, Manajemen, P. S., Ekonomi, F., Bisnis, D. A. N., & Pasundan, U. (2024). *KINERJA KARYAWAN PENGRAJIN TAS VAN COUPER KOTA BANDUNG*.