

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK
DALAM MENGATASI MASALAH PADA
BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:

ANDHINI APRILIANI

NIM. 2008203082

**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1445 H/2023M**

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK
DALAM MENGATASI MASALAH PADA
BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
SYEKH NURJATI CIREBON
1445 H/2023M**

ABSTRAK

ANDHINI APRILIANI, 2008203082, “Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon”, 2023

Konflik internal dalam lembaga keuangan, termasuk bank syariah, telah menjadi perhatian utama dalam literatur manajemen organisasi. Salah satu tantangan utama yang seringkali dihadapi oleh bank, termasuk Bank BJB Syariah Cabang Cirebon, adalah konflik internal. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan dari rumusan masalah yaitu untuk mengetahui bagaimana konflik internal muncul dan mempengaruhi kinerja, implementasi manajemen konflik, dan efektivitas manajemen konflik dalam menyelesaikan masalah di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

Pendekatan penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif dalam bentuk deskriptif. Sedangkan jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*). Sumber data dalam penelitian ini yaitu data primer melalui wawancara dan data sekunder melalui studi kepustakaan (*library research*) dan dokumentasi, karena dapat menjadi rujukan untuk mencari literatur-literatur dalam mengumpulkan data mengenai efektivitas manajemen konflik dan hal-hal lain yang berkaitan dengan penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penyebab timbulnya konflik pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon yaitu tujuan yang berbeda mengenai penyaluran pembiayaan, kesalahan komunikasi, dan perbedaan pendapat. Penerapan manajemen konflik di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon dilakukan dengan menggunakan lima metode yaitu kompetisi (*competing*), kolaborasi (*collaborating*), penghindaran (*avoiding*), kompromi (*compromising*), dan akomodasi (*accomoding*). Bank BJB Syariah Cabang Cirebon telah berhasil mengimplementasikan manajemen konflik yang efektif, yang tidak hanya menghasilkan kesepakatan yang dapat diterima oleh semua pihak, tetapi juga menjalankan proses penyelesaian konflik dengan baik. Keberhasilan ini tidak hanya menciptakan lingkungan yang harmonis di antara *stakeholders*, tetapi juga dapat memberikan dampak positif terhadap citra dan reputasi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.

Kata Kunci: Efektivitas, Manajemen Konflik, Perbankan Syariah

ABSTRACT

ANDHINI APRILIANI, 2008203082, “Effectiveness of Conflict Management in Overcoming Problems at Bank BJB Syariah Cirebon Branch”, 2023

Internal conflict within financial institutions, including Islamic banks, has become a major concern in organizational management literature. One of the main challenges often faced by banks, including Bank BJB Syariah Cirebon Branch, is internal conflict. This research aims to answer questions from the problem formulation, namely to find out how internal conflicts arise and influence performance, implementation of conflict management, and the effectiveness of conflict management in resolving problems at Bank BJB Syariah Cirebon Branch.

The research approach used is qualitative research in descriptive form. Meanwhile, the type of research used is field research. The data sources in this research are primary data through interviews and secondary data through library research and documentation, because they can be used as references for searching for literature in collecting data regarding the effectiveness of conflict management and other matters related to research.

The results showed that the factors causing conflicts at Bank BJB Syariah Cirebon Branch were different objectives regarding financing distribution, communication errors, and differences of opinion. The implementation of conflict management at Bank BJB Syariah Cirebon Branch is carried out using five methods, namely competition, collaborating, avoiding, compromising, and accommodating. Bank BJB Syariah Cirebon Branch has successfully implemented effective conflict management, which not only results in an agreement that is acceptable to all parties, but also carries out the conflict resolution process well. This success not only creates a harmonious environment among stakeholders, but also can have a positive impact on the image and reputation of Bank BJB Syariah Cirebon Branch.

Keywords: *Effectiveness, Conflict Management, Sharia Banking*

امللخص

أندھيني أبريليانى ، 2008203082 ، "فعالية إدارة الصراع في التغلب على المشاكل في بنك BJB فرع
الشريعة 2023 ، "Cirebon"

لقد أصبح الصراع الداخلي داخل المؤسسات المالية، بما في ذلك البنوك الإسلامية، مصدر قلق كبير في الأدبيات
Bank BJB الإدارية التنظيمية. أحد التحديات الرئيسية التي تواجهها البنوك في كثير من الأحيان، بما في ذلك
Syariah Cirebon Branch، هو الصراع الداخلي. يهدف هذا البحث إلى الإجابة على أسئلة صياغة ،
المشكلة، وهي معرفة كيفية نشوء الصراعات الداخلية وتأثيرها على الأداء، وتنفيذ إدارة الصراع، وفعالية إدارة
Syariah Cirebon Branch. الصراع في حل المشكلات في بنك

منهج البحث المستخدم هو البحث النوعي في شكل وصفي. وفي الوقت نفسه، فإن نوع البحث المستخدم هو
البحث الميداني. مصادر البيانات في هذا البحث هي البيانات الأولية من خلال المقابلات والبيانات الثانوية من
خلال البحث المكتبي والتوثيق، لأنها يمكن أن تكون مرجعا للبحث عن الأدبيات في جمع البيانات المتعلقة بفعالية
إدارة الصراع وغيرها من الأمور المتعلقة بالبحث.

أظهرت النتائج أن العوامل المسببة للتضارب في بنك BJB فرع الشريعة سيبريون كانت أهداف مختلفة فيما يتعلق
بتوزيع التمويل وأخطاء الاتصال والاختلافات في الرأي. يتم تنفيذ إدارة النزاعات في بنك BJB فرع
Cirebon باستخدام خمس طرق ، وهي المنافسة والتعاون والتجنب والمساومة والاستيعاب. نفذ بنك BJB
Syariah Cirebon Branch بنجاح إدارة فعالة للنزاعات ، والتي لا تؤدي فقط إلى اتفاق مقبول لجميع
الأطراف ، ولكن أيضا تنفيذ عملية حل النزاع بشكل جيد. هذا النجاح لا يخلق بيئة متناغمة بين أصحاب
المصلحة فحسب ، بل يمكن أن يكون له أيضا تأثير إيجابي على صورة وسمعة بنك BJB فرع سيباريا سيبريون.

الكلمات المفتاحية: الفاعلية، إدارة الصراع، الصيرفة الشرعية

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI
MASALAH PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh :

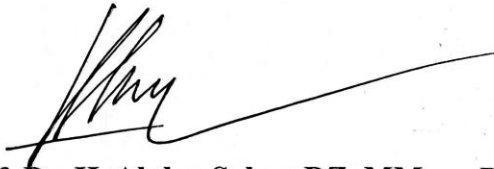
ANDHINI APRILIANI

NIM. 2008203082

Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 19540311 198203 1 003



Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI
NIP. 19800912 200604 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NOTA DINAS

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i **Andhini Apriliani**, NIM: 2008203082 dengan judul **"EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI MASALAH PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON"**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Menyeyujui

Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM
NIP. 19540311 198203 1 003

Pembimbing II




Dr. Alvien Septian Haerisma, MSI
NIP. 19800912 200604 1 001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah






Dr. Wastoyo, M.Si
NIP. 19800702 201101 1 008


LEMBAR PENGESAHAN

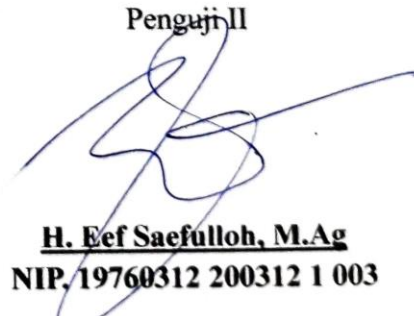
Skripsi yang berjudul **"EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI MASALAH PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON"** oleh **Andhini Apriliani, NIM. 2008203082**, telah diajukan dalam sidang munaqasyah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 06 Maret 2024 dan Skripsi tersebut dinyatakan diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.

SIDANG MUNAQOSYAH

Ketua Sidang

Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM
NIP. 19730930 200710 2 001

Penguji I

Dr. H. Didi Sukardi, MH
NIP. 19691226 200912 1 001

Penguji II

H. Eef Saefulloh, M.Ag
NIP. 19760312 200312 1 003

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim,

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Andhini Apriliani

NIM : 2008203082

Tempat tanggal Lahir : Cirebon, 29 April 2002

Alamat : Desa Ciawijapura Blok 1 RT/RW 006/002
Kecamatan Susukanlebak Kabupaten Cirebon

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi dengan judul **“EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI MASALAH PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON”**, yang dibuat untuk melengkapi salah satu persyaratan menjadi Sarjana Strata Satu pada Jurusan/Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Syekh Nurjati Cirebon, sebagaimana yang saya ketahui adalah bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Skripsi yang sudah pernah diajukan atau dipakai untuk mendapatkan gelar di lingkungan Institut maupun di Perguruan Tinggi atau instansi lainnya, kecuali pada bagian-bagian tertentu yang menjadi sumber informasi atau acuan yang dicantumkan sebagaimana mestinya.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan aturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan dan klaim terhadap keaslian karya tulis ini.

Cirebon, 27 Desember 2023

Saya yang menyatakan,



Andhini Apriliani

NIM. 2008203082

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamiin.

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan nikmat, karunia, kemudahan dan kelancaran yang diberikan, serta atas dukungan dan doa dari orang-orang yang tersayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya Bapak Sudayat dan Ibu Sani'ah yang telah memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tiada hentinya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Terima kasih kepada Sharyan Hamiid seseorang yang selalu menemani saya dalam keadaan suka maupun duka, yang selalu mendengarkan keluh kesah saya, dan selalu memberikan dukungan terhadap saya.

Terimakasih saya ucapkan kepada Dosen Pembimbing I Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM dan Dosen Pembimbing II Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, M.SI yang telah membimbing dan memberikan masukan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu, semoga ilmu yang telah diberikan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT serta menjadi amal jariyah bagi bapak/ibu semuanya.

Teruntuk teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah C, terimakasih atas dukungan, semangat dan bantuan kalian dari mulai awal perkuliahan di tahun 2020 hingga pada selesainya tugas akhir ini. Terima kasih untuk kebersamaanya semasa kuliah, canda tawa kalian akan selalu saya ingat. Semoga kita semua menjadi orang yang sukses dan tetap menjaga silaturahmi dengan baik dimasa depan.

Teruntuk sahabat-sahabatku, Syahidatul Sufi Syabanin, Aulia Febriyani, Novianticha Edistya Angely, Yuaffa Sholawati, Rhegina Nanda Allyza, Helma Tiana, Halimatussa'diyah, Neni Sunanti dan teruntuk teman-teman KKN 87, Siti Julaekha, Bintang dan Marlina. Terima kasih sudah menjadi sahabat terbaik sampai sekarang yang selalu mensupport, mendoakan, memotivasi dan

memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kalian bisa menjadi sahabat-sahabat yang sukses dan bisa membanggakan keluarga kalian.

Terima kasih kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT. Akhir kata dengan rasa bangga dan bahagia saya persembahkan karya sederhana dalam bentuk skripsi ini kepada kalian semua orang-orang yang saya sayangi sebagai rasa terima kasih saya atas doa, dukungan dan semangat yang kalian berikan. Dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna untuk perkembangan ilmu pengetahuan dimasa yang akan datang. Aamiin.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi ini bernama lengkap Andhini Apriliani, dilahirkan di Kabupaten Cirebon pada tanggal 29 April 2002. Penulis merupakan anak perempuan pertama dari pasangan Bapak Sudayat dan Ibu Sani'ah. Bertempat tinggal di Desa Ciawijapura Blok 01 RT/RW 006/002 Kecamatan Susukanlebak Kabupaten Cirebon.

Jenjang Pendidikan yang pernah ditempuh :

1. TK Al-Hidayah lulus tahun 2008
2. SDN 2 Ciawijapura lulus tahun 2014
3. SMPN 1 Susukanlebak lulus tahun 2017
4. SMKN 1 Lemahabang lulus tahun 2020

Dalam bidang akademiknya penulis melanjutkan program sarjana strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, dengan judul skripsi **“EFEKTIVITAS MANAJEMEN KONFLIK DALAM MENGATASI MASALAH PADA BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON”**. Dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM selaku pembimbing I dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, M.SI selaku pembimbing II.

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

MOTTO

“Nikmati Setiap Saat dan Bersyukur atas Apa yang Dimiliki”

“Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum hingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.”

(QS. Ar Rad: 11)



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, serta hidayah-Nya berupa ilmu dan kesehatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Manajemen Konflik Dalam Mengatasi Masalah Pada Bank BJB Syariah Cabang Cirebon”**. Sholawat serta salam terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW dan juga keluarga, sahabat serta para pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu (S1) di Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon. Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar besarnya khususnya kepada Orang Tua tercinta dan tersayang yaitu Bapak Sudayat dan Ibu Sani'ah yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya dan selalu mendoakan serta memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag, Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.SI, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Mahrun Nisa Ali M.A. selaku pembimbing akademik.

6. Prof. Dr. H. Abdus Salam DZ, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian, arahan dan bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, M.SI selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, arahan dan bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Seluruh Dosen dan Staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas serta memberikan arahan selama penulis menempuh pendidikan studi di kampus.
9. Bapak Wendy Hilman Natsir selaku pimpinan Bank BJB Syariah Cabang Cirebon beserta staf karyawan yang telah membantu dan mendukung penulis selama penelitian skripsi.
10. Bapak Wendy Himan Natsir, Bapak Yadi Herdiyadi, dan Ibu Devia Suciani selaku informan yang telah membantu dan mendukung penulis selama penelitian skripsi.
11. Sharyan Hamiid, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, selalu memberikan dukungan, motivasi, pengingat, penasehat yang baik, dan selalu menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
12. Untuk seluruh sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan semangat dan motivasi hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi.
13. Untuk teman-teman angkatan 2020 terkhusus Perbankan Syariah C yang telah kebersamai penulis selama duduk dibangku perkuliahan hingga pada selesainya tugas akhir ini.
14. Serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah kebersamai pada masa perkuliahan serta saat penulis menyusun skripsi ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah terlibat dalam penulisan skripsi ini dan berdoa semoga Allah SWT melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi maupun masyarakat.

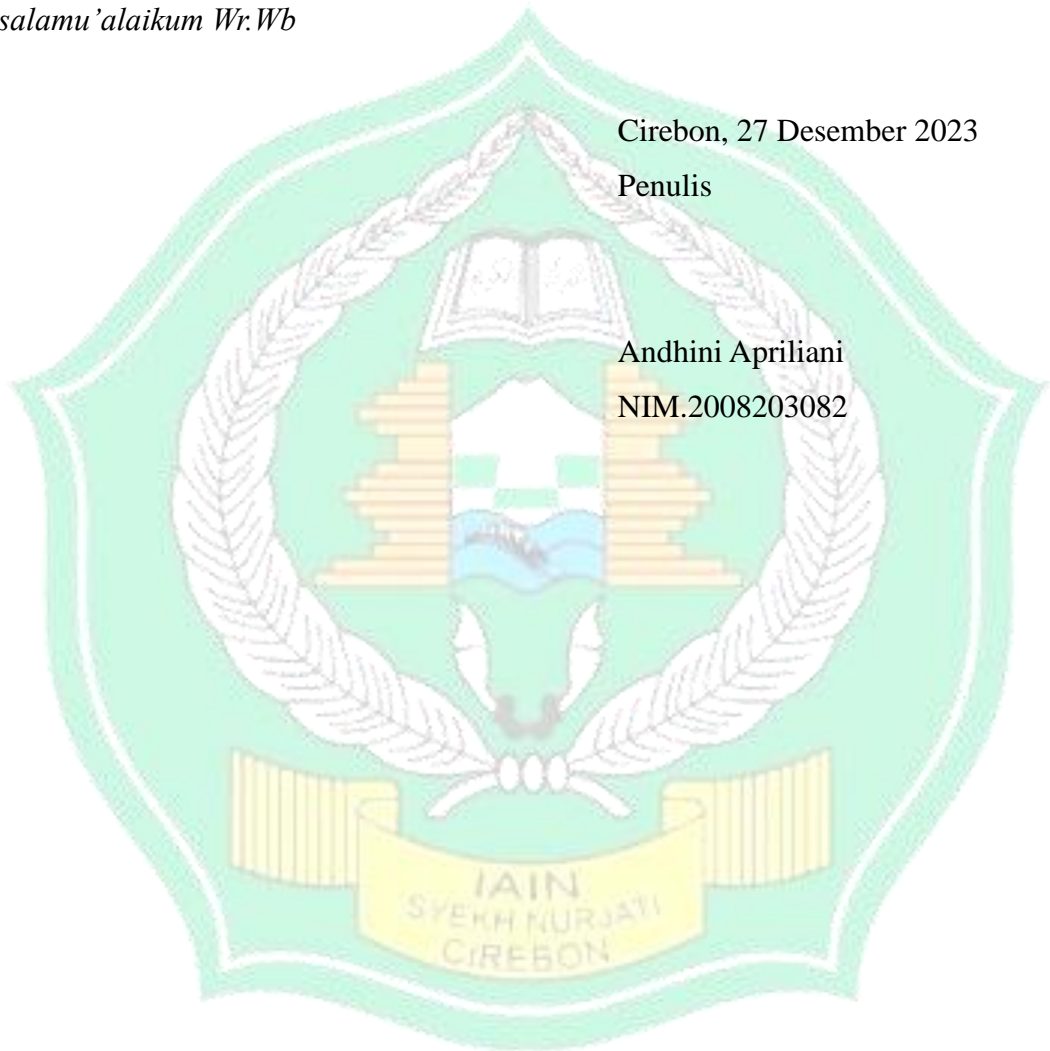
Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Cirebon, 27 Desember 2023

Penulis

Andhini Apriliani

NIM.2008203082



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
املخص	iii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iv
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	vii
KATA PERSEMBAHAN	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	x
MOTTO	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR GAMBAR	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	6
F. Kerangka Pemikiran	10
G. Metodologi Penelitian	11
H. Sistematika Penulisan	17
BAB II LANDASAN TEORI	19
A. Efektivitas	19
1. Pengertian Efektivitas	19
2. Ukuran Efektivitas	19
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Organisasi	21
B. Manajemen Konflik	22

1. Pengertian Manajemen Konflik	22
2. Pengelolaan Konflik.....	24
3. Faktor-faktor dan Teori Utama Penyebab Konflik.....	26
4. Tipe Manajemen Konflik	29
5. Optimalisasi Efektivitas Menggunakan Manajemen Konflik	32
C. Konflik.....	34
1. Pengertian Konflik	34
2. Jenis-Jenis Konflik.....	35
3. Dampak Konflik Terhadap Organisasi	35
BAB III PROFIL BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON	39
A. Profil Lembaga	39
1. Sejarah Bank BJB Syariah	39
2. Visi dan Misi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon.....	41
3. Identitas Bank.....	41
4. Statement Budaya Perusahaan	41
5. Logo dan Makna	42
6. Struktur Organisasi Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	43
7. Deskripsi Tugas dan Uraian Jabatan	44
BAB IV PENYELESAIAN KONFLIK DI BANK BJB SYARIAH CABANG CIREBON.....	47
A. Konflik Internal Muncul dan Mempengaruhi Kinerja Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	47
1. Tujuan yang Berbeda Mengenai Penyaluran Pembiayaan	49
2. Kesalahan Komunikasi.....	51
3. Perbedaan Pendapat	54
B. Manajemen Konflik Diimplementasikan di Bank BJB Syariah Cabang Cirebon	58
1. Kompetisi (<i>Competing</i>).....	62
2. Kolaborasi (<i>Collaborating</i>).....	64
3. Penghindaran (<i>Avoiding</i>).....	65
4. Akomodasi (<i>Accomoding</i>).....	66

5. Kompromi (<i>Compromising</i>).....	68
C. Efektivitas Manajemen Konflik dalam Penyelesaian Masalah	
Di Bank BJB Syariah Cabang Ciirebon.....	70
1. Karakteristik Organisasi.....	70
a. Budaya Organisasi	70
b. Kebijakan dan Prosedur	71
c. Pelatihan Karyawan	73
2. Karakteristik Karyawan	74
a. Keterampilan Komunikasi	74
b. Keterampilan Manajemen Emosi.....	75
c. Komitemen terhadap Kolaborasi.....	76
3. Karakteristik Manajemen.....	77
a. Kepemimpinan	77
b. Pengambilan Keputusan.....	78
c. Fleksibilitas dan Adaptabilitas	79
BAB V PENUTUP	81
A. Kesimpulan	81
B. Saran	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN-LAMPIRAN	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	11
Gambar 3. 1 Logo BJB Syariah	41

